



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Recinto Universitario Rubén Darío (RURD)**

**Facultad de Educación e Idiomas**

**Departamento de Francés**

**Carrera Turismo Sostenible**

**Monografía para Optar al Título de Licenciatura en  
Turismo Sostenible.**

**TEMA:** Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua.

Periodo agosto 2020-julio 2021.

**Autores:**

**Carnet**

Br. Castellano Medina Jhonny José

16015354

Br. García Cisnero Cristóbal Javier

16015092

**Tutora:** MSc. Olga María Gómez Romero

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme el privilegio de culminar con éxito mi carrera universitaria, agradezco a mis padres y familia por su compañía y apoyo incondicional, también, agradezco a mis maestros por su paciencia, tiempo, dedicación y por brindarme el pan de sabiduría.

**Jhonny José Castellano Medina**

Con mi mayor agradecimiento a todas las personas que influyeron en mí para llegar hasta aquí:

A mis profesores, gracias por su valioso tiempo, por los conocimientos compartidos en el desarrollo de mi formación profesional; en especial a MSc. Olga Gómez, nuestra tutora quien nos orientó y guió por la dirección correcta para la realización de esta tesis.

Al señor Rudis Solís, Gerente del restaurante La Campana por su gran sabiduría al permitirnos realizar esta tesis sobre este establecimiento.

También, incluyo a aquellos que intentaron impedir este peldaño, pues me obligaron a ser cada día mejor ante mí mismo.

**Cristóbal Javier García Cisnero.**

## CARTA AVAL

## RESUMEN

El presente estudio lleva por título “Plan Empresarial de Respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo de Desastres para el Restaurante La Campana”, cuyos resultados están basados en la caracterización de cada una de las áreas operativas y de servicios que ofrece dicho restaurante, mediante la aplicación de la guía para Elaborar un Plan Empresarial de Respuesta con enfoque de Gestión de Riesgo para las Empresas turísticas, guía diseñada por Acción Contra el Hambre (ACH) en conjunto con la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) & TRÓCAIRE.<sup>1</sup>

Dentro del proceso metodológico, se utilizó el método No experimental, poniendo en práctica la investigación descriptiva, con su nivel de cobertura transversal, realizada en el tiempo comprendido de agosto del año 2020 a abril del año 2021.

Como instrumentos para la recolección de datos y hacer un análisis del mismo se utilizó una guía de revisión documental, guía de entrevistas estructuradas dirigidas a los responsables del restaurante, así mismo se aplicaron guías de observaciones.

La presente investigación está distribuida de la siguiente manera:

- I. Planteamiento del Problema, Justificación y Objetivos de la investigación.
- II. Marco Referencial, Marco Conceptual y Marco Legal.
- III. Diseño Metodológico.
- IV. Análisis y discusión de los resultados.
  - Capítulo I: Se da a conocer datos generales del Restaurante La Campana, tales como: sus áreas operativas, historia y los servicios que ofrece.
  - Capítulo II: Diseño de un plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastre para el Restaurante La Campana.
- V. Conclusiones y recomendaciones dadas en función de los capítulos desarrollados anteriormente.

---

<sup>1</sup> Trócaire es una agencia de la Iglesia católica irlandesa que significa “Compasión”, ha apoyado durante casi 50 años a las personas más pobres del mundo.

# ÍNDICE

Contenido	Pág.
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	4
4.1. Objetivo general .....	4
4.1.1. Objetivos específicos.....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>5</b>
5. MARCO REFERENCIAL .....	5
5.1. Antecedentes .....	5
5.1.1. A nivel internacional.....	5
5.1.2. A nivel nacional.....	6
5.2. Marco conceptual.....	8
5.2.1. Gestión de riesgos.....	8
5.2.2. Metodología utilizada para tratar la gestión de riesgo en una empresa turística. ....	13
5.3. Marco legal.....	16
5.3.1. Leyes vinculadas al turismo y gestión de riesgo en Nicaragua. ....	17
6. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	20
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>21</b>
7. DISEÑO METODOLÓGICO. ....	21
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>26</b>
8. RESULTADOS.....	26
8.1. Caracterización de las áreas operativas y servicios del restaurante La Campana. ....	27
8.2. Presentación de las etapas del plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastre para el Restaurante La Campana. ....	33
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>54</b>
9. CONCLUSIONES.....	54

10.	RECOMENDACIONES .....	55
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
12.	ANEXOS .....	59



# Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

Cada año en Nicaragua se registran nuevas incidencias en lo que se refiere a fenómenos naturales y antrópicos, esto se debe a su posición geográfica, condiciones sociales, estados meteorológicos y características tectónicas de sus suelos, por lo que, la seguridad y bienestar de la población se ven amenazadas severamente.

Por otra parte, hoy en día, la industria turística como otras áreas económicas, se ven más propensas a sufrir impactos negativos que generan los desastres y las crisis, es por ello que, las entidades públicas y empresas turísticas privadas deben contar con un plan estratégico empresarial de respuesta con un enfoque de gestión de riesgo, con el propósito de adaptarse a los cambios que traen consigo los eventos adversos.

Partiendo de lo antes mencionado, las empresas turísticas que forman parte de la gastronomía nacional, en especial, el restaurante La Campana, con 9 años de existencia en el mercado, aún no cuenta con un Plan Empresarial de Respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo de Desastre, a pesar de que su ubicación e infraestructura está expuesta a amenazas de origen natural tales como: sismos, inundaciones y erupciones volcánicas, asimismo las amenazas ambientales como sequía.

Posteriormente amenazas antrópicas [carencia de cultura ambiental (contaminación, uso excesivo de transporte, desechos sólidos y líquidos en la vía pública, tala de árboles, quema de elementos tóxicos contaminantes), violencia social (robo/crimen, desorden civil, terrorismo, Incendio)] ante tanta presión y vulnerabilidad en la que se encuentra dicho restaurante es necesario que esté preparado para dar respuesta al momento que se presente un caso que amerite emplear asistencia técnica y seguimiento ante estas adversidades.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Las empresas turísticas en Nicaragua, específicamente los establecimientos de alimentos y bebidas, han tenido un alto desarrollo en los últimos años, siendo este, un factor sostenible muy importante en el contexto turístico.

Sin embargo, Nicaragua es considerado un país multiamenazas por diversos factores, entre ellos; las estaciones del año y su posición geográfica, que lo vuelve más propenso a enfrentar eventualidades como: sismos, inundaciones, sequías, incendios, erupciones volcánicas, robos, contaminación y desorden civil. Ante esta situación, es necesario que cada empresa turística cuente con un plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres, que le permita enfrentarse a cualquier eventualidad adversa, antes, durante y después de la misma.

Respecto a lo antes mencionado, el Restaurante La Campana está expuesto a diversas amenazas, así se identificó en una de las visitas de campo a dicho restaurante, donde el gerente general(Rudis Soliz) argumentó sobre las amenazas naturales y antrópicas que se ha enfrentado el restaurante y comensales desde su inicio, como los sismos ocurridos en el año 2014, que afectaron la infraestructura física, utilización de sistema de riego en cada diciembre para evitar un incendio en el techo a causa de los juegos pirotécnicos, como también, se tuvo que cerrar dos de sus tres puertas principales, convirtiéndolo en pros y contras porque al momento de ocurrir una eventualidad adversa los trabajadores y comensales solo tienen una salida de emergencia de las cuales no están bien ubicadas.

Por tal razón, es de carácter urgente que el Restaurante La Campana cuente con un plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres, debido a que, la capital de Nicaragua, Managua, es una de las ciudades que esta vulnerable a múltiples amenazas naturales y antrópicas que de una u otra manera afectan al establecimiento.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **3. JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de este estudio muestra de manera cualitativa el proceso de elaboración de un Plan Empresarial de Respuesta con enfoque de Gestión de Riesgo de Desastre, aplicado al Restaurante La Campana ubicado en el Barrio Bello Horizonte, distrito IV de Managua.

El motivo por el cual se elaboró esta investigación es para que el Restaurante La Campana ponga en práctica protocolos de acción con enfoques de gestión de riesgo de desastres antes, durante y después de un evento adverso, y de esa manera disminuir el grado de los efectos negativos generados por los mismos, y seguir operando con normalidad y estabilidad.

Para la obtención de información del Restaurante La Campana se hizo uso de la Guía para Elaborar un Plan Empresarial de Respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo de Desastre para el sector Turístico, elaborado por Acción Contra el Hambre (ACH), en conjunto con la Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR), TRÓCAIRE y la Unión Europea (UE), en el año 2020.

La presente investigación beneficiará de manera directa a la empresa al poner en práctica el plan y de forma indirecta a sus comensales en caso de encontrarse presentes a la hora de un evento adverso. Este estudio también será de utilidad para estudiantes y docentes involucrados en el mundo académico a nivel nacional e internacional interesados en trabajar la gestión de riesgo de desastres basados en una empresa turística que brinde servicios de alimentos y bebidas.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **4.1. Objetivo general**

Diseñar un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgo de desastre aplicado al Restaurante La Campana para el fortalecimiento de la capacidad de decisión, planificación y ejecución de medidas para la prevención de riesgos de desastres en el establecimiento, periodo agosto 2020 - julio 2021.

#### **4.1.1. Objetivos específicos**

- ❖ Caracterizar las áreas operativas y de servicios del Restaurante La Campana.
  
- ❖ Presentar las etapas del plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastre para el Restaurante La Campana.



# Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



## CAPÍTULO II

### 5. MARCO REFERENCIAL

#### 5.1. Antecedentes

En el presente apartado se identificaron diferentes estudios realizados a nivel internacional y aportes significativos en el contexto nacional sobre gestión de riesgos relacionados a empresas turísticas. En los estudios se destaca la importancia que tiene un plan de gestión de riesgo, las pautas a seguir para disminuir el nivel de vulnerabilidad de una empresa ante fenómenos naturales y antrópicos. A continuación, se presentan investigaciones vinculadas a la problemática que se pretende desarrollar en este estudio.

##### 5.1.1. A nivel internacional.

Se encontraron estudios con enfoque de gestión de riesgos ocurridos en destinos turísticos de los siguientes países:

##### **En Cancún, México.**

Este destino turístico es anualmente vulnerable a recibir los impactos de huracanes, por lo cual, se elaboró una investigación con el fin de determinar las variables de la gestión del riesgo y relaciones entre ellas para estudiar, analizar y tomar decisiones de optimización para minimizar los daños económicos ante los impactos de un huracán en el ámbito empresarial hotelero con el propósito de desarrollar un modelo de gestión de riesgos (López, 2012).

Dicha investigación, tiene relación con respecto a la gestión del riesgo de desastres, debido a que, está basada en reducir los daños económicos de los hoteles y evitar el cierre de operaciones, tal como, se pretende realizar en el restaurante La Campana, mediante la adaptación de un plan estratégico de gestión de riesgos.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **En Quito, Ecuador.**

El turismo es una actividad que genera mejor economía a un país, pero está propenso ante los riesgos naturales, así se argumentó en el congreso virtual de turismo y desarrollo en la capital de Ecuador ( Basurto-Cedeño, 2018), cuyo objetivo estaba basado en reducir el riesgo y aumentar la capacidad de recuperación del sector turismo de dicho país, teniendo en cuenta de que, cada empresa turística debe tener un plan o modelo de gestión de riesgos para reducir la vulnerabilidad, ejecutándola como alternativa de superación económica.

Al contar con un modelo de gestión de riesgo de desastres, la imagen país permanecerá en el mercado nacional e internacional, permitiéndoles ser más fuertes ante una amenaza, en dicho congreso, se argumentó que, en dicho país ocurrió un terremoto, específicamente en la capital, en el año 2016 donde no contaban con medidas de prevención y adaptación, por tal razón, han implementado investigaciones de superación ante cualquier eventualidad que les pueda afectar, siendo estas el camino para para la reducción de amenazas, dicho congreso fue de mucha importancia porque se relaciona con el presente estudio señalando de que todas las empresas turísticas tengan un plan empresarial de gestión de riesgo.

#### **5.1.2. A nivel nacional.**

En la búsqueda y recopilación de datos sobre gestión de riesgo en el ámbito nacional, han surgido aportes significativos en relación a dicho tema en Nicaragua, a continuación, se destacan las principales:

**“Aumentando la resiliencia de destinos turísticos vulnerables a desastres naturales en Centroamérica a través de alianzas públicas – privadas en la gestión de riesgos a desastres”.**

Este proyecto fue implementado por Acción Contra el Hambre (ACH), la Universidad de Pablo de Olavide de Sevilla, en colaboración del Instituto de Geología y Geofísica (IGG-CIGEO) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua,



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



2020), basado al sector hotelero de la ciudad de León y San Juan del Sur, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la resiliencia del sector turístico en Centroamérica a través de alianzas públicas-privadas para el abordaje de la gestión de riesgos en empresas turísticas.

Los aportes de dicho proyecto son de mucha importancia debido a que brindan un análisis de situación en materia de aplicabilidad de normas de seguridad, conocimiento y preparación adecuada de desastres, el documento presenta uno de los pasos para evaluar el índice de vulnerabilidad integral a través de variables a nivel organizativo, comunitario y económico, por lo cual, es de carácter crucial para esta investigación porque indica medidas que pueden ser aplicadas a una empresa turística.

### **Plan Nacional de Gestión de Riesgos (PNGR 2010-2015).**

El estado nicaragüense a través de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (SE-SINAPRED) elaboró dicho plan con el fin de incorporar a la gestión integral del riesgo en la sociedad, este plan es una estrategia de corto, mediano y largo plazo para abordar desafíos de la reducción de riesgos ante desastres naturales en Nicaragua.

El PNGR aborda desafíos de la reducción de riesgos ante desastres en Nicaragua, que son tomadas como un reto para la nación, en este caso, dicho plan cuenta con estrategias y mecanismos para incorporar la gestión integral de los riesgos en la planificación del desarrollo, siendo este, un aporte importante para que las empresas turísticas cuenten con un plan empresarial basado en el plan nacional con el fin de trabajar de manera integradora en el país.

### **Indicadores de riesgos de desastres y gestión de riesgos.**

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015), en colaboración de entidades públicas y académicas de Nicaragua, tales son: El Sistema Nacional para la



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (SINAPRED), el Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales (INETER), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua), entre otras, llevaron a cabo un programa nombrado, indicadores de riesgo de desastre y de gestión de riesgos, basado en mejorar el uso y la presentación de información sobre riesgos, con el fin de ayudar a los responsables de formular políticas públicas e identificar las prioridades de inversión en reducción del riesgo y fomentar el intercambio de información técnica para la formulación de políticas y programas de gestión de riesgos.

Los INDICADORES elaborados en dicho programa hacen mención al índice de déficit por desastre (pérdida económica), índice de desastres locales (demuestra el estado de afectación de los efectos causados por una eventualidad adversa), índice de gestión de riesgo (medición del desempeño de los responsables de la gestión del riesgo). Por ende, estos indicadores son considerados un insumo fundamental para la presente investigación, debido a que aporta estrategias que fortalecen la identificación de eventos adversos.

### **5.2. Marco conceptual.**

#### **5.2.1. Gestión de riesgos.**

De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2012), la gestión de riesgos se define como, el proceso de adopción de políticas, estrategias y prácticas orientadas a evitarlos y minimizar sus efectos. Por lo tanto, las empresas turísticas deben estar preparadas ante cualquier eventualidad que se pueda presentar a través de un proceso sistemático, participativo e integral de reducción de riesgos. De modo que, los efectos negativos sean leves y su proceso de adaptación se defina a corto plazo.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **5.2.1.1. Factores de gestión de riesgos.**

#### **5.2.1.1.1 Gestión prospectiva.**

Es el proceso en el cual, el resultado está basado en la previsión de posibles riesgos como consecuencia de nuevos factores (Comunidad Andina, 2018)

Por consiguiente, el Mercado Común del Sur (Mercosur, 2015) explica que el objetivo principal de la gestión prospectiva ante desastres, es evitar cualquier tipo de riesgos que pueden surgir de manera repentina, garantizando la estabilidad en el medio, evitando a toda costa la aplicación de medidas costosas de gestión correctiva a largo plazo.

En otras palabras, la gestión prospectiva es el análisis y estudio de desastres, con el fin de predecir los posibles riesgos que se pueden generar y las consecuencias de los mismos, por ende, gestionar medidas que evitan cualquier tipo de riesgo es garantizar estabilidad, sin la aplicación de pautas costosas que generen mayor inversión económica, por lo que indica, este debe ser práctico y seguro, aunque su aplicación sea a corto o largo plazo, o según la gravedad de los hechos.

#### **5.2.1.1.2 Gestión correctiva.**

Se refiere a la adopción de medidas y acciones de manera anticipada para reducir los riesgos ya existentes o que previamente se han identificado para ser gestionados de manera inmediata. Entre ellos, se encuentra el reforzamiento de infraestructuras vitales, reubicación de poblaciones o activos expuestos (Comunidad Andina, 2018)

La mayor concentración de dichas actividades se basa en corregir los daños causados por algún tipo de desastre de manera urgente, cabe mencionar que, al ejecutar estas actividades se requiere de una inversión de grandes costos.

#### **5.2.1.1.3 Gestión Financiera.**

Se basa en un conjunto de acciones de orden financiero, mediante el cual se puede diversificar y transferir el riesgo (fondos especiales, mercado de seguros), fortalecer la adaptación empresarial (reservas monetarias que garantizan la continuidad de las

## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.

operaciones bancarias en situaciones de impacto) y enfrentar adecuadamente la respuesta y la reconstrucción (fondos diversos).

### 5.2.1.1.4 Gestión de preparación y respuesta.

De acuerdo al Plan Nacional de Gestión del Riesgo realizado por el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Adaptación de Desastres (SINAPRED, 2010) explica que estas, son acciones de preparación de respuesta a emergencias a través de actividades orientadas a fortalecer capacidades de adaptación ante las situaciones de desastre que inevitablemente se han de presentar.

### 5.2.1.2. Amenazas

En la búsqueda de información documental digital sobre amenazas, se encontró que, el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Adaptación de Desastres (SINAPRED, 2010) define a la “amenaza” como la posibilidad de que un fenómeno ocurra y puede poner en peligro a la población y su medio ambiente.

Tomando como referencia la información del estudio “Amenazas Naturales de Nicaragua” (INETER, 2001), información actualizada en el año 2010, dice que según la escala de amenazas naturales del 1 al 10, basada al municipio de Managua, este municipio es el más peligroso en la escala 10 en riesgos de sismos, ya que se encuentra en el eje de la cadena volcánica y por su ubicación tectónica especial. Esta misma escala es la que se tiene en caso de las erupciones volcánicas. En huracanes tiene 8 y en riesgo de inundaciones tiene una escala de 7.

#### 5.2.1.2.1. Tipos de amenazas naturales.



*Fuente propia*



## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



### 5.2.1.3. Vulnerabilidades

Las vulnerabilidades del sector restauranero son multifacéticas. A esa interacción de factores y características se le llama vulnerabilidad global (Wilches-Chaux, 1993).

Las vulnerabilidades son identificadas de acuerdo al conocimiento y percepción de cada individuo al evaluarlas e interpretarlas sobre la gestión del riesgo de desastres que se identifiquen sobre una empresa. Además, permite conocer el índice de vulnerabilidades que enfrenta una empresa turística ante desastres.

Es de mucha importancia saber que el turismo es vulnerable a los desastres porque depende de la infraestructura, de la capacidad de moverse libremente y de la percepción de la gente sobre la seguridad (Nancy A. Brown, 2017).

Al conocer el índice de vulnerabilidad hacia una empresa turística facilita evaluar el riesgo de desastres ante la posible activación de una amenaza o fenómeno natural que le pueda afectar, convirtiéndose en información necesaria para plantear escenarios de riesgos como una herramienta que permita hacer proyecciones de pérdidas o medir capacidades para fortalecer la preparación ante desastres y dirigirse a una cultura de prevención

Los resultados del índice de vulnerabilidad hacia una empresa turística son representados a través de rangos y de manera descriptiva. A continuación de definen cada una de ellas.

#### **Vulnerabilidad funcional.**

Está integrada por los siguientes subcomponentes, estos son: ubicación, acceso, flujos internos, nivel educativo en prevención, señalización, instrumentos de prevención, aseguramiento de la inversión, acceso al estacionamiento y rampa de acceso.



## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



### **Vulnerabilidad estructural.**

Se define por los siguientes subcomponentes: estándares constructivos, estado del establecimiento, evaluación y mantenimiento sistemático, remodelaciones, afectaciones/deterioros previos v diseño inicial del local.

### **Vulnerabilidad no estructural.**

Está basado en los siguientes subcomponentes, estos son: mobiliarios fijos, sistema de energía complementario, sistema de iluminación, sistema de detección de incendios, luces de emergencia, sistema de alarma y existencia de equipo contra incendios.

### **Vulnerabilidad social.**

Está compuesta por los siguientes subcomponentes: organización en redes, áreas para comensales en sillas de ruedas, frecuencia en que se reciben a personas con discapacidades físicas, mujeres embarazadas, niños y adultos mayores (para grupos vulnerables).

### **Vulnerabilidad Ambiental.**

Está determinada por dos subcomponentes: advertencias a los comensales por parte de las autoridades y alianzas con unidades de salud.

### **Vulnerabilidad Económica.**

Se basa en subcomponentes: Presupuesto interno para emergencias y seguro ante emergencias.



## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



### 5.2.1.4. Desastres

Según la Ley No. 337 Ley Creadora del Sistema Nacional Para La Prevención, Mitigación y Adaptación de Desastres, publicada en el año 2010, el termino de “Desastre” se refiere toda situación que causa alteraciones intensas en los componentes sociales, físicos, ecológicos y económicos de una comunidad determinada, poniendo en peligro la vida humana y los bienes de los ciudadanos de un territorio, sobrepasando la capacidad de respuesta local para atender eficazmente sus consecuencias, estas pueden ser de origen natural o provocado por el hombre.

### 5.2.2. Metodología utilizada para tratar la gestión de riesgo en una empresa turística.

Dentro del ámbito de gestión de riesgo empresarial existen muchas metodologías, entre las más utilizadas esta la metodología titulada **Gestión de las 4R's** y, por consiguiente, la guía para elaborar un plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el sector turístico, por la cual, esta última fue utilizada para la realización de este estudio.

#### 5.2.2.1. Gestión de las 4R's.

Basado en el análisis de literatura se adopta la metodología presentada por Wilks & Moore (2003) para la gestión de un destino turístico, es utilizada para la realidad de una empresa turística, este caso es aplicable al Restaurante La Campana, tal es denominado modelo de las **4R's**, siendo conocida como una metodología más compleja, puesto que estudia ciertos elementos vinculados a la: **Reducción** con el fin de impedir un desastre, reducir la posibilidad que ocurra y atenuar sus efectos nocivos, **Preparación** mediante la planificación, comunicación, desarrollo de habilidades y test de preparación, **Respuesta** durante el momento de la verdad y **Recuperación** posterior al evento de crisis de los niveles operativos previos, reanudación de operaciones completas y estudio de las lecciones aprendidas (Gonzalez Herrera & Lerma Legarreta, 2016).



## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



Con respecto a los aspectos a considerar para la gestión de crisis en el turismo basado en el modelo de las 4R's para alcanzar la sostenibilidad de una empresa turística se explicará los elementos principales a desarrollar en el siguiente cuadro.

Elemento	Medidas a utilizar	Acciones
<b>Reducción</b>	Vigilancia de crisis.	Identificar riesgos, amenazas y posibles impactos. Recolección de datos e información.
	Políticas de observación.	Políticas de cooperación y seguridad.
	Protocolos de operación.	Anticipación de problemas, revisión de procedimientos y refuerzo de personal de vigilancia.
<b>Preparación</b>	Elaborar planes de gestión de crisis y planificación de turismo.	Evaluar los riesgos a los que la empresa está expuesta y desarrollar planes para gestionar las situaciones futuras de desastres que puedan producirse en el futuro. Auditar los planes expuestos regularmente. Gestionar la percepción de riesgos mediante una adecuada planificación.
	Medidas de salud y seguridad.	Dirigir ejercicios de respuesta a la crisis y mejora de habilidades.
<b>Respuesta</b>	Implementar de procedimientos de actuación ante emergencias. Investigación ante posible crisis. Comunicación.	Prevenir y mitigar los efectos potenciales de una crisis. Mantener la comunicación con los prestadores de servicios y consumidores para reducir la incertidumbre. Establecer proceso de culturización y entrenamiento con los colaboradores para atender con mejor calidad a los consumidores.
<b>Recuperación</b>	Encuesta al afectado sobre los efectos causados por una crisis para elaborar planes de continuidad.	Restaurar la normalidad a través de planes propuestos para mantenerse en el mercado.

## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.

### 5.2.2.2. Guía para elaborar un plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el sector turístico.

Dicha metodología es un modelo de plan empresarial de respuesta que se propuso como aporte para la preparación de las empresas privadas del sector turístico en Nicaragua, con un enfoque de gestión de riesgo de desastres, con miras a garantizar la continuidad de sus actividades y servicios, considerando la importancia de reducir los impactos sociales y económicos que pueden causar las emergencias en las empresas en particular.

Esta metodología es de mucha importancia debido a que, como muestra fue aplicada a las empresas privadas del sector hotelero de la ciudad colonial de León y San Juan del Sur, Nicaragua, en el marco del “Aumentando la resiliencia de destinos turísticos vulnerables a desastres naturales en Centroamérica a través de alianzas públicas – privadas en la gestión de riesgos a desastres”, elaborada por (Co-Dirección del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (CD-SINAPRED); Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR); Acción Contra el Hambre (ACH) y Trócaire. con el Apoyo de la Unión Europea, 2019).

Para la obtención de información, análisis y realización de resultados se hizo uso de las siguientes fases explicadas en la matriz:

Fase	Criterio	Elementos
1	Exploratoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización de la empresa.</li> <li>• Introducción</li> <li>• Objetivos</li> </ul>
2	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de riesgos.</li> <li>• Vulnerabilidades</li> <li>• Activos críticos de la empresa.</li> <li>• Evaluación de los riesgos</li> </ul>



## Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.



3	Preparación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acciones para la evaluación de los riesgos.</li><li>• Plan de evacuación.</li><li>• Zonas de seguridad.</li><li>• Sistema de alerta.</li><li>• Preparación para la respuesta.</li><li>• Comité de emergencia.</li><li>• Plan de comunic acion.</li><li>• Protocolo de actuación ante un sismo.</li></ul>
4	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Protocolo de comunicación interna.</li><li>• Capacitación de los trabajadores.</li><li>• Directorio de emergencia.</li></ul>

### 5.3. Marco legal.

Es de mucha importancia conocer durante el proceso investigativo sobre las leyes que están vinculadas al tema en estudio para orientarse sobre las bases legales que influyen en materia de su aplicación.

Por tal razón, en marco al área del turismo en Nicaragua: el sector privado representada por la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) y las instituciones a fines como gubernamentales trabajan en conjunto para brindar una mejor calidad al ámbito turístico nicaragüense, siendo la principal de ellas, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), con el apoyo del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (SINAPRED), Ministerio de Salud (MINSAL), Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales (MARENA).

Dichas entidades consideran de gran importancia contribuir a la reducción de riesgos de desastres hacia la población vulnerable frente a multiamenazas naturales en el territorio nacional, a su vez, buscan el fomento hacia las capacidades de reducción



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



de riesgo, preparación y respuesta ante desastres con un enfoque de alianza publica-privadas (CRN, 2019).

### **5.3.1. Leyes vinculadas al turismo y gestión de riesgo en Nicaragua.**

En Nicaragua, la industria de restaurantes es regulada por el Gobierno de la Republica a través del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) y el Ministerio de Salud (MINSAL), siendo estos tres, junto con la alcaldía municipal las más relevantes.

El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) mediante el reglamento de las empresas y actividades turísticas, establece los siguientes requisitos y leyes para la operación de restaurantes.

Todo restaurante en Nicaragua es clasificado según sus categorías que dependen del tipo de servicio y tamaño. Esta clasificación la realiza anualmente el INTUR y bajo estas declaraciones son luego ejecutadas las inspecciones referidas al cumplimiento de la ley en cuanto a la calidad, sanidad, precios y requisitos en general, estando detalladas en el Reglamento de Alimentos, Bebidas y Diversiones.

A continuación, se detallan las leyes y reglamentos relacionados al turismo y gestión de riesgos.

#### **Ley No.495: Ley general del turismo en Nicaragua, publicada en la Gaceta No. 184 del 22 de septiembre del 2004.**

En esta ley se mencionan los instrumentos legales sobre la actividad turística a nivel nacional, basándose en la regulación de la prestación de servicios en los restaurantes. Entre ellos, el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua y el Reglamento de Actos Contra la Salud Publica, el Turismo y el Medio Ambiente.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **Reglamento de Alimentos, Bebidas y Diversiones. Reglamento aprobado el (07-08-01).**

Este reglamento está vinculado al tema en estudio debido a que indica el funcionamiento de las empresas turísticas de alimentos, bebidas y diversiones, tomando en cuenta la importancia de que cada negocio turístico debe contar con un Título-Licencia para operar legalmente, otorgada por el Instituto Nicaragüense de Turismo y estar inscrita en el registro Nacional de Turismo.

Así mismo, en su Arto. No 5. define que los restaurantes son aquellos establecimientos que disponen de cocina y servicio de comedor que ofrecen comidas y bebidas para ser consumidas por el público en el mismo establecimiento mediante un precio. Como también, en el arto No.9, indica que todo restaurante debe ser clasificado en categorías, entre uno a cinco tenedores, identificándolos de manera ascendente al que tenga mayor categoría aplicados a través del manual de restaurantes.

### **Ley 337: Ley creadora del sistema nacional para la mitigación y atención de desastres.**

Es de vital importancia hacer referencia a esta ley, debido a que, es la principal que establece las normas, disposiciones e instrumentos generales necesarias para crear y permitir el funcionamiento de un sistema interinstitucional, según lo cual, todas las instituciones del estado, desde su mandato, deben realizar acciones de gestión de riesgos orientados a la prevención, mitigación y atención de desastres en Nicaragua, sean estos naturales o provocados.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **Ley N° 618. Ley general de higiene y seguridad del trabajo.**

Toda empresa debe contar con las medidas de seguridad de higiene y seguridad para sus trabajadores, por tal razón, se añade dicha ley porque no solo brinda medidas de manera interna sino para todos los visitantes, en este caso son los comensales que hacen uso de los servicios que ofrece el restaurante La Campana.

Esta ley promueve la integridad física, la salud, la higiene y la disminución de riesgos laborales para hacer efectiva la seguridad del trabajador, proporcionando una gestión satisfactoria en sus actividades diarias, con el fin de evitar los riesgos en su entorno laboral.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **6. PREGUNTAS DIRECTRICES.**

¿Cuáles son las áreas operativas y de servicios que posee el Restaurante La Campana?

¿Cuáles son las etapas del plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastre para el restaurante La Campana?



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### **CAPÍTULO III**

#### **7. DISEÑO METODOLÓGICO.**

##### **➤ Tipo de Investigación**

El diseño de dicha investigación es No Experimental, puesto que, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. El procedimiento de este estudio fue presentar las etapas de un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgos de desastres dirigido al restaurante La Campana.

Cabe mencionar que, en la investigación No Experimental, según (Hernandez Sampieri, Collado, & Baptista Lucio, 2006) las variables no son manipuladas deliberadamente ni controladas, de modo que, el investigador observa los hechos acontecidos, asimismo, obtiene datos de forma directa y posteriormente los estudia.

##### **➤ Tipo de enfoque.**

La presente investigación es cualitativa, porque se aplicó un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular. Se hizo un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio que es el Restaurante La Campana. Lo que significó que como investigadores, se estudió los impactos positivos y negativos en su ambiente natural, pretendiendo darle sentido o interpretar los fenómenos en base a los significados que las personas de la empresa le otorgan.

Por tal razón, el tipo de investigación utilizada es descriptiva, se centra en las interpretaciones, las experiencias y su significado de lo encontrado en la zona de estudio, en este caso, es el restaurante “La Campana”, donde se recolectó información que no se cuantificó para concluir el proceso, ejemplo de ello fueron, las opiniones brindadas por sus trabajadores.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### ➤ **Según su Propósito**

Según Zoila Rosa Vargas Cordero (2008), la investigación aplicada es una forma de entender la realidad a través de pruebas científicas. Por lo cual, se puede decir que este tipo de investigación tiene como finalidad resolver problemas prácticos, prestando la debida atención sobre cómo ejecutar las teorías generales, motivándole a solucionar los problemas que surgen en un momento dado.

Partiendo de lo argumentado, la presente investigación es aplicada porque se logró poner en práctica la guía para elaborar un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgo para el restaurante La Campana, es importante destacar que, se hicieron unas adaptaciones a la guía para elaborar un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el sector turístico, guía diseñada por Acción Contra el Hambre (ACH) en conjunto con la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) & TRÓCAIRE<sup>2</sup>, 2020.

### ➤ **Nivel de profundidad**

La profundidad de la presente investigación es descriptiva, porque se puso el interés en la especificación de la problemática que ha presentado el restaurante La Campana para la creación de un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgo de desastres, en este caso, se facilitó la descripción de la ruta estratégica para presentar las etapas de dicho plan basado en el mismo establecimiento.

### ➤ **Nivel de cobertura**

Su nivel de cobertura es transversal, ya que su tiempo fue definido, dicho periodo abarcó entre el mes de agosto del año 2020 hasta el mes de julio del año 2021, resaltando los beneficios que traerá el plan empresarial con enfoque de gestión de riesgos hacia dicha empresa turística en el marco de las crisis y eventos críticos que podrían acontecer en cualquier momento.

---

<sup>2</sup> Trócaire es una agencia de la Iglesia católica irlandesa que significa "Compasión", ha apoyado durante casi 50 años a las personas más pobres del mundo.



## **Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



- **Población y Muestra.**

En cuanto a este apartado, la población de esta investigación se concentró en las empresas turísticas que brindan servicios de alimentos y bebidas que poseen la categoría de tres tenedores en los años 2020 y 2021, ubicados en el distrito número cuatro del municipio de Managua, departamento Managua.

El muestreo fue por conveniencia, es una técnica de muestreo no probabilística y no aleatoria que se utiliza para crear una muestra basada en la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas que van a ser parte de la muestra en un intervalo de tiempo determinado o cualquier otra especificación real. En esta ocasión, la muestra fue el Restaurante La Campana. Dicha empresa turística fue de utilidad para la adquisición de información que hicieron posible la realización de este estudio.

- **Técnicas e instrumentos para los resultados de la investigación.**

Para efectos de este estudio se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos que permitieron la recolección de información para el análisis de los resultados.

**Revisión documental:** Durante la realización de esta investigación, se realizaron búsquedas de información tanto en físico como digital sobre los métodos científicos y la problemática en estudio, es decir, esto permitió crear el marco conceptual, de igual manera se hizo el diseño metodológico por medio de consultas bibliográficas.

**Entrevistas:** Esta técnica es esencial en la recolección de datos debido a que permite el intercambio entre dos individuos o más para obtener información. Las entrevistas fueron aplicadas de manera individual a los informantes claves entre ellos fueron: MSc. Marjorie Toruño (CIGEO-UNAN-Managua), especialista que participó en la creación y aplicación de la guía empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos en la ciudad de León y San Juan del Sur, los trabajadores del restaurante: gerente, sub gerente, supervisores, bartenders, meseros y chefs (ver instrumentos en anexos).

**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**

• **Matriz de descriptores.**

<b>Objetivo General:</b> Diseñar un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgo de desastre aplicado en el Restaurante La Campana para el fortalecimiento de la capacidad de decisión, planificación y ejecución de medidas para la prevención, mitigación o reducción de riesgos de desastres en el establecimiento, periodo agosto 2020 - julio 2021.					
Objetivo específico	Pregunta directriz	Descriptores	Variables	Herramientas	Fuentes
<b>Caracterizar las áreas operativas y servicios del Restaurante La Campana.</b>	¿Cuáles son las áreas operativas y de servicios que posee el Restaurante La Campana?	Áreas de operación (Administrativas y de servicios).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de administración.</li> <li>- Área de cocina.</li> <li>- Área de parqueo.</li> <li>- Área de salón/comedor.</li> <li>- Área de bartender.</li> <li>- Área de baños.</li> </ul>	<p>Guía de observación.</p> <p>Guía de revisión documental (en físico y digital).</p> <p>Guía de entrevistas.</p>	Gerente general del Restaurante La Campana.

**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**

**Objetivo General:** Diseñar un plan empresarial con enfoque de gestión de riesgo de desastre aplicado en el Restaurante La Campana para el fortalecimiento de la capacidad de decisión, planificación y ejecución de medidas para la prevención, mitigación o reducción de riesgos de desastres en el establecimiento, periodo agosto 2020 - julio 2021.

Objetivo específico	Pregunta directriz	Descriptor	Variables	Herramientas	Fuentes
Presentar las etapas del plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastre para el Restaurante La Campana.	¿Cuáles son las etapas del plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgo de desastre para el restaurante La Campana?	Etapas del plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapa exploratoria.</li> <li>• Etapa de identificación.</li> <li>• Etapa de preparación.</li> <li>• Etapa de adaptación.</li> </ul>	Guía de observación.  Guía de revisión documental (en físico y digital).  Guía de entrevista.	Gerente general.  Personal administrativo y de servicio.  MSc. Marjorie Toruño (CIGEO-UNAN-Managua).

**CAPÍTULO IV.**

**RESULTADOS**

# Capítulo I.

**Caracterización de las áreas  
operativas y de servicios  
del restaurante La Campana.**



## Historia del Restaurante La Campana.

De acuerdo a la información brindada a través de una entrevista al sub-gerente de este establecimiento (Jesús Treminio), dice que este restaurante abrió operaciones en febrero del año 2012, por el sueño de cinco socios nicaragüenses empresarios – administradores, cuyo objetivo era captar y llegar a ser uno de los mejores restaurantes de prestigios en la capital y del país, con la iniciativa de una empresa de alimentos y bebidas. Además, optaron por el concepto de especialidad de comida a la parrilla y un concepto de ambiente familiar tanto de gente de tercera edad, media y niños. Al pasar los años, el restaurante se ha sostenido hasta la fecha actual, gracias al apoyo de la gente con espíritu de convicción y trabajadora contando con dos sucursales; Bello Horizonte Casa – Matriz y Camino de Oriente.

## Organigrama de la empresa.



## Áreas funcionales del Restaurante La Campana.

Son los espacios diseñados y distribuidos para la prestación de servicios de alimentos y bebidas, el restaurante La Campana cuenta con 6 áreas de funcionamiento, los cuales se clasifican en:

### Parqueo

Es un área privada y exclusiva para los clientes que consumen productos y servicios del restaurante; los vehículos pueden permanecer ahí hasta que su propietario decida retirarse, tiene la capacidad para parquear alrededor de 30 automóviles.



*Ilustración 1 Estacionamiento*

### Área administrativa

Se encarga en planificar y garantizar la imagen de la empresa y llevar el control de los gastos e ingresos de la empresa al igual de la organización y funciones comerciales.



*Ilustración 2 Oficina del restautante*



**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos  
de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en  
el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### Salón o comedor

Área donde están ubicadas las mesas para el servicio a los clientes y se subdivide en; fumadores y no fumadores.



Ilustración 3 Comedor

### Área del bar

Es donde se preparan las bebidas alcohólicas, no alcohólicas y aperitivos, generalmente para ser consumidos en el establecimiento.



Ilustración 4 Bar



**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos  
de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en  
el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



### Baños

Se encuentran señalizados para damas y caballeros para que sigan las indicaciones al momento de ser usados, la higiene se contempla las 24 horas del día.



*Ilustración 5 Baños*

### Área de cocina

En esta área del restaurante es también conocida como “área de producción”; es donde se elaboran con mayor esfuerzo y dedicación los variados alimentos y postres que serán servidos en el comedor por los clientes que lo comandan.



*Ilustración 6 Cocina*

## Servicios que ofrece el Restaurante La Campana.

Los servicios ofrecidos en El Restaurante La Campana hacen del lugar un ambiente confiable, familiar, acogedor y de buena calidad. Sin duda alguna su especialidad son las carnes a la parrilla, aunque también se puede degustar del variado menú que ofrece, los precios varían en dependencia del servicio que se solicita, las bebidas de igual forma ya sea nacional o extranjera, las formas de pago son sencillas y rápidas, se puede hacer de manera efectiva o bien con tarjeta de crédito o débito como también, el restaurante cuenta con un servicio delivery la atención personalizada es de excelente calidad profesional, a continuación se muestra un pequeño resumen de precios en cuanto a los servicios ofrecidos:

### Comidas



Ilustración 7 Entradas



Ilustración 8 Menú ejecutivo



Ilustración 9 Especialidades.

### Bebidas



### Opciones de pago



# Capítulo II.

PRESENTACIÓN DE LAS ETAPAS DEL PLAN  
EMPRESARIAL DE RESPUESTA CON ENFOQUE  
DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES  
PARA EL RESTAURANTE LA CAMPANA.



**DATOS GENERALES DEL RESTAURANTE LA CAMPANA.**



Propietarios	Sociedad Anónima.
Nombre Comercial	Restaurante La Campana.
Categoría	3 tenedores
Teléfono	(505) 2248-5746
Ubicación	Managua, de la Rotonda Bello Horizonte I cuadra al lago I/2 arriba.
Razón Social	Operadora de Restaurantes y Turismo S.A.
Número RUC	J0310000040680
Eslogan Publicitario	“Donde Todo Suena Sabroso”
Correo	<a href="mailto:eventos@lacampanani.com">eventos@lacampanani.com</a> o <a href="http://www.lacampana.com">www.lacampana.com</a>

## ÍNDICE

Contenido	Pág.
<b>FASE EXPLORATORIA.</b> .....	<b>36</b>
CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA. ....	36
INTRODUCCIÓN .....	37
OBJETIVOS .....	38
Objetivo general. ....	38
Objetivos específicos. ....	38
<b>FASE DE IDENTIFICACIÓN.</b> .....	<b>38</b>
IDENTIFICACION DE RIESGOS .....	38
VULNERABILIDADES.....	41
ACTIVOS CRÍTICOS PARA LA EMPRESA. ....	42
EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	43
<b>FASE DE PREPARACIÓN.</b> .....	<b>44</b>
ACCIONES PARA LA EVALUACION DEL RIESGO.....	44
PLAN DE EVACUACIÓN. ....	45
IDENTIFICAR LAS RUTAS DE EVACUACIÓN, SALIDAS DE EMERGENCIA Y ZONAS DE SEGURIDAD.....	45
SISTEMA DE ALERTA.....	46
PREPARACION PARA LA RESPUESTA.....	47
ORGANIGRAMA DEL COMITÉ DE EMERGENCIA. ....	47
PLAN DE COMUNICACIÓN.....	48
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN SISMO. ....	48
<b>FASE DE ADAPTACION.</b> .....	<b>50</b>
PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA. ....	50
PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN POR TIPO DE AMENAZA.....	51
CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	51
DIRECTORIOS Y CONTACTOS DE EMERGENCIA.....	53



## FASE EXPLORATORIA.

### 1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA.

<b>MUNICIPIO</b>	Managua
<b>BARRIO</b>	Bello Horizonte
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA.</b>	La campana
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Este restaurante cuenta con una zona de parqueo privado que también puede ser utilizado como zona de seguridad, área administrativa, salón o comedor, área del bar, cocina y baños.</p> <p>Su cocina ofrece la mejor y más amplia variedad de carnes a la parrilla, con el sabor y la sazón únicos que los distingue del mercado, en un ambiente cálido y acogedor, con un servicio personalizado para cada comensal.</p>
<b>PERSONAL PERMANENTE</b>	Un gerente, un sub-gerente, dos guardas de seguridad, nueve meseros, un bartender, tres supervisores, dos contadores, uno de mantenimiento y cuatro chefs.
<b>SISTEMA DE AGUA POTABLE</b>	Únicamente el servicio público (ENACAL).
<b>SISTEMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	Cuenta con el servicio comercial y una planta eléctrica.
<b>SISTEMA CONTRA INCENDIOS</b>	5 extintores
<b>SISTEMA CONSTRUCTIVO</b>	Su infraestructura es de estilo rústico (madera y techo de palma), rodeado de plantas ornamentales convirtiéndolo en un lugar fresco y atractivo.

## 2. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Respuesta con enfoque gestión de riesgo para el Restaurante La Campana, es un instrumento elaborado para responder de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia o evento crítico.

Dicho plan, se basa en el marco legal y normativo nicaragüense, incluyendo la Ley No. 495 “Ley General del Turismo”, Ley No. 618 “Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo”, Ley No. 337 “Ley Creadora del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres”

Por ende, el presente está dividido en múltiples partes, estas partes reflejan los datos generales de la empresa, los objetivos del plan, la identificación de riesgos y las medidas de reducción de riesgos, los planes de evacuación, los preparativos de respuesta y los acuerdos de comunicación interna para el plan.

El plan de respuesta también incluye la identificación de los activos comerciales clave y la mejor manera de protegerlos, así como la planificación de cómo continuará funcionando la empresa y cómo lograr el desempeño en una situación de emergencia o desastre.

### 3. OBJETIVOS

#### 1.1. Objetivo general.

Determinar mecanismos de respuesta dentro de las áreas operativas y de servicios del Restaurante La Campana ante la presencia de un desastre o caso de emergencia.

#### 1.2. Objetivos específicos.

Identificar los principales riesgos que el Restaurante La Campana enfrenta para la definición de medidas de reducción correspondiente.

Planificar el manejo de emergencias para la efectiva y oportuna toma de decisiones ante diferentes escenarios de riesgos y vulnerabilidades.

## FASE DE IDENTIFICACIÓN.

### 4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

AMENAZA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
<b>Sismos</b>	<b>Alto</b>	Nicaragua es un país sísmico, sin embargo, la mayor vulnerabilidad se encuentra en la región del pacífico. Por ejemplo, el departamento de Managua, dentro de sus límites municipales existen 15 fallas tectónicas activas que atraviesan el sureste y noreste de dicho departamento.
<b>Erupción volcánica</b>	<b>Alto</b>	De acuerdo a datos publicados por el SINAPRED e INETER, en el año 2015, el departamento de Managua es caracterizado por ser altamente amenazado por erupciones volcánicas, puesto que, en dicho departamento hay presencia de fallas

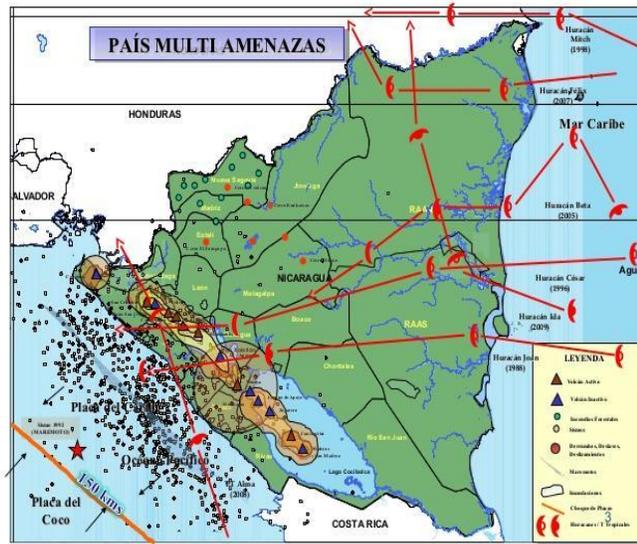
		sísmicas y estructuras volcánicas inactivas.
<b>Inundaciones</b>	<b>Medio</b>	Según el mapa satelital de monitoreo continuo del SINAPRED e INETER, Managua se encuentra en el nivel de inundaciones frecuentes, siendo más afectado en el periodo lluvioso de mayo-noviembre.
<b>Sequía</b>	<b>Alto</b>	El alto nivel de incidencia de sequía en el departamento de Managua se debe a diversos factores, principalmente por su posición geográfica, además de fenómenos meteorológicos (El Niño), urbanizaciones (Residenciales), aumento de la densidad poblacional, fábricas de productos plásticos, aerosoles y químicos.
<b>Incendio</b>	<b>Alto</b>	Por la actividad volcánica entre los volcanes más aledaños al restaurante, los cuales son volcán Apoyeque y volcán Santiago, que con sus lluvias de cenizas y rocas volcánicas pueden provocar un incendio en sus infraestructuras rusticas de madera y palmas.
<b>Desorden Civil</b>	<b>Medio</b>	Debido a la crisis sociopolítica que surgió en el país en abril del año 2018, se generó interrupciones en las actividades operativas en el restaurante, por lo que, el recorte de personal laboral fue unas de las soluciones a los cambios negativos generados en el medio.

**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**

<p><b>Pandemia / Epidemia</b></p>	<p><b>Alto</b></p>	<p>Con el origen de enfermedades, de los cuales su propagación es contagiosa y rápida, con tasa de mortalidad alta, similar al COVID-19 o el H1N1, casos de emergencias que generaron grandes estragos y consigo retos de adaptación a dichas circunstancias, por ende, el restaurante se ha visto afectado por la poca demanda de sus servicios en el establecimiento.</p>
<p><b>Robos / Crimen</b></p>	<p><b>Medio</b></p>	<p>Los robos en la ciudad de Managua están en cualquier hora del día, por lo que, el nivel de probabilidad de que ocurra una eventualidad de este tipo es medio, debido a que, hay zonas con población de bajos recursos económicos que se encuentran aledaños al restaurante.</p>
<p><b>Contaminación</b></p>	<p><b>Medio</b></p>	<p>La contaminación ha sido por muchos años uno de los factores que afectan la estabilidad en el ecosistema, por lo que, la falta de hábitos sobre la cultura ambiental genera grandes cambios negativos en el medio, como consecuencia es el cambio climático, siendo este, una amenaza antrópica que afecte al Restaurante La Campana por encontrarse en un nivel medio de dicha amenaza, provocándoles un mayor impacto ante la presencia de un fenómeno natural.</p>

## VULNERABILIDADES Y AMENAZAS.

En correspondencia con la guía para elaborar un Plan de Empresarial de Respuesta con enfoque de Gestión de Riesgo para una empresa turística, se plantea la diferencia que existe entre amenazas y vulnerabilidades, por ende, las amenazas son todos los factores naturales y antrópicos que se generan externamente, pero que de alguna manera pueden influir negativamente, por otra parte, las vulnerabilidades son todos los escenarios internos que se desarrollan en un determinado lugar, cabe destacar, que dichos escenarios a como puede ser una fortaleza, también se manifiestan como debilidades, a consecuencia de ello, las amenazas aumentan el nivel de vulnerabilidad o pueda que no se encuentre vulnerabilidad alguna.



De acuerdo, al sistema de monitoreo ante desastres y mapas satelitales del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención ante Desastres (SINAPRED), el municipio de Managua se ve afectado por las siguientes amenazas: terremoto (cinturón de fuego, fallas tectónicas), inundaciones y deslizamientos.

Por lo tanto, el restaurante La Campana mayormente se ve afectado por dicha amenaza “sismos”, puesto que, sus instalaciones son rústicas y no cuentan con las condiciones necesarias para resistir y no sufrir daños ante tal acontecimiento, cabe destacar, que el departamento de Managua y sus municipios se encuentran en la categoría de amenaza alta, así lo describe el SINAPRED en sus mapas satelitales.

## ACTIVOS CRÍTICOS PARA LA EMPRESA.

Categoría	Activo critico.	Cantidad	Nivel de Prioridad.
Personas	Proveedores	Indefinido	4
	Trabajadores	23	4
	Comensales	Indefinido	4
Edificio	Infraestructura física	1	4
Areas del restaurante	Parqueo	1	4
	Area dministración(caja)	1	4
	Cocina (cuarto frio)	1	4
	Bodega	1	4
	Área de servicio	1	4
Equipos	Computadoras(software)	8	4
	Cocinas	1	4
	Mantenedora	2	4
Operaciones	Suministros	Indefinido	4
	Materia prima	indefinido	4
	Procesamiento de alimentos	Indefinido	4
	Limpieza de instalaciones	Indefinido	4
Documentación	Archivos(documentos fisicos y digitales)	Indefinido	4
	Copias de respaldo digital	Indefinido	4
Telecomunicaciones	Servicios básicos (Agua potable, energía eléctrica, telefonía, wifi)	Indefinido	4

## EVALUACIÓN DE RIESGOS.

<b>Tipo de Evento</b>	<b>Personas</b>	<b>Áreas del Restaurante.</b>	<b>Equipos</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Tele comunicaciones</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Sismos</b>	3	3	2	3	2	13
<b>Desorden civil</b>	3	2	1	3	1	10
<b>Robos/crimen</b>	3	1	1	1	1	7
<b>Contaminación</b>	1	2	1	1	1	6
<b>Incendios</b>	2	3	3	3	3	14
<b>Erupción Volcánica</b>	2	2	2	2	1	9
<b>Inundaciones</b>	2	1	1	2	1	7
<b>Sequía</b>	2	1	1	1	1	6
<b>Totales</b>	18	15	12	16	11	
<b>Prioridad</b>	3	4	4	3	4	

## NIVEL DE IMPACTO.

<b>VALOR</b>	<b>IMPACTO</b>
<b>1</b>	<b>INSIGNIFICANTE</b> (No hay interrupciones, ni daños)
<b>2</b>	<b>BAJO</b> (Daños menores, sin interrupción de actividades)
<b>3</b>	<b>MEDIO</b> (Interrupciones temporales, daños considerables a las instalaciones)
<b>4</b>	<b>ALTO</b> (Daños críticos a las instalaciones, interrupción a largo plazo o definitiva)

## FASE DE PREPARACIÓN.

### 5. ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO.

De acuerdo a los activos críticos y las amenazas que está expuesto el restaurante La Campana, se identificaron las siguientes vulnerabilidades que se explican a través de la siguiente matriz de acciones para la reducción del riesgo.

Vulnerabilidades	Nivel	Acciones	Medidas	Plazo	Responsables
<b>Lesiones por incendio.</b>	<b>Alto</b>	Colocar las señalizaciones en espacios visibles.	Limpieza de todas las áreas del restaurante. Mantenimiento de cámaras activas y sistema antiincendio.	Corto plazo (de 3 a 6 meses).	Gerente y sub-gerente.
<b>Lesiones por sismo.</b>	<b>Alto</b>	Capacitar a los trabajadores sobre primeros auxilios.	Realización de simulacros de evacuación.	Corto plazo (de 3 a 6 meses).	
<b>Daños materiales por inundación.</b>	<b>Medio</b>	Inspeccionar la infraestructura del restaurante.	Revisión continua del techo, la madera y materiales expuestos a la lluvia.	Ejecución inmediata.	
<b>Erupción volcánica.</b>	<b>Alto</b>	Definir el área más segura en el establecimiento.	Uso de un kit de emergencia. Cumplimiento de las ordenes emitidas por las autoridades. Conocimiento de la situación actual en la zona.	Mediano plazo (de 6 a 9 meses).	
<b>Sequía</b>	<b>Alto</b>	Mantener tanques de reservas de agua.	Utilización de tanques de agua.	Mediano plazo (de 6 a 9 meses).	

## 6. PLAN DE EVACUACIÓN.

### IDENTIFICAR LAS RUTAS DE EVACUACIÓN, SALIDAS DE EMERGENCIA Y ZONAS DE SEGURIDAD.

Al definir este apartado, se considera los trayectos más seguros, de menor distancia para que los trabajadores y comensales estén libre de obstáculos al momento de la evacuación hacia el área más sana. En el caso del restaurante La Campana, este cuenta con las señalizaciones de emergencia, pero muchas de ellas no están visibles en todas las áreas, por lo que, es necesario de que cada salida del restaurante esté libre de obstáculos y pueda abrirse/desenllavarse con facilidad en cualquier momento adverso.

Como resultado de las áreas que posee el Restaurante La Campana, se define al área de parqueo como la zona más segura para ser utilizada al momento de una evacuación, esta cuenta con un amplio espacio libre de obstáculos, cumpliendo con salida de emergencia para personas con discapacidad, niños, niñas y adultos mayores, con la desventaja de que aún no está señalizada visiblemente.



Ilustración 7 SALON/COMEDOR

**RUTA DE EVACUACIÓN**



Ilustración 8 PARQUEO

## **SISTEMA DE ALERTA ANTE UN SISMO.**

De acuerdo a la documentación relacionada al sistema de alerta ante un sismo facilitado por el INETER, este sistema tiene como objetivo de informar inmediatamente sobre parámetros de sismos ocurridos, alerta por posibilidad de réplicas fuertes, alerta en caso de enjambres sísmicos por posibilidad de eventos fuertes y alerta en caso de terremotos extremos lejanos por posibilidad de disparar sismos locales en Nicaragua.

Cabe mencionar, que dicho sistema cuenta con una base instrumental y organizativa que se encarga de brindar reportes sismológicos las 24hrs, a través de la central sísmica computarizada. Por otra parte, el sistema de alerta temprana para sismos tectónicos, posee su propia alerta, del mismo modo, sus niveles están distribuidos de la siguiente manera:

### **Declaración Alerta verde.**

- ❖ Ocurrencia de un enjambre sísmico con más de 10 eventos de magnitudes encima de 3.5 en el Pacífico de Nicaragua, por más de un día.
- ❖ Ocurrencia de un terremoto de magnitud encima de 7.5 en una distancia de menos de 300 km de una de las cabeceras departamentales de Nicaragua

### **Declaración Alerta Amarilla.**

- ❖ Ocurrencia de un enjambre sísmico con más de 5 eventos encima de magnitud 3.5 durante 1 hora en un radio de 10 km de una de las grandes ciudades de Nicaragua.
- ❖ Ocurrencia de un terremoto encima de magnitud 7 en Costa Rica, Honduras o El Salvador, en el área fronterizo con Nicaragua.

### **Declaración Alerta Roja.**

- ❖ Ocurrencia de un terremoto encima de 7 en el Océano Pacífico de Nicaragua.
- ❖ Ocurrencia de un terremoto con magnitud encima de 6 en toda Nicaragua/ con magnitud encima de 5 en los departamentos del Pacífico de Nicaragua/ con magnitud encima de 4.5 en el radio de 10 km de una de las cabeceras municipales de Nicaragua.

**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**

**Pasos de información de Alertas (Verde, Amarilla y Roja).**

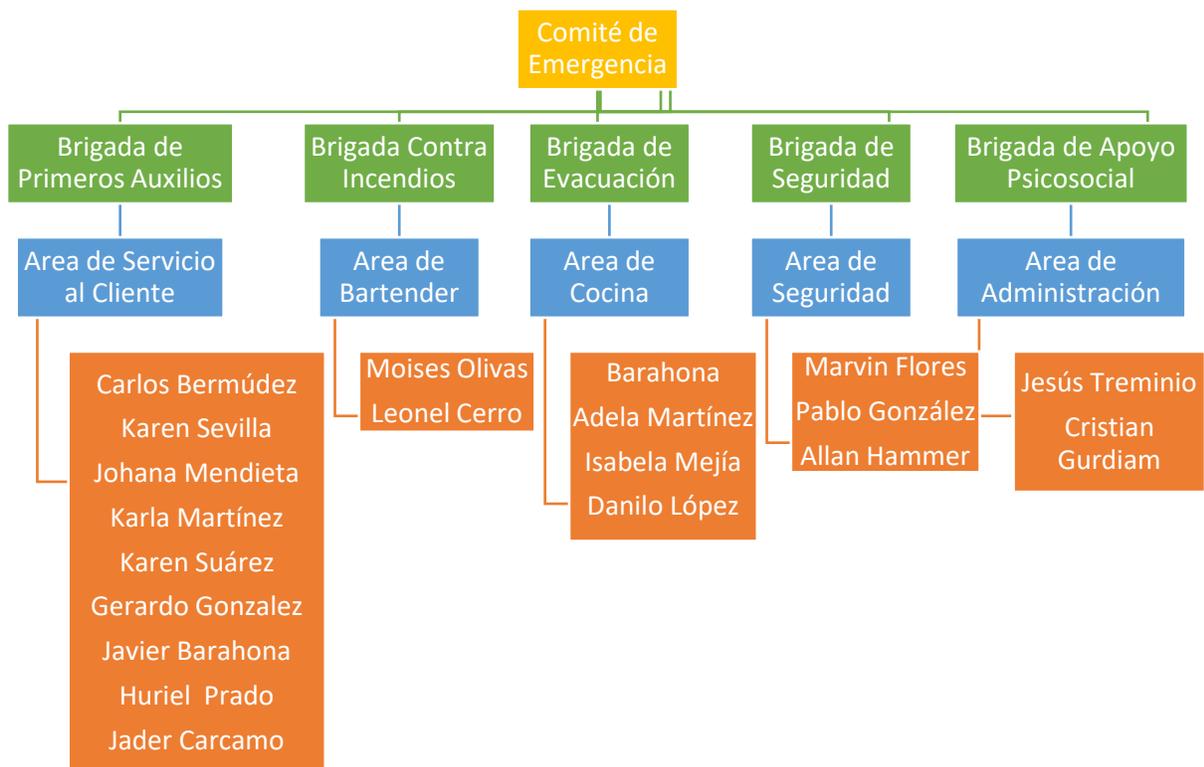
- procesamiento rápido (10 minutos) de cada sismo registrado.
- publicación rápida (20 minutos) de cada sismo ocurrido, en la Página Web.

**En caso de sismos fuertes:**

- Información inmediata a Defensa Civil, por Radio.
- Información inmediata a Radio Nicaragua, por Teléfono.
- Publicación automática en Página Web.
- Envío rápido (15 minutos) de comunicado sismológico por correo electrónico a las entidades respectivas.
  - Monitoreo de la actividad de réplicas, procesamiento inmediato.
  - Publicación de Notas Informativas sobre desarrollo de actividad.
  - Organización de investigación en el campo.

**7. PREPARACIÓN PARA LA RESPUESTA.**

**ORGANIGRAMA DEL COMITÉ DE EMERGENCIA.**



## PLAN DE COMUNICACIÓN.

No.	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	TELÉFONO MÓVIL	DEBE LLAMAR A
1	Rudis Soliz	Gerente General	8574-2703	2
2	Jesús Treminio	RRHH	8962-5493	3 y 4
3	Moisés Olivás	Jefe de salón	5877-5226	1
4	Socorro Barahona	Jefe de cocina	5886-3598	1

## PROTOCOLOS DE ACTUACION POR TIPO DE AMENAZA.

De acuerdo, al instrumento de identificación de riesgos aplicados previamente, se considera que la mayor amenaza que afronta el restaurante La Campana son los sismos y erupciones volcánicas, esto se debe a que los movimientos tectónicos en el municipio de Managua son frecuentes, por estar ubicado entre el cinturón de fuego del Pacífico, teniendo cerca a volcanes inactivos (Apoyeque) y activos como el Momotombo ubicado a 50 km, que en el año 2015 emanó grandes cantidades de gases y cenizas hacia la capital, y el volcán Masaya a tan solo 29 km, siendo estos, un gran impacto hacia dicha empresa turística porque al ocurrir una eventualidad afectaría de manera directa al techo por estar construido de palmeras.

Ante esta situación, es importante que las empresas turísticas cuenten con un protocolo de seguridad que cumplan con las normativas por la Ley N° 337 para estar preparados cuando ocurra cualquiera de dichas amenazas.

## ROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN SISMO.

Cada amenaza suele provocar impactos negativos o desequilibrios sobre un espacio, generando el desencadenamiento de pérdidas humanas y materiales. A parte de secuelas emocionales sufridas por los individuos que no cuentan con el mínimo conocimiento sobre las amenazas naturales o antrópicas que le puedan afectar.



**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos  
de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en  
el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



El factor más común es el comportamiento de individuos o grupos frente a amenazas, y es en ese momento donde es notable la falta de preparación para afrontarlos en tres momentos básicos: antes, durante y después.

### ANTES

- ✓ Acuda a la unidad de protección civil o autoridades locales ante una eventualidad.
- ✓ Si la zona en la que vive puede ser afectada por movimientos sísmicos intensos.
- ✓ Tenga a la mano radio de baterías, linterna y documentos personales.
- ✓ Capacitarse para participar al presentarse esta situación.
- ✓ Contar con medidas de protección que debe tomar en su casa o centro de trabajo en caso de sismo.
- ✓ Tener un botiquín de primeros auxilios con todos sus elementos disponibles.

### DURANTE

- ✓ Mantenga la calma y ubíquese en las zonas de seguridad al momento del sismo y procure protegerse de la mejor manera posible.
- ✓ Hágase “bolita”, abrazándose usted mismo en un rincón; de ser posible, protéjase la cabeza con una bandeja o debajo de una mesa.
- ✓ Evite estar bajo objetos colgantes.
- ✓ Retírese de estufas, braseros, cafeteras o cualquier utensilio caliente.
- ✓ De ser posible, cierre las llaves del gas, desconecte la alimentación eléctrica.

### DESPUÉS

- ✓ En caso de haber quedado atrapado, conserve la calma y trate de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto.
- ✓ Verifique si hay lesionados y, de ser necesario, busque ayuda médica.
- ✓ Evite pisar o tocar cualquier cable caído o suelto.
- ✓ Efectúe una revisión cuidadosa de los daños; si son graves en elementos verticales (columnas y/o muros de carga), no haga uso del inmueble.
- ✓ No encienda velas, aparatos de flama abierta o eléctricos, hasta asegurarse



**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



que no haya fugas ni problemas en la instalación eléctrica o de gas.

- ✓ En caso de fuga de gas o agua, repórtelas inmediatamente.
- ✓ Si hay incendios, llame a los bomberos o a las brigadas de auxilio.
- ✓ No consuma alimentos y bebidas que hayan estado en contacto con vidrios rotos, escombros, polvo o algún contaminante.
- ✓ Limpie inmediatamente los líquidos derramados, tales como: medicinas, materiales inflamables o tóxicos.
- ✓ Use el teléfono sólo para reportar una emergencia.
- ✓ Atienda las indicaciones de las autoridades o de las brigadas de auxilios.

**FASE DE ADAPTACIÓN.**

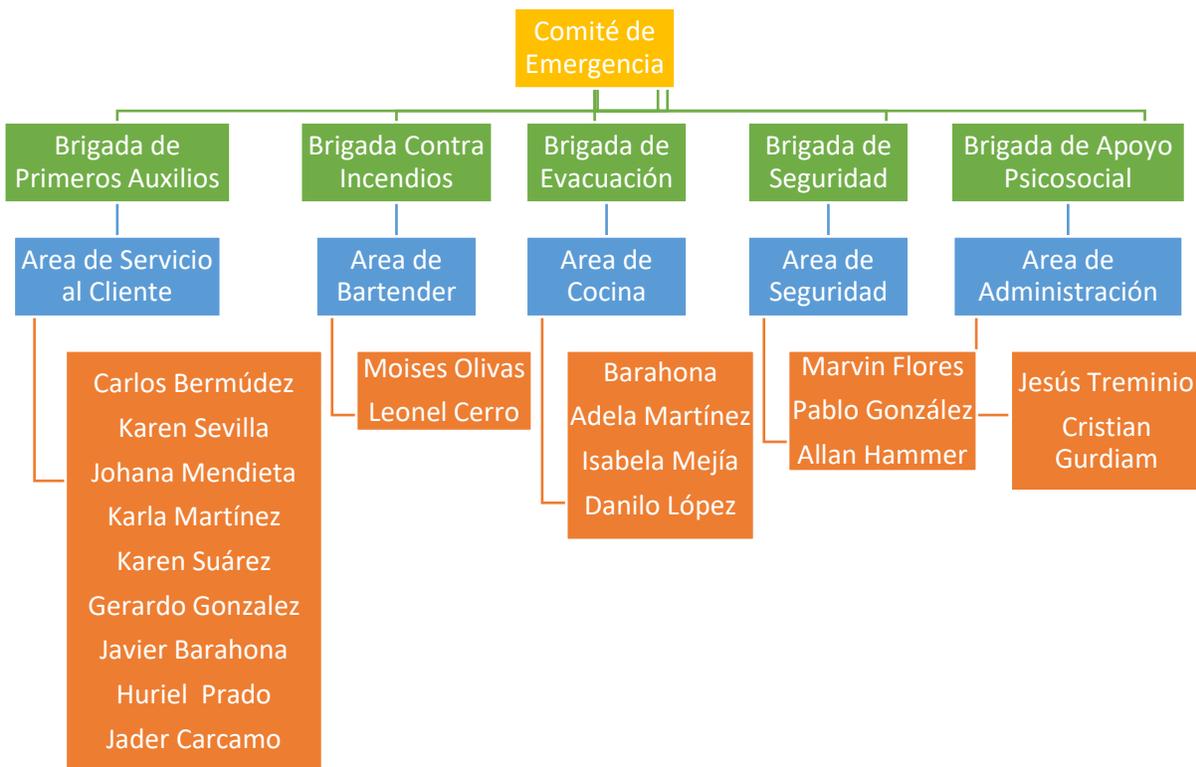
**8. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA.**

PERSONA RESPONSABLE	POSICIÓN EN LA EMPRESA	AUDIENCIA	TEMATICA	TIPO DE DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA
Rudis Soliz	Gerente General	Todos los trabajadores.	Avances y mejoramiento en la práctica de Simulacros.	Presentación en reunión con los trabajadores	Anual y semestral
Jesús Treminio	Vice-gerente	Todos los trabajadores.	Funciones y deberes de brigadas	Correo electrónico. Charla motivacional.	Trimestral

## CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES.

Para lograr mejores resultados, con respecto a la práctica de protocolos de seguridad y simulacros, se capacitará a los integrantes de cada una de las brigadas estructuradas por áreas.

Así mismo, se tomará en cuenta la participación de agentes por parte del SINAPRED e INETER, en temas relacionados con la gestión de riesgos, protocolos de seguridad, prácticas de autoprotección y cuidado ante la ocurrencia de eventos adversos.



## DEBERES DE LAS BRIGADAS.

- **Brigada de primeros auxilios**

Cada participante de dicha brigada debe estar consciente de las responsabilidades que conlleva la protección y seguridad de las personas, es por ello que como grupo organizado deben:



**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos  
de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en  
el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



- Organizar un botiquín de primeros auxilios
- Revisar continuamente el botiquín y las fechas de vencimiento de medicamentos.
- Realizar la valoración inicial de heridos.
- Trasladar de forma segura a los heridos al centro de salud u hospital más cercano.
- Solicitar apoyo externo (ambulancia) en caso de ser necesario.
- Brindar un informe sobre el estado de los afectados y heridos.

#### Recursos a Utilizar

- Botiquín
- Camilla artesanal.
- Elementos de protección
- **Brigada contra incendios.**

Los integrantes de la brigada contra Incendios deben saber ejecutar y cumplir sus funciones, tales como:

- Verificar de inmediato los posibles orígenes del incendio.
- Reportar el incidente al cuerpo de bomberos más cercano.
- Evaluar la situación e informa si amerita la evacuación del sitio.
- Rendir cuentas de los hechos a entidades de apoyo externo (Cuerpo Mérito de Bomberos / Policía Nacional).

#### Recursos a disposición:

- Extintores
- Elementos de protección personal.
- **Brigada de evacuación.**

Un brigadista de evacuación tiene el deber de:

- Despejar las rutas de evacuación constantemente.
- Realizar simulacros de evacuación periódicamente.

**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**

- Orientar a las personas la ubicación de zonas seguras.
- Dar la orden que nadie debe retornar al sitio.
- Desconectar los electrodomésticos y contenedores de gas.
- Estar alerta por la ocurrencia de otro evento o réplicas.
- **Brigadas de seguridad.**
  - Elementos de seguridad personal.
- **Brigada de apoyo psicosocial.**
  - Brindar apoyo psicológico a los trabajadores para atender con mejor calidad a los comensales.

**DIRECTORIOS Y CONTACTOS DE EMERGENCIA.**

INSTITUCIÓN	CONVENCIONAL	TIGO	CLARO
<b>Central de Ambulancias de Managua</b>	102	*102	*102
<b>Cruz Roja Nicaragüense</b>	128	*128	*128
	2265-2081		
<b>Dirección General de Bomberos</b>	115	*115	*115
<b>Benemérito Cuerpo de Bomberos de Managua (estación frente al Estadio Nacional)</b>	120	*120	*120
<b>Policía Nacional</b>	118	*118	*118
<b>Defensa Civil</b>	2280-9917 ó 2280-9925		
<b>Co-Dirección SINAPRED</b>		2280-9910	
<b>DISNORTE/DISSUR</b>	125	*125	*125
<b>ENACAL</b>	127	*127	*127

## **CAPÍTULO V**

### **9. CONCLUSIONES**

Al finalizar el presente trabajo investigativo y haciendo mención de los resultados obtenidos, se establecieron las siguientes conclusiones:

Durante el proceso de recopilación y análisis de datos, se logró describir caracterizaciones generales del restaurante La Campana, tales como, sus áreas operativas y servicios que ofrece.

Se aplicó para el análisis del estudio una metodología nacional como lo es la Guía de Plan de Respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo de Desastre para las Empresas turísticas diseñado por Acción Contra el Hambre, TRÓCAIRE & la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)

Al aplicar la guía se determinó en el estudio que la mayor amenaza que enfrenta el restaurante La Campana, son los sismos/terremoto, esto se debe a que los movimientos tectónicos en el municipio de Managua son frecuentes, provocados por las mismas fallas geológicas, sismos y erupciones volcánicas.

El diseño del plan de respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo en la presente investigación fue orientado a desarrollar actividades preventivas antes, durante y después de cada eventualidad, analizando los daños y pérdidas, y de esta manera poder dar respuesta oportuna y solventar las prioridades de la empresa turística en periodo corto, mediano o largo plazo.



***Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos  
de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en  
el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.***



## **10.RECOMENDACIONES**

Las siguientes recomendaciones fueron planteadas a partir de los resultados obtenidos en la realización de esta investigación, por lo cual, están directamente dirigidos al Restaurante La Campana.

- Dar seguimiento al cumplimiento al Plan de Respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para la adaptación de los efectos negativos de los eventos adversos.
- Tener un mantenimiento continuo en su infraestructura para que no pierda su atractivo y funcionalidad.
- Actualizar constantemente datos y registros digitales.
- Fortalecer los conocimientos de prevención de riesgos, a través de capacitaciones técnicas impartidas por expertos del SINAPRED e INETER.
- Compartir experiencias con otras empresas turísticas.

## **11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

- Basurto-Cedeño, E. (2018). *XII Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo – Julio 2018*. Quito: Turismo y Desarrollo.
- Benavidez, A. (2014). *Ley general del medio ambiente y los recursos naturales*. Managua: Sanciones de la asamblea nacional.
- Biggs, D., Hall, M., & Stoeckl, N. (20 de Septiembre de 2011). *reef tourism in Phuket, Thailand*. Obtenido de The resilience of formal and informal tourism enterprises to disasters.: <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.630080>
- Calisto, L., Hultraleo, O., & Mansilla, M. (2018). *Propuesta metodológica para la edicion de los factores de resiliencia en destinos y empresas turísticas vulnerables*. Valdivia: Tesis.uach.cl.
- Co-Dirección del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (CD-SINAPRED); Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR); Acción contra el Hambre (ACH) y Trócaire. con el Apoyo de la Union Europea. (2019). *Guía de resiliencia aplicada a las empresas privadas*. Managua: Resiliencia.
- Cohelo, F. (06 de Enero de 2021). *Significados.com* . Obtenido de Investigacion documental: <https://www.significados.com/investigacion/>
- Comunidad Andina. (29 de Mayo de 2018). *GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES*. Lima: Glosario de terminos y conceptos de gestion del riesgo de desastres para los paises miembros de la comunidad Andina.
- Cooperación Española. (2018). *Construcción de resiliencia para el bienestar*. Madrid: Directrices para la Cooperacion española.
- CRN. (2019). *Nicaragua -Resiliente: Contribuyendo a la reduccion del riesgo a desastres con un enfoque alianza pública- privada e inclusiva*. Managua: Cruz Roja Nicaragüense.
- FUNIDES. (2019). *Medidas de resiliencia aplicado a las Micro, pequeños y medianos negocios turísticos*. Managua: Estudio exploratorio.
- Gonzalez Herrera, D., & Lerma Legarreta, M. (Febrero de 2016). *Planificación Y Preparación Para La Gestión Sustentable De Riesgos Y Crisis En El Turismo*

**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**

*Mexicano*. Obtenido de Estudio Piloto En Ciudad Juárez, Chihuahua: . Dr. Manuel Ramón González Herrera. Mtro. José Manuel Lerma Legarreta. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Mé

Guerra, R. (05 de Junio de 2019). *El turismo en las islas del caribe*. Obtenido de <https://journals.openedition.org/etudescaribeennes/1302>

Hernandez Sampieri, R., Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawH.

INETER. (2001). *Amenazas Naturales de Nicaragua*. Managua: Nicaragua, pais bello y peligroso.

Lopez , R. H. (2012). *Modelo de gestion de riesgos para la reduccion de daños economicos ante impacto impactos de huracanes(caso empresas hoteleras)*. Cancun.

Manzanares, R. (07 de Junio de 2019). *El nuevo diario*. Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/especiales/278075-especies-riesgo/>

Mercosur. (2015). *Glosario Básico de Gestión Integral de Riesgos de Desastres del Mercado Común del Sur*. Obtenido de [https://www.rmagir-mercosur.org/index.php/download\\_file/view\\_inline/182](https://www.rmagir-mercosur.org/index.php/download_file/view_inline/182)

OMT. (2008). *WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO)*. Obtenido de Climate Change and Tourism: Responding to Global Challenges.: <http://www.worldtourism.org/sustainable/climate/final-report.pdf>

Perez-Cea, J., & Gonzalez, C. (2013). *La evolución historica de la resiliencia y su desarrollo en los barrios con alto nivel de exclusión social através de la educación en la calle*. Cádiz: ISBN 978-9828-437-9.

Pintér, L., & Almássy, D. (2008). *Sustainable Development Goals and. Indicators for a Small Planet*. Obtenido de Measuring Sustainability: <https://doi.org/10.1205/095758200530763>

PNUD. (2012). *Politica Nacional en gestion de riesgos de desastres*. Santiago: Gestion de riesgos.

Rodriguez, D. (17 de Septiembre de 2020). *Lifeder.com*. Obtenido de Investigación aplicada: características, definición, ejemplos.: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.



***Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.***



SIN. (2019). *Guía del método para la elaboración de los planes municipales de gestión integral de riesgo*. Managua: Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Adaptación de Desastres.

SINAPRED. (2010). *Plan Nacional de Gestion del Riesgo*. Managua: Secretaria Ejecutiva del SINAPRED.

Solorsano , R. (08 de Junio de 2019). *Vianica.com*. Obtenido de <https://vianica.com/sp/go/specials/23-aviturismo-nicaragua.html>

## 12. ANEXOS

### Cronograma de actividades

Actividades	TIEMPO											
	agt.	sept.	oct.	nov.	dic.	en.	feb.	mzo.	abr.	my.	jun.	jul.
Selección del tema.												
Redacción de objetivos.												
Redacción de antecedentes y planteamiento de problema.												
Redacción de justificación.												
Construcción de Marco referencial y metodológico.												
Diseño metodológico y aplicación de instrumentos.												
Análisis y discusión de resultados.												
Recomendaciones y conclusiones.												
Presentación de los resultados.												

**Guía de Análisis Documental**

<b>Título de la Investigación</b>	<b>Plan de Respuesta con enfoque de Gestión de Riesgo de Desastre aplicado al Restaurante La Campana</b>		
<b>Objetivo de la guía</b>	Está guía de análisis documental tiene como propósito fundamental, conocer aspectos generales y empresariales que se encuentran relacionados con la Gestión de Riesgo de Desastre aplicada en una empresa turística.		
<b>Fecha de Aplicación</b>	--/--/--		
<b>Categorías</b>			
<b>Procedencia Literaria</b>	<b>Artículo o revista científica.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Editorial</li> <li>* Resultados de estudios de corto plazo.</li> <li>* Reporte de caso.</li> <li>* Carta al receptor.</li> </ul>	<b>Observaciones</b>  Estudios prácticos y de ligera aplicación.
	<b>Libro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conceptualizaciones generales</li> <li>* Manuales</li> <li>* Guías</li> <li>* Libros completos</li> </ul>	Investigaciones científicas de larga duración y aplicación a largo a largo plazo.
	<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Monografías</li> <li>* Protocolos de seguridad</li> <li>* Documento Legal</li> <li>* Documentación audiovisual</li> <li>* Revista Digital / Blog</li> </ul>	Estudios y literatura variada que brindan información clave.

**Recinto Universitario Rubén Darío  
Facultad de Educación e Idiomas  
Departamento de Francés  
Carrera Turismo Sostenible**



**Tema:** Plan de Respuesta con enfoque de Gestión de Riesgo.

**Guía de observación**

**Objetivo:** Identificar las áreas laborales y servicios que ofrece el restaurante La Campana, además de sus protocolos de seguridad ante una eventualidad.

Nombre del sitio: \_\_\_\_\_

Fecha de ejecución: \_\_\_\_\_

Aspectos a observar	Indicadores a observar	Aplica		Observaciones
		Si	No	
<b>Aspecto Operacional</b>	Las áreas operativas están distribuidas de manera adecuada y coherente			
	El personal cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con calidad			
	Capacitación continua al RRHH para ofrecer un servicio de calidad			



**Plan empresarial de respuesta con enfoque de gestión de riesgos  
de desastres para el Restaurante La Campana, ubicado en  
el municipio de Managua. Periodo agosto 2020-julio 2021.**



<b>Aspecto Infraestructura</b>	El restaurante La Campana cuenta instalaciones seguras a cualquier eventualidad			
	Protocolo de Seguridad con enfoque a Desastres			
	Señalización de Evacuación de Emergencia			
	Instalaciones cerca de zona de alto nivel de delincuencia			
<b>Aspecto Sociocultural</b>	Atributos y acciones que ayudan a fortalecer la cultura nacional			
	Intereses y preferencia de los comensales hacia el restaurante			
	Optimismo por parte de la empresa turística privada			

**Recinto Universitario Rubén Darío  
Facultad de Educación e Idiomas  
Departamento de Francés  
Carrera Turismo Sostenible**



**Tema: Gestión de riesgos.**

**Guía de entrevista para colaborador**

**Objetivo:** Recopilar los datos necesarios para la caracterización del personal laboral y determinación de los riesgos y vulnerabilidades que pueden repercutir al Restaurante la Campana.

**Nombre del entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Contacto:** \_\_\_\_\_

**Fecha y hora:** \_\_\_\_\_

**Tema 1: Formación académica y experiencias dentro del restaurante**

¿Cuál fue el medio que utilizó para adquirir la vacante?

Por solicitud----- Por recomendación----

¿Usted requirió de estudios para operar en el área u ocupación actual?

Si-- No---

En la actualidad ¿Sigue una ruta de formación continua para alcanzar la perfección en su área operativa?

Si--- No---

¿Cómo ha sido su experiencia laborando en el restaurante?

Insatisfactoria---- Buena--- Excelente--- Satisfactoria-----

Durante el tiempo laborado en el establecimiento ¿Ha recibido capacitación técnica en su área?

**Recinto Universitario Rubén Darío**

**Facultad de Educación e Idiomas**

**Departamento de Francés**

**Carrera Turismo Sostenible**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Tema: Gestión de riesgos.**

**Guía de entrevista para colaborador**

**Objetivo: Conocer la situación actual e información sobre el establecimiento.**

**Temática: Origen y datos generales del Restaurante la Campana.**

1. ¿Cómo surgió la iniciativa para la creación de esta empresa turística?
2. ¿En qué año fue fundado el restaurante La Campana?
3. ¿Qué significado e importancia tiene el logotipo para el restaurante en sí?
4. ¿Cuál fue la primera categoría otorgada y que categoría posee actualmente?
5. ¿Qué áreas operativas y de servicios posee el restaurante?
6. ¿Cuántos trabajadores posee actualmente el restaurante?
7. ¿Cuál es la especialidad del restaurante?
8. ¿Qué medios de comunicación utilizan promover sus servicios?
9. ¿Qué estrategias de ventas ejecuta restaurante para captar más clientes?
10. ¿Qué dificultades ha presentado la empresa durante los últimos meses?
11. ¿Existen un área dentro del restaurante que necesite atención técnica?
12. ¿Qué estrategias de higiene ha ejecutado el restaurante desde su inicio?
13. Durante la pandemia, ¿qué decisiones han tomado para permanecer y no cerrar el restaurante?
14. Actualmente, ¿cuenta con los conocimientos y métodos suficientes para combatir el covid-19 y al mismo tiempo y seguir en el mercado?
15. ¿Posee actualmente con un plan de resiliencia internamente?