



## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarius de Luis, en el departamento de Estelí durante el II Semestre 2017.

### **Trabajo de seminario de graduación para optar**

al grado de:

### **Licenciado en Turismo Sostenible**

#### **Autoras:**

**Br. Altamirano Caballero Aracely del Carmen**

**Br. Báez Zelaya Gabriela Junieth**

#### **Tutora**

**Msc. Aminta Briones Lazo**

**Estelí, Diciembre del 2017**





## **INDICE**

INDICE.....	
DEDICATORIA .....	VIII
AGRADECIMIENTOS.....	IX
Resumen Ejecutivo .....	X
I. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes.....	4
1.2. Justificación.....	5
1.3. Planteamiento del Problema.....	6
1.3.1. Contextualización.....	6
1.3.2. Análisis Crítico.....	7
1.4. Formulación del Problema .....	8
1.4.1. Delimitación del Objeto de Investigación.....	8
1.5. Preguntas directrices.....	9
1.5.1. Preguntas directrices específicas.....	9
II. Objetivos.....	10
2.1. Objetivo General .....	10
2.2. Objetivos Específicos .....	10
III. Marco Teórico .....	11
3.1. Turismo sostenible.....	11



3.1.1.	Turismo .....	11
3.1.2.	Turismo Sostenible.....	11
3.1.3.	Destino Turístico .....	12
3.1.4.	Atractivo Turístico .....	12
3.1.5.	Oferta Turística .....	13
3.1.6.	Demanda turística.....	14
3.1.7.	Servicios Turísticos .....	14
3.2.	Hoteles .....	15
3.3.	Buenas Practicas .....	15
3.3.1.	Concepto: ¿Qué es una Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible? .....	18
3.3.8.	Sostenibilidad.....	19
3.3.9.	Pilares de la sostenibilidad .....	20
3.3.9.1.	Pilar Ambiental.....	20
3.3.9.2.	Pilar Sociocultural .....	21
3.3.9.3.	Pilar Económico .....	22
3.3.10.	Medio Ambiente .....	22
3.3.11.	Educación Ambiental .....	23
3.3.12.	Residuos Sólidos .....	23
3.3.13.	Las tres erres (3R) .....	24



3.3.13.1.	Reducir.....	25
3.3.13.2.	Reutilizar.....	25
3.3.13.3.	Reciclar .....	25
IV.	Diseño Metodológico .....	27
4.1.	Ubicación del área de estudio.....	27
4.2.	Enfoque filosófico de la investigación .....	27
4.3.	Tipo de investigación .....	27
4.4.	Población y muestra .....	27
4.4.1.	Población.....	27
4.4.2.	Muestra.....	28
4.5.	Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos.....	28
4.6.	Técnicas de recopilación de datos .....	29
4.7.	Procedimiento metodológico del estudio .....	30
4.8.	Informe final o fase informativa.....	31
4.9.	Variables.....	32
V.	Descripción del Área de Estudio .....	34
5.1.	Análisis del Territorio.....	34
5.2.	Recursos naturales .....	35
5.2.2.	Flora .....	36



5.2.3.	Fauna .....	36
5.2.4.	Clima .....	36
5.3.	Religión .....	37
5.4.	Cultura .....	37
5.5.	Economía .....	38
5.6.	Medios de transporte .....	39
5.7.	Turismo.....	39
5.8.	Historia del Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.....	40
5.8.1.	Nombre.....	41
5.8.2.	Descripción .....	41
5.8.3.	Propietarios .....	41
5.8.4.	Logo del Establecimiento.....	42
5.8.5.	Misión .....	42
5.8.6.	Visión .....	42
5.8.7.	Tipo de empresa turística .....	42
5.8.8.	Servicios .....	42
5.8.9.	Eventos .....	43
5.9.	Localización .....	43
5.9.1.	Macro Localización.....	44



5.9.2. Micro Localización .....	44
5.10. Buenas prácticas sostenibles que se implementan en el centro turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.....	45
VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	46
6.1. Construcciones de estrategias de desarrollo turístico.....	66
6.2. Desarrollo turístico sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis. .	66
6.3. Acciones para el ahorro de Energía.....	66
Actividades turísticas .....	70
VII. RECOMENDACIONES .....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	74

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 Árbol del Problema.....	7
Gráfico 2 Representación Gráfica. Pregunta N°1 .....	49
Gráfico 3 Representación gráfica. Pregunta N°2 .....	50
Gráfico 4 Representación Gráfica. Pregunta N°3 .....	52
Gráfico 5 Representación Gráfica. Pregunta N°4 .....	53
Gráfico 6 Representación Gráfica. pregunta N°5 .....	54
Gráfico 7 Representación Gráfica. pregunta N°6 .....	55
Gráfico 8 Representación gráfica. pregunta N 6.....	56



Gráfico 9 Representación Gráfica. pregunta N2 .....	59
Gráfico 10 Representación Gráfica. pregunta N2 .....	60
Gráfico 11 Representación Gráfica. Pregunta N3 .....	61
Gráfico 12 Representación Gráfica. pregunta N4 .....	62
Gráfico 13 Representación Gráfica. pregunta N5 .....	64
Gráfico 14 Representación Gráfica. pregunta N6 .....	65

### **Índice de Tablas**

Tabla 1: Cuadro de Variables.....	32
Tabla 2 Análisis FODA.....	47
Tabla 3 Tabulación Pregunta N°1 .....	49
Tabla 5 Tabulación pregunta N°2 .....	50
Tabla 6 Tabulación pregunta N°3 .....	51
Tabla 7 Tabulación pregunta N°4 .....	53
Tabla 8 Tabulación Pregunta N°5 .....	54
Tabla 9 Tabulación pregunta N°6 .....	55
Tabla 10 Tabulación pregunta N 6.....	56
Tabla 11 Tabulación pregunta N°1 .....	58
Tabla 12 Tabulación pregunta N3.....	61



Tabla 13 Tabulación Grafica. pregunta N4.....	62
Tabla 14 Tabulación pregunta N5.....	64
Tabla 15 Tabulación Pregunta N6.....	65

### **Índice de Anexos**

ANEXO 1 Fotos del Centro turístico Apart Hotel Acuarius.....	76
ANEXO 2 Encuesta dirigida a prestadores de servicio .....	79
ANEXO 3 Encuesta dirigida a los pobladores de la Ciudad de Estelí.....	82
ANEXO 4 Entrevista.....	84
ANEXO 5 Manual de buenas prácticas de sostenibilidad .....	84



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por darme fuerzas, Sabiduría e Inteligencia cuando más lo necesite en mis momentos difíciles.

A mi papá Félix Pedro Altamirano y a mi mamá Edibertha Caballero Dávila por darme el apoyo que necesito para salir adelante ya que es muy importante para mí superación personal y profesional.

**Aracely Altamirano Caballero.**

Dedico este trabajo primeramente a Dios que ha sido mi pilar para seguir adelante y me ha dado las fuerzas necesarias para culminar mis metas.

A mi tío Israel Ramón Zelaya por su apoyo en todo este proceso de estudio, a mi mamá Claudia Leonor Zelaya por sus consejos y su apoyo en todo momento.

**Gabriela Báez Zelaya.**



## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de curso no hubiese sido posible sin la colaboración de todas las personas que influyeron de una manera u otra. Agradecemos de manera especial a:

**Msc. Aminta Briones Lazo**, docente FAREM-Estelí y tutora de esta investigación en la asignatura de Seminario de graduación, por su apoyo incondicional que nos motivó a concluir este proceso, siendo parte fundamental en todo el desarrollo de esta.

**Msc. Israel Ramón Zelaya**, docente FAREM – Estelí por asesorarnos en la realización de esta investigación, aportando sus conocimientos en materia de metodología de la investigación. Sin su colaboración no hubiese sido posible que se finalizara esta investigación.

Agradecemos a la propietaria del Apart Hotel Acuarius De Luis Sra. Blanca Amelia Rodríguez por su amabilidad y por habernos permitido realizar esta investigación su establecimiento turístico.

## **Resumen Ejecutivo**

La presente investigación, se basa en la implementación de Buenas prácticas sostenibles, teniendo como objeto de estudio el centro turístico Apart Hotel Acuarious De Luis, Ubicado en el Barrio Boanerges López del departamento de Estelí, en el primer y segundo semestre del 2017. El objetivo central es fortalecer al establecimiento mediante la creación de un manual de buenas prácticas sostenibles que les permita el aprovechamiento sustentable de sus recursos.

Para la realización del mismo se utilizó el método cualitativo, descriptivo y exploratorio. El cual consiste en la Recolección de información en 3 fases o etapas: **En la primera fase** de la investigación, 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; igualmente. **En la segunda fase** se encuestó a gerentes de diferentes establecimientos (Hoteles, Restaurantes). Por último, **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.

El presente estudio revela que a través de la implementación de las Buenas prácticas sostenibles, se obtendrán beneficios tanto económicos como ambientales que ayudaran a la mejora de la calidad en sus servicios y el usos sustentable de sus recursos, esto con el objetivo que el Apart Hotel Acuarious De Luis sea uno de los establecimientos Modelo de Integra Sostenibilidad Ambiental y Humana, que permita el beneficio directo o indirecto de los actores involucrados, del fomento del Turismo Sostenible como alternativa y herramienta de transformación social, así como una población más consciente, involucrada y participativa de su propio desarrollo.

**Palabras claves:** Turismo sostenible, Buenas Prácticas, hoteles.

## **I. Introducción**

En Nicaragua se busca promover el desarrollo sostenible del sector turismo como un sector prioritario en la economía de Nicaragua; sin embargo, se hace necesario que esta promoción tome en cuenta el equilibrio de los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del país. Esto es importante ya que la promoción antes mencionada busca el aumento del flujo de turistas y el incremento en la cantidad, variedad y competitividad de las empresas, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, para contribuir con la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de los nicaragüenses, según los datos estadísticos obtenidos del ente regulador de turismo INTUR los resultados son 180,744 turistas que visitan nuestro país entre los meses de Enero – Abril.

En este contexto, el turismo sostenible es una alternativa más en el campo del turismo donde los establecimientos turísticos trabajan en conjunto con el objetivo de mejorar la calidad de su servicio y las actividades que se realizan deben ser amigables con el medio ambiente.

Nuestro municipio no está ajeno a la promoción del turismo, por lo que ha habido un auge en esta industria en los últimos años. Uno de los establecimientos que se ha posicionado en los últimos años es el Apart Hotel Acuarious De Luis. En el año 2015 nace la idea de crear un Centro turístico como una necesidad ante la busca de nuevas alternativas. El sueño de Luis era tener un lugar de paz en armonía con la naturaleza y sus bellos peces... con dificultades, pero con ganas de alcanzar su meta, dio inicio a sus primeros pasos.

El destino no permitió a Luis lograr ver realizado su sueño. Pero sus seres queridos hicieron suyo sus sueños y convirtieron este 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 disfrute de sus visitantes.

El Centro Turístico es hoy en día uno de los establecimientos turísticos en ofrecer un ambiente cálido, agradable y en armonía con el medio ambiente.

Apart Hotel Acuarius De Luis tiene un alto grado de responsabilidad con el medio ambiente y la conservación de los espacios naturales, están comprometidas con el desarrollo sostenible de su establecimiento y que este se convierta en el mejor centro Recreacional Sostenible del departamento.

Este centro con miras a mejorar la calidad ha abierto sus puertas a estudiantes de FAREM – Estelí, de la carrera de Turismo Sostenible para que realicen diversas prácticas e investigaciones. Estas últimas, a nuestro saber, han quedado inconclusas. Sin embargo, el Centro Turístico continúa abierto a que los estudiantes de las diferentes carreras afines con el medio ambiente realicen sus pasantías en el lugar, quieren brindar la oportunidad de ayudar en la formación integral de estudiantes para que estos sean de excelente calidad y con un alto grado de profesionalización.

Es por ello por lo que se nos dio la oportunidad de realizar nuestro proyecto de investigación el cual es una Propuesta de Fortalecimiento para el desarrollo desde la perspectiva Turístico Sostenible del Centro Turístico Apart Hotel Acuarius De Luis, en el departamento de Estelí durante el II Semestre 2017. En dicho estudio se realizó una evaluación con el objetivo de conocer las buenas prácticas de sostenibilidad que se pueden aplicar en el establecimiento y crear nuevas estrategias que permitan un desarrollo sustentable. Para presentar esta investigación este documento se estructuró de la siguiente manera:

En el capítulo I se hace referencia a los conceptos utilizados en el ámbito de turismo y que hacen énfasis al cumplimiento de un turismo sostenible.

En el capítulo II se inicia con una breve caracterización del departamento de Estelí, la descripción sus servicios básicos, la infraestructura, los rubros económicos, entre otros. Asimismo, se describen las características físicas y organizacionales del Centro Turístico Apart Hotel Acuarius De Luis.

El capítulo III, es la realización de la fase metodológica donde se analizaron los datos recolectados para definir las propuestas de desarrollo sostenible que permitan aprovechar las oportunidades presentes, aumentar el nivel de sostenibilidad, disminuir las debilidades existentes en el Centro turístico y aportar al cumplimiento de las metas organizacionales definidas por los propietarios del establecimiento.

El cuarto y último capítulo, hace referencia al diseño de propuestas de buenas prácticas sostenibles, que contribuyan a la implementación de una administración eficiente y eficaz del centro turístico. Dentro de las propuestas destaca la elaboración de un manual de Buenas Prácticas Sostenibles, en el que se detallan las recomendaciones a tomar en cuenta para su aplicación en las diferentes áreas del establecimiento.

## **1.1. Antecedentes**

El turismo sostenible puede traducirse en prácticas de gestión, que son aplicables para todo tipo de empresas en cualquier destino turístico. Este tiene como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial de una región o país.

En años recientes se han observado un sin número de cambios en Nicaragua y sus departamentos este fue el caso del departamento de Estelí, donde han surgido nuevas iniciativas turísticas enfocadas en el desarrollo de un turismo responsable y amigable con el medio ambiente.

Tanto a nivel internacional como nacional existen investigaciones sobre las buenas prácticas de sostenibilidad para los establecimientos turísticos, uno de ellos es el trabajo de la Universidad de Cuenca de Perú cuyo tema es “Análisis de la aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance (2008), en la hostería “Luis Antonio” parroquia ventura, provincia del Cañar”, su autor Francisco Xavier García Buscia.

En el ámbito nacional tenemos una investigación realiza por estudiantes de la UNAN – MANAGUA, cuyo tema es La Implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016 (Calderón Manzanarez, Colon Suazo, & Jiménez Montiel, 2016) y su objetivo principal fue Promover la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad de acuerdo a los estándares presentados por Rainforest Alliance en dicho establecimiento, siendo los resultados la creación de políticas empresarial y organigrama para el hostal, modificación del logotipo de identificación, rotulo de señalización, diseño de tarjetas de presentación y brochur.

## **1.2. Justificación**

El desarrollo de la presente investigación tiene como principal objetivo proponer alternativas que favorezcan el cuidado del medio ambiente y una adecuada conservación de los recursos.

La importancia de ejecutar esta propuesta en el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis es que sirva de beneficio para la conservación de sus recursos y al mismo tiempo mejorar la prestación de sus servicios. El trabajo investigativo realizado en este centro turístico presenta varios puntos del manejo de los desechos sólidos y la utilización de servicios como: agua, electricidad, además se muestra la descripción del lugar, los servicios que ofrecen y los recursos con los que cuentan como prestadores de servicio.

Como estudiantes de la carrera de Turismo Sostenible, proponemos fortalecer el centro turístico mediante la creación de un manual de Buenas prácticas sostenible como una herramienta que le facilite el uso, Además, es de gran utilidad conocer y aplicar un manual de Buenas prácticas que le permitan a los establecimientos hacer uso racional y adecuado de los recursos para tener un mayor nivel de sostenibilidad.

### **1.3. Planteamiento del Problema**

Falta de aplicación de un manual de buenas prácticas sostenibles en el centro turístico "Apart Hotel Acuarious De Luis" que permita hacer un mejor uso de los recursos y los desechos sólidos producidos por el establecimiento.

#### **1.3.1.1. Contextualización**

**Nicaragua** es un país privilegiado en recursos naturales y culturales; posee varios tipos de clima y su biodiversidad es única, lo cual brinda una potencialidad turística para dar a conocer al país a nivel internacional. Nicaragua cuenta con 15 departamentos y 2 regiones, cada uno con un encanto diferente, siendo Estelí una de las poseedoras de gran variedad de flora y fauna, los cuales en conjunto al turismo hacen una actividad de esparcimiento para el turista y visitante nacional e internacional viviendo un intercambio cultural con las diferentes comunidades.

Durante los últimos años la actividad del turismo ha ido en aumento convirtiéndose en un recurso socio - económico para el departamento, sin embargo, de ser una industria sin chimenea, deja un impacto ambiental al no implementarse las buenas prácticas sostenibles en el sector, haciendo que la actividad del turismo no se desarrolle de manera sustentable.

*Según la (fundación Biodiversidad, 2016) Las “Buenas prácticas” son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las actividades de las empresas. La meta que persigue es garantizar que se está produciendo el menor impacto posible sobre el medio, que se mejore la calidad del producto y por lo tanto su imagen de cara al cliente esto hace que empeño económico del establecimiento sea más eficiente.*

Alrededor del mundo y del país, existen organizaciones en pro de la preservación y cuidado del medio ambiente, con el principal objetivo de reducir los impactos ambientales a través de diversos programas de cuidado en base a las buenas prácticas sostenibles.

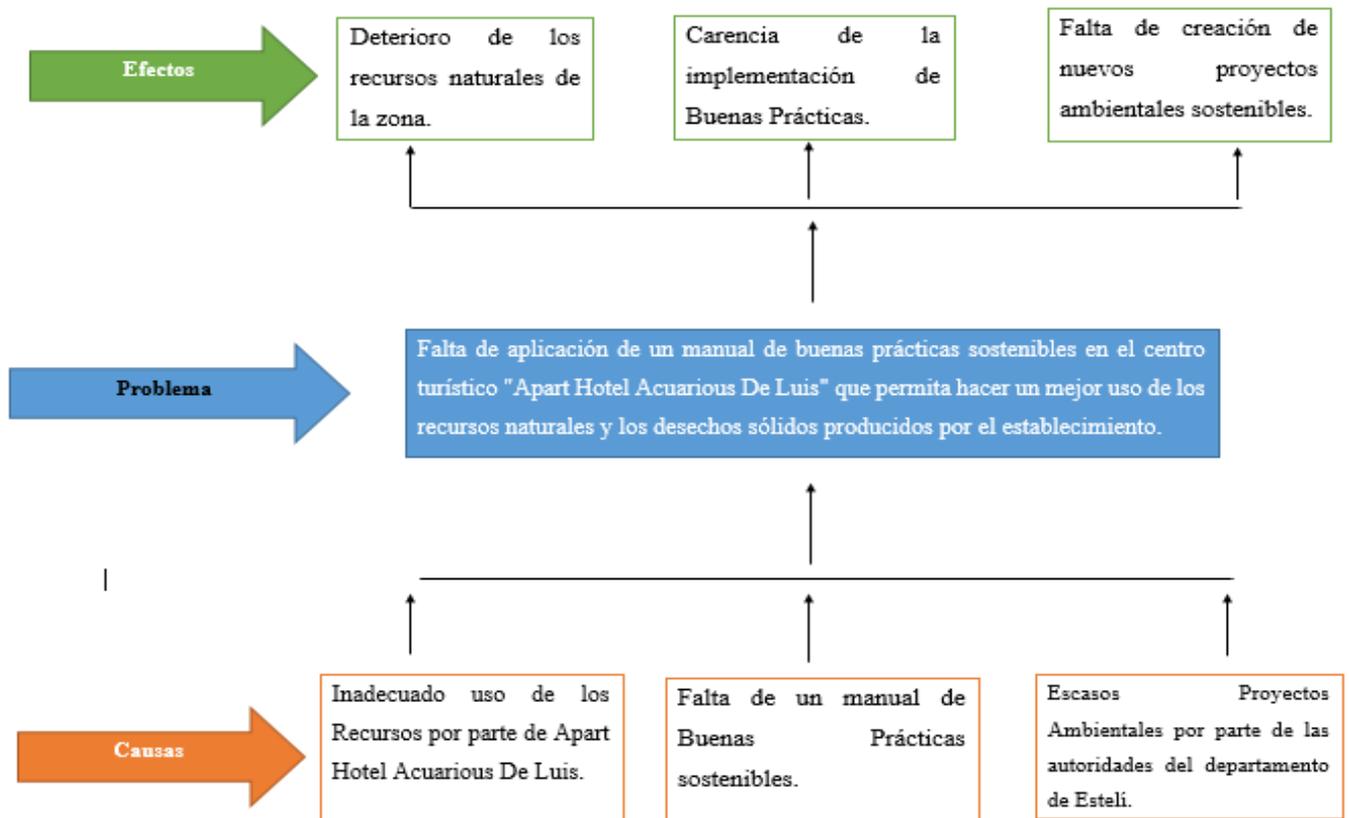
El Apart Hotel Acuarius De Luis es un establecimiento que cuenta con una buena estructura e infraestructura, sin embargo, implementan pocas medidas de buenas prácticas sostenibles que les permita el uso sustentable de los recursos y una mejora en la calidad de sus servicios.

Ante esta realidad es esencial la creación de un manual de Buenas Prácticas Sostenibles para el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis garantizando la protección de sus recursos y haciendo un aprovechamiento racional.

El presente trabajo investigativo nace ante la falta de implementación de buenas prácticas de sostenibilidad que permita hacer un mejor uso de los recursos y desechos sólidos producidos por el establecimiento. Cuyo propósito fue crear un manual de buenas prácticas que ayude al aprovechamiento sustentable de los recursos.

### 1.3.2. Análisis Crítico

Gráfico 1 Árbol del Problema



Fuente Propia



## **1.4. Formulación del Problema**

¿Cómo contribuyen las Buenas Prácticas en el desarrollo de la actividad turística sostenible en el centro turístico Apart Hotel Acuarious, en el departamento de Estelí?

### **1.4.1. Delimitación del Objeto de Investigación**

- **Campo:** Turismo
- **Área:** Buenas Prácticas Sostenibles
- **Aspecto:** Actividad Turística



## **1.5. Preguntas directrices**

¿Qué acciones de gestión sostenible implementan en el centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis?

### **1.5.1. Preguntas directrices específicas**

¿Qué problemáticas existen actualmente en el establecimiento?

¿Cuáles son las buenas prácticas que se realizan en el lugar?

¿Existe un manual de buenas prácticas sostenibles en el establecimiento?

## **II. Objetivos**

### **2.1. Objetivo General**

- Diseñar un manual de Buenas prácticas de sostenibilidad para el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Describir las Buenas prácticas sostenibles que se implementan en el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis.
- Analizar las percepciones sobre la implementación de buenas prácticas sostenibles en diferentes prestadores de servicios (Hoteles, Apart hoteles, Restaurantes).
- Crear un manual de buenas prácticas sostenible para el centro Turístico Apart Hotel Acuarius De Luis.

### **III. Marco Teórico**

El presente capítulo conceptualiza la terminología a usar en el argumento a desarrollarse en este documento. Primeramente, se define turismo en su definición global; así mismo, describimos lo que es un destino y un atractivo turístico. Consideramos importante también incluir en nuestro marco referencial lo que es la oferta y la demanda turística, así como lo que son los servicios turísticos. Por otra parte, no podemos dejar fuera una presentación de lo que es el turismo sostenible, así como los conceptos necesarios de medio ambiente, educación ambiental, sostenibilidad y sus pilares cuyo entendimiento es relevante para comprender los elementos incluidos en lo que debe ser una guía de buenas prácticas.

#### **3.1. Turismo sostenible**

##### **3.1.1.1. Turismo**

Ya que nuestra investigación se enfoca en una empresa turística, partimos del concepto de turismo en su sentido amplio. En este particular Sancho (1998), en su libro *Introducción al Turismo* define el término turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros”. Cabe señalar que la definición anterior es ampliamente conocida y citada por muchos autores ya que es la definición central que nos brinda la Organización Mundial del Turismo (cf. OMT, 1994).

##### **3.1.1.2. Turismo Sostenible**

Antes que nada, es de importancia hacer la aclaración que los términos sostenible y sustentable se usan indistintamente en esta investigación. Es por eso que la definición a continuación presentamos es válida para ambos conceptos.

Dicho lo anterior, podemos decir que el turismo sostenible es una alternativa más en el campo del turismo donde los establecimientos turísticos trabajan en conjunto con el objetivo de mejorar la calidad de sus servicios. Por ende, es la conservación de los

recursos para que las generaciones presentes y futuras puedan disfrutar de ellos. En este sentido, se define el concepto de sustentabilidad de acuerdo con el informe Brundtland (1987), en el que se indica que, la sostenibilidad consiste en: “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de satisfacciones propias de las generaciones futuras”.

Otra definición interesante es la proporcionada por el World Conservation Union (IUCN), que incluso incluye en su definición una pauta de comportamiento, definiendo el desarrollo sustentable como: “el proceso que permite el desarrollo sin degradar o agotar los recursos que hacen posible el mismo desarrollo” (Sancho, 1998).

### **3.1.1.3. Destino Turístico**

Es imposible hablar de turismo sin antes hablar de lo que es un destino turístico y describir las características que éste tiene. En este sentido, según la OMT (citado en Campos Cámara & González Vera, 2015) se denomina destino turístico a:

una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística (p. 335).

Por su parte, para que un destino turístico despierte el interés y sea visitado por los turistas necesita que contenga atractivos que llamen la atención. De allí la importancia del siguiente concepto.

### **3.1.1.4. Atractivo Turístico**

Existen diferentes definiciones de atractivo turístico de la literatura turística (cf. Navarro, 2015); sin embargo, todas las definiciones tienen en común el hecho que el atractivo turístico en un lugar sea de interés para el turista. Por su parte Sancho (1998) argumenta que un atractivo turístico son “todos los bienes y servicios que, por

intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda” (p- 186).

Ahora bien, además de los atractivos de un destino turístico es necesario que haya una oferta disponible. Este último es el concepto que definimos a continuación.

### **3.1.1.5. Oferta Turística**

Para que un atractivo turístico pueda ser funcional tiene que existir una oferta que atraiga y satisfaga las expectativas de los turistas potenciales. Teniendo esta idea en mente, la oferta turística se puede definir como “el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo” (Sancho, 1998, p. 51). Sin embargo, hay que tener presente que el concepto de oferta turística es complejo ya que, además de los productos turísticos y los servicios, también incluye el conjunto de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. En este sentido, la oferta básica se compone de:

**Recursos turísticos:** Según Crosby y Moreda (1996) se puede definir los recursos turísticos “como cualquier elemento disponible susceptible de uso o aprovechamiento turístico” (p. 71).

**Infraestructuras:** Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos.

**Empresas turísticas:** Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc.

La oferta complementaria se compone de:

- Restaurantes
- Bares
- Teatros
- Instalaciones deportivas

### **3.1.1.6. Demanda turística**

El concepto de demanda está profundamente relacionado con el proceso de toma de decisiones, que los individuos realizan constantemente en el proceso de planificación de sus actividades de ocio y, por lo tanto, su determinación depende de numerosos donde no solo cuenta el factor económico, sino también factores psicológicos, sociológicos, físicos y éticos.

Es conveniente mencionar que la definición de demanda turística varía según los intereses que mueven al investigador. Así, un economista se centrará en la demanda desde el punto de vista del consumo, un psicólogo se interesará más por el comportamiento y las motivaciones de dicha demanda, etc. Por ejemplo, Sancho (1998), quien cita el trabajo de Mathieson y Wall (1982), ofrecen una definición con connotaciones geográficas. En este sentido ellos dicen: “el número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual (p.61).

### **3.1.1.7. Servicios Turísticos**

El concepto de servicios turísticos está ligado con la oferta que en un destino se pone a disposición de los turistas para el disfrute y consumo ya que con esto lo que busca un cierto establecimiento es satisfacer las necesidades de si.

Los servicios son acciones que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de una necesidad de una o más personas. Turístico, por su parte, es aquello relacionado con el turismo (la actividad que desarrolla un individuo cuando, con fines de ocio, descanso u otro, se traslada a un lugar distinto al que se encuentra habitualmente y pernocta allí).

## **3.2. Hoteles**

### **3.2.1. Concepto de hotel**

Es un edificio diseñado y acondicionado para prestar el servicio de alojamiento en habitaciones, generalmente de manera temporal. Sus unidades habitacionales brindan estancia, ordinariamente, con carácter de privacidad y uso exclusivo de los elementos que lo conforman. Los elementos básicos de un cuarto de hotel son: una cama, una mesa pequeña con su silla, un armario y un lavamanos. Otras características de un cuarto de hotel pueden ser: un cuarto de baño, un teléfono, un televisor y enlace a internet. El hotel dispone además de un servicio de recepción, con atención al requerimiento del huésped las 24 horas; una cafetería o restaurante para servicio de alimentación, un salón de estar y espera. Un hotel puede tener la prestación de innumerables servicios complementarios.

### **3.2.2. Tipos De Hoteles**

Las empresas de alojamiento turístico se caracterizan por prestar el servicio de albergue a las personas, y lo hacen mediante remuneración previamente definida, de acuerdo al tipo de establecimiento y a la prestación de servicios complementarios que puede ofrecer. Podemos encontrar de varios tipos:

**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.

**Apart Hotel:** Un Apart hotel, es un tipo de edificio de apartamentos con servicio que funciona con un sistema de reservas de igual manera que un hotel.

### **3.2.3. Clasificación de los Hoteles**

La organización mundial de turismo se encarga de determinar los criterios que definen la clasificación hotelera. Los parámetros de categorización están directamente relacionados con el tipo de servicio brindado y su calidad; las características arquitectónicas e infraestructura que le rodea y su ubicación urbana o entorno natural. La calificación clásica más conocida para saber los servicios que brinda cada hotel, está determinada por la cantidad de estrellas que tenga; estas pueden ir de una a cinco, aunque generalmente los de una y dos estrellas no muestran su calificación.

**Hoteles de Una Estrella:** Estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos prestación de servicios tienen. Ordinariamente ofrecen una habitación privada, con baño privado, son estrictamente funcionales.

**Hoteles de Dos Estrellas:** Las instalaciones de estos hoteles permiten la prestación de mejores servicios que los de una estrella. Generalmente hospedan viajeros que requieren una habitación de relativo bajo costo. Un cuarto de hotel con estas características cuenta con baño privado, guardarropa, mesa y silla; por lo general ofrecen alimentación corriente en tres servicios diarios, así como bebidas y tragos. Comparativamente con el hotel de una estrella, ofrecen una atención más calificada, ya que su administración no es de corte familiar, sino de gestión hotelera.

**Hoteles de Tres Estrellas:** Sus instalaciones son de mejor calidad tanto en tamaño de espacios como en prestación de servicios. Su costo por habitación es de tipo medio, las cuales cuentan con baño privado y artículos de aseo, televisión con conexión por cable e Internet, teléfono privado y mobiliario básico con sillas, mesas y armarios. El servicio de restaurante ofrece una amplia gama de platos y bebidas, pudiendo atender a público externo al hotel.

**Hoteles de Cuatro Estrellas:** Son considerados de primera clase, presentan mobiliario e instalaciones de lujo. Sus habitaciones son grandes, muy bien decoradas y equipamiento de accesorios como tina de baño, secador para el cabello, gel de baño para el cuerpo, acceso a sistemas de información y comunicación por cable e inalámbrica. 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.

**Hoteles de Cinco Estrella:** Este tipo de hotel cuenta con espacios e instalaciones de considerable lujo. Prestan su servicio a personas de alto poder adquisitivo y capacidad de consumo de gran prestación. El particular interés de este tipo de hotel es hacer sentir al huésped como en su propia casa, brindándole la mejor atención con una amplia gama de servicios, implementados mediante una meticulosa planificación. El servicio de restaurante está ofertado por varios de ellos (generalmente tres) dentro de sus instalaciones, los cuales brindan alimentación con calidad internacional. Las habitaciones cuentan con gran variedad de comodidades como: Jacuzzi, televisión por cable y servicio de bar. Cuentan con instalaciones para piscina, gimnasio, peluquería y almacenes con variedades y recuerdos.

### **3.3. Buenas Practicas**

#### **3.3.1.1. Concepto: ¿Qué es una Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible?**

Una Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible es una herramienta que permite adoptar acciones concretas para orientar la gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, ofrece respuestas a una serie de necesidades concretas, referentes a la práctica de la gestión medioambiental, y va dirigida a cualquier tipo de asociación u organización, (independientemente de su tamaño o actividad que desarrolle), y por extensión a cualquier persona interesada, puesto que la gestión del medio ambiente implica a la sociedad en general, ya que todos somos responsables de los problemas ambientales y hemos de participar consecuentemente en la resolución de los mismos.

Las buenas prácticas para turismo sostenible son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas, por ejemplo, los factores más importantes que inciden:

#### **Agua**

Es la sustancia más abundante sobre la tierra y constituye el medio ideal para la vida. El aprovechamiento de este recurso para diversas actividades como la generación de energía, agricultura, consumo humano, industria, entre otros, genera presión sobre la disponibilidad y calidad del agua. La escasez de este recurso podrá generar conflictos entre usuarios, pero también puede estimular la cooperación.

#### **Energía**

La energía representa uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento. Esta alta demanda generalmente está asociada al uso de tecnologías altamente demandantes, utilizadas, sobre todo, para brindar confort, tales como los aires acondicionados.

## **Flora y Fauna**

La flora y la fauna representan los componentes vivos de la naturaleza, los cuales, unidos a los componentes no vivos, como el suelo, el agua, el aire, etc., conforman el medio natural. La flora y la fauna representan recursos naturales renovables, de gran importancia para el hombre.

## **Desechos sólidos**

El principio básico para todo programa de manejo de desechos y para cualquier compromiso serio con el ambiente, consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo, de aquellos que generan residuos difíciles de reciclar.

## **Contaminación**

La contaminación es la presencia de sustancias nocivas y molestas en el aire, el agua y los suelos, depositadas allí por la actividad humana, en tal cantidad y calidad, que pueden interferir la salud y el bienestar del hombre.

## **Educación ambiental**

Los fines de la Educación Ambiental se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente.

### **3.3.8. Sostenibilidad**

El término sostenibilidad (o sustentabilidad) en ecología, se describe cómo los sistemas biológicos se mantienen diversos, materiales y productivos con el transcurso del tiempo. Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación del mismo. Desde la perspectiva de la prosperidad humana y según el Informe Brundtland de 1987.

La sostenibilidad es un proceso socio-ecológico caracterizado por un comportamiento en busca de un ideal común. Un ideal es un estado o proceso inalcanzable en un tiempo/espacio dados, pero infinitamente aproximable y es esta aproximación continua e infinita la que inyecta sostenibilidad en el proceso. Solo los ideales sirven de referentes en un ambiente turbulento y cambiante (Ibid).

Es un término ligado a la acción del hombre con relación a su entorno, se refiere al equilibrio que existe en una especie basándose en su entorno y todos los factores o recursos que tiene para hacer posible el funcionamiento de todas sus partes, sin necesidad de dañar o sacrificar las capacidades de otro entorno.

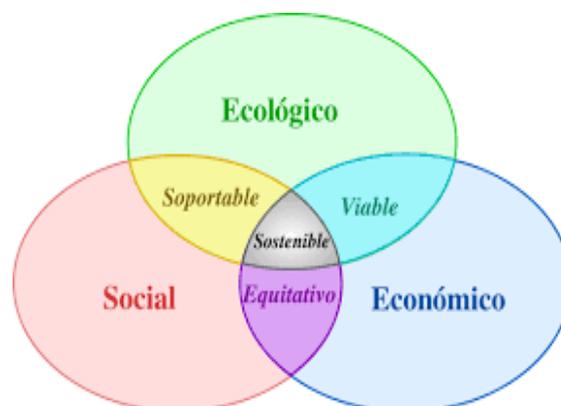
Por otra parte, sostenibilidad en términos de objetivos, significa satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, pero sin afectar la capacidad de las futuras, y en términos operacionales, promover el progreso económico y social respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente. (RSC, 2017).

### **3.3.9. Pilares de la sostenibilidad**

De acuerdo con la literatura estudiada, tres pilares caracterizan la sostenibilidad:

- Pilar Ambiental
- Pilar Sociocultural
- Pilar Económico

**Imagen 1:** Ejes de Sostenibilidad



Fuente pagina web

- **Pilar Ambiental**

El pilar ambiental se refiere a la administración eficiente y racional de los bienes y servicios ambientales, de manera que sea posible el bienestar de la población actual, garantizando el acceso a éstos por los sectores más vulnerables, y evitando comprometer la satisfacción de las necesidades básicas y la calidad de vida de las generaciones futuras. (Sostenible, 2011)

Los recursos naturales son la base de la sobrevivencia y la vida digna de las personas, es por ello por lo que la sustentabilidad de los ecosistemas es básica para una estrategia integral de desarrollo humano. En primer término, una administración responsable e inteligente de nuestros recursos naturales es el punto de partida para contar con políticas públicas que efectivamente promuevan la sustentabilidad del medio ambiente.

- **Pilar Sociocultural**

El pilar social implica pensar, no solo en el acto de la transformación directa de la naturaleza por el hombre en el proceso de trabajo productivo, sino en todos los aspectos y esferas de la vida sociocultural. Es obvio que la meta del desarrollo sustentable presupone la sustentabilidad social no como un resultado mecánico, pues implica reconocer que es necesario cambiar a la sociedad, y que las limitaciones del desarrollo sustentable radican en que, además de ser una solución parcial, pues no tiene de momento un enfoque global en la práctica, tanto de los gobiernos como organizaciones que impulsan, se dan en el marco de una sociedad donde las contradicciones sociales son la fuente de los desequilibrios ambientales.

En cuanto a la extreme pobreza, es obvio que también genera una necesidad de depredar y contaminar, aunque en la misma medida que el capital, que de manera incontenible lleva a hacer la contaminación la fuente de su existencia, por lo tanto, si bien gana por aprovechar formas ecológicas, gana ahora más que antes de tales procesos ecológicos, al contaminar y destruir aún más.

La reproducción de la sociedad tiene sus bases en el empleo, la alimentación, la educación y la salud básicamente. Para que esto sea sustentable, debe ser garantizado por la sociedad. De lo contrario, estos problemas se agravan.

La sustentabilidad social significa prepararnos para alimentar a más gente en el futuro, pues es una ilusión decir que disminuirá la tasa de natalidad, ya que aumenta más el desempleo y, aún con un poco de menos población, su impacto será mayor por la presión social de grupos que están accediendo a más información y conocimiento lo que implica más resistencia a morirse de hambre.

- **Pilar Económico**

El turismo ha sido presentado tradicionalmente como un eficiente motor del desarrollo económico, capaz de generar empleo, modernizar las infraestructuras, impulsar otras actividades productivas, revalorizar los recursos autóctonos o equilibrar balanzas de pagos nacionales. Antes de la década de 1970, asumidas estas premisas y con el turismo internacional de masas recién estrenado, pocos investigadores se habían parado a estudiar los costes económicos que suponía para las sociedades anfitrionas esta actividad. Pero en esa década empezaron a ser evidentes.

Así, es cierto que el turismo genera empleo, pero en muchas ocasiones para la población local es un empleo de índole estacional y poco cualificado, que suele competir directamente con la oferta de mano de obra de tipo migratorio. Además, suele tratarse de un empleo inestable: el turismo es un sector con grandes vaivenes, denominados coloquialmente como "temporadas baja y alta".

### **3.3.9.1. Medio Ambiente**

Sería imposible hablar de sostenibilidad sin considerar lo que significa medio ambiente. El Medio ambiente es el conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la delgada capa de la Tierra llamada biósfera, sustento y hogar de los seres vivos.

La problemática ambiental mundial causada principalmente por la utilización inadecuada de recursos naturales que ha hecho el ser humano y ha conducido a una crisis que pone de manifiesto la necesidad urgente de reorientar la interacción hombre - naturaleza, como medio para garantizar su supervivencia en el planeta.

El Medio Ambiente es un bien común que debemos cuidar, puesto que su deterioro es irreversible. Nuestro compromiso con el Medio Ambiente y respeto debe de verse reflejado en la ejecución de las tareas diarias.

### **3.3.9.2. Educación Ambiental**

Cuando se habla de educación ambiental, es necesario construirla alrededor del desarrollo sostenible. Una definición donde se permite analizar la dinámica de los hombres y las mujeres, como reflejo de la interacción comunitaria, siendo la reflexión a través de un proceso de aprendizaje alternativo el que re-conceptualice el papel de las personas y su incidencia en el ambiente. Una dinámica que abarca dimensiones colectivas e individuales.

En este contexto, es la Educación Ambiental, ante todo, una educación para la acción. Un proceso que actúa ampliando la conciencia acerca de los impactos de la actividad humana sobre el medio, con el objetivo de mejorar capacidades para contribuir a la solución de los problemas (Rodríguez, 2012)

### **3.3.9.3. Residuos Sólidos**

Los residuos sólidos, constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico.

Se componen principalmente de desechos procedentes de materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo. Todos estos residuos sólidos, en su mayoría son susceptibles de reaprovecharse o transformarse con un correcto reciclado.

Los principales "productores" de residuos sólidos somos los ciudadanos de las grandes ciudades, con un porcentaje muy elevado, en especial por la poca conciencia del reciclaje que existe en la actualidad. Afortunadamente esto está cambiando poco a poco, y problemas como el cambio climático, son ahora una amenaza real y a corto plazo.

La comprensión de todos los elementos, mencionados anteriormente, es relevante para poder diseñar estrategias que pueden concretizarse de forma clara, como es el caso de las tres erres, que explicamos a continuación.

#### **3.3.9.4. Las tres erres (3R)**

Las tres erres (3R) es una regla para cuidar el medio ambiente, específicamente para reducir el impacto humano sobre el medio ambiente mediante un uso más eficiente de nuestros recursos. Seguir la regla de las tres erres disminuye la cantidad de recursos naturales vírgenes que utilizamos para manufacturar productos nuevos y también reduce el volumen de residuos o basura que generamos. (Verde, 2014)

En pocas palabras, la regla de las 3R te ayuda a tirar menos basura, ahorrar dinero y ser un consumidor más responsable, así reduciendo tu huella de carbono. Y lo mejor de todo es que es muy fácil de seguir, ya que sólo tiene tres pasos:

- Reducir
- Reutilizar
- Reciclar

**Imagen 1** Tres RRR



Fuente 1 [www.Google.com](http://www.Google.com)

- **Reducir**

Reducir es la "erre" más importante ya que tiene el efecto más directo y amplio en la reducción de los daños al medio ambiente, y consiste en dos partes:

**Comprar menos** reduce el uso de energía, agua, materia prima (madera, metal, minerales, etc.) y químicos utilizados en la fabricación de los productos; disminuye las emisiones producidas en el transporte del producto, y también minimiza la contaminación producida por su desecho y desintegración.

**Utilizar menos recursos** (agua, energía, gasolina, etc.) se puede lograr con focos y electrodomésticos más eficientes, una casa bien mantenida y buenos hábitos como desenchufar los aparatos eléctricos cuando no están en uso, cerrar el agua de la ducha mientras te enjabonas y compartir tu coche.

- **Reutilizar**

Reutilizar significa alargar la vida de cada producto desde cuándo se compra hasta cuando se tira. La mayoría de los bienes pueden tener más de una vida útil, sea reparándolos o utilizando la imaginación para darles otro uso. Por ejemplo, una botella de refresco se puede rellenar (el mismo uso) o se puede convertir en juguete, maceta, porta velas o candelabro (otro uso).

Reutilizar también incluye la compra de productos de segunda mano, ya que esto alarga la vida útil del producto y a la vez implica una reducción de consumo de productos nuevos, porque en vez de comprar algo nuevo lo compras de segunda mano.

- **Reciclar**

Reciclar es la erre más común y menos eficaz. Se trata de rescatar lo posible de un material que ya no sirve para nada (comúnmente llamado basura) y convertirlo en un producto nuevo. Por ejemplo, una caja vieja de cartón se puede triturar y a través de un proceso industrial o casero convierte a papel nuevo.



Lo bueno del reciclaje es que actualmente se puede reciclar casi todo tipo de basura y muchos municipios ya tienen los servicios de reciclaje integrados a su sistema de recolección de basura.

## **IV. Diseño Metodológico**

El presente capítulo describe el procedimiento metodológico seguido en este proceso de investigación. Este proyecto se enmarca en la línea de investigación de Turismo Sostenible de la FAREM-Estelí.

**Línea N° 1:** Gestión, Planificación y desarrollo turístico.

**Tema:** Buenas prácticas de Sostenibilidad Turística.

**Sub-tema:** Buenas prácticas de Sostenibilidad Turística.

### **4.1. Ubicación del área de estudio**

La investigación que se realizó en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarious de Luis Ubicado en la ciudad de Estelí, en el departamento de Estelí.

### **4.2. Enfoque filosófico de la investigación**

La investigación es mixta ya que se integran los métodos cuantitativo y cualitativo para obtener los resultados de la investigación.

### **4.3. Tipo de investigación**

Según su nivel de profundidad es cualitativa descriptiva porque implica la observación y descripción del comportamiento de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera.

### **4.4. Población y muestra**

#### **4.4.1.1. Población**

Es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen en común algunas características definitivas. Ante la imposibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, y se selecciona un subconjunto el cual se le denomina muestra.

Para la realización del presente trabajo se seleccionaron a los habitantes del departamento de Estelí y propietarios de diferentes establecimientos (Hotel y Restaurante).

#### **4.4.1.2. Muestra**

Es una porción significativa de la población que se selecciona para entrevistar o encuestar, la muestra siempre debe ser de la misma de las características de la población, ya que es representativa de este.

La muestra está formada por 60 personas elegidas al azar de la ciudad de Estelí y 15 gerentes de establecimientos.

Esto facilito:

- Conocer las debilidades y fortalezas del establecimiento.
- La información adecuada para dar respuesta a la problemática.
- Equipos utilizados para la recolección de información: Celular, memoria USB, cuaderno de campo, computadora.

#### **4.5. Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos**

En esta etapa implementamos técnicas que ayudaron a la recolección de información.

##### **Fase de ejecución o trabajo de campo**

La primera fase fue la recolección de información del establecimiento turístico por medio de la observación, visitamos el lugar, tomamos fotos y entrevistamos al recepcionista, así mismo buscamos en internet información sobre las buenas prácticas de sostenibilidad en tesis.

En la segunda fase comenzamos a teipiar el trabajo, apoyándonos de la información recolectada, y de igual manera buscando en diferentes fuentes de información, elaboramos encuestas para luego realizarlas, y ayudarnos a llegar a un mejor resultado.

## **4.6. Técnicas de recopilación de datos**

### **Observación:**

Es la adquisición activa de información a partir del sentido de la vista. Se trata de una actividad realizada por un ser vivo (humanos, animales, etc.), que detecta y asimila los rasgos de un elemento utilizando los sentidos como instrumentos principales. (GALINDO, 1998).

En esta etapa se realizaron los métodos de observación directa que fueron aplicadas mediante las visitas al establecimiento, aplicamos los conocimientos previos que teníamos sobre el contenido de cómo realizar prácticas amigables con el medio ambiente, así como los buenos comentarios que fueron encontrados en su página de Facebook.

### **Entrevista:**

Es un retrato o narración de una persona que dice lo que piensa o se hace con respecto a un problema determinado puesto ante el lector. Es saber describir el ambiente, saber ver a la persona con quien nos entrevistamos y dominar el dialogo. (Gonzalo Martin Vivaldi, 1987, curso de redacción).

Se realizó con el fin de recopilar información previa sobre el manejo y uso adecuado de las buenas prácticas que implementan en dicho sitio, se aplico a los propietarios y gerente del Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.

## **Análisis de Documentos:**

### **Segunda Fase**

#### **Encuestas:**

Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. (Kuby, 2005 ).

Estas se realizaron para conocer si la población de Estelí conoce en el centro turístico "Aparte Hotel Acuarius de Luis" y que opiniones tiene sobre este y si poseen los conocimientos previos sobre las buenas prácticas sostenibles existentes en los diferentes establecimientos turísticos. (ver Anexo)

Además de aplicar encuestas a algunos de los restaurantes del departamento de Estelí.

#### **4.7. Procedimiento metodológico del estudio**

A continuación, procedemos a describir las diferentes fases que se implementaron en la realización del proceso de investigación.

#### **Fase de planificación o preparatoria**

En la primera fase de esta investigación realizamos visitas al establecimiento para observar el cumplimiento de las buenas prácticas sostenibles. Como segunda, realizamos entrevistas al recepcionista del establecimiento. En esta fase también tuvimos acceso a diferentes documentos del establecimiento así también como la página web. Con la información recabada en las primeras dos fases procedimos a su análisis y

con la información procesada realizamos el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

### **Fases principales:**

#### **1. Qué es lo que se investigará**

Buenas prácticas de sostenibilidad aplicadas en el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis.

#### **2.Cuál es la base teórica del problema**

Turismo sostenible

Medio ambiente

Recursos naturales

Sostenibilidad y pilares de la sostenibilidad

Guía de buenas practicas

#### **3. Cómo se investigará el problema**

Se determinó el tipo de investigación según el tema de investigación y los recursos que utilizaríamos para llegar a los resultados, se seleccionó la población y muestra para la aplicación de encuestas, entrevistas, capacitaciones, encontrar la problemática y darle solución.

#### **4.8. Informe final o fase informativa**

En esta fase ya con la información organizada se realizó un borrador el cual enriquecerá la información y el cual servirá para guía de futuras investigaciones.

#### 4.9. Variables

**Tabla 1:** Cuadro de Variables

Objetivos Específicos	Categoría	Sub – Categoría	Definición Conceptual	Fuentes de Información	Instrumento
Describir las Buenas prácticas sostenibles que se implementan en el centro turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.	Acciones	Prácticas ambientales sostenibles.	Acciones de Mejoras	Carlos (Ex Recepcionista Apart Hotel Acuarious de Luis)	Entrevistas Observación
Analizar las percepciones sobre la implementación de buenas prácticas sostenibles en diferentes	Prácticas	Entorno natural Áreas Verdes	Prácticas Sostenibles	Recepcionista	Guía de preguntas Ficha



<b>prestadores de servicios (Hoteles, Apart hoteles, Restaurantes).</b>					
<b>Crear un manual de buenas prácticas de sostenibilidad para mejorar el uso de los recursos dentro del centro Turístico Apart Hotel Acuarious de Luis.</b>	Manual de Buenas Prácticas	Centro Turístico	Manual de Buenas Prácticas	Propietarios de diferentes Hoteles y Restaurantes	Ficha Técnica Guía de Observación

*Fuente 2 Propia*

## **V. Descripción del Área de Estudio**

La presente sección se enfoca en describir y analizar el territorio donde se encuentra la empresa turística que es el objeto de estudio.

### **5.1. Análisis del Territorio**

El nombre Estelí significa: Hermoso Valle a los ojos cuyas aguas vierten en el gran río cuyo lecho contiene obsidianas y mármol rojo. A Estelí se le conoce, también, como "El Diamante de la Segovia", nombre que fue creado por Oscar Corea Molina en su programa de radio " El Trampolín 43" en Radio Ondas Segovianas en el año 1960, Estelí está situada en un lugar privilegiado por su clima, entre montañas, a 843,97 msnm, la ciudad de Estelí es una de las más frescas de todo Nicaragua con clima del tipo monzónico de tierras altas, el que se caracteriza por ser subtropical seco pero bastante fresco, cuenta en algunas zonas con clima de tipo tropical de sabana, modificado por las cordilleras y montañas que rodean la ciudad.

Dista 147 km de la capital Managua y 110 km de la frontera de El Espino que es el punto fronterizo más cercano con Honduras. Se conecta con el resto del país a través de la carretera panamericana con el occidente y norte de Nicaragua.

La distribución poblacional es eminentemente urbana, un 81% de sus más de 182.000 habitantes viven en la zona urbana mientras que solamente un 19% vive en zona rural. Su diseño urbano, con calles estrechas, como en casi todas las ciudades coloniales de América, se extiende por el valle, abriéndose entre las manzanas, plazas y jardines donde se ubican los edificios públicos como la catedral, la alcaldía y el parque central. Después de los bombardeos de 1978 y 1979 durante la insurrección de la ciudad, Estelí quedó parcialmente destruida, por lo que hoy en día las pocas casas de estilo colonial han desaparecido para darle paso a construcciones más modernas en donde se ubican en su mayoría negocios comerciales.

Como cabecera del departamento del mismo nombre y principal ciudad del norte del país Estelí mantiene una actividad industrial y comercial elevada, llegando a ser la segunda ciudad más importante después de Managua en términos económicos.

El departamento, montañoso, guarda numerosos parajes naturales relevantes que actúan como atractivo recreativo como el salto de Estanzuela que con sus más de 40 m de altura permite realizar increíbles saltos de altura o la meseta de Moropotente con su máxima altura a 1.460 msnm; Otros lugares como la Reserva Protegida de Mirafior, el cerro Tomabú y Quiabúc - Las Brisas, son importantes reservas forestales que se han preservado del avance de la frontera agrícola.

## **5.2. Recursos naturales**

Geológicamente el municipio presenta secuencia de edades Miocenas o Cuaternarias que responden a rocas volcánicas del terciario y rocas sedimentarias del cuaternario, éstas proporcionan basalto, ignimbritas, andesitas y tobas, arcillas montmorillonitas para materiales de construcción y objetos cerámicos.

Tiene un relieve variado condicionado a las morfoestructuras que presenta el terreno; su punto más elevado es el cerro La Fila (1.608 msnm). Tiene topografía ondulada con elevaciones montañosas y mesetas de alturas considerables, sobresaliendo: La Fila (1.608 msnm), Las Brisas (1.603 msnm), El Tisey (1.550 msnm), Tomabú (1.445 msnm), Peluca (1.426'8 msnm), Majagual (1.400 msnm), Las Lagunas (1, 388 msnm), Arrayán (1, 387 msnm), El Carao (1.386 msnm), Agua Fría (1.367 msnm), Santa Clara (1. 366' 6 msnm), Moropotente (1.339 msnm), Las Mesas (1.300 msnm), El Pino (1.275 msnm), Sabana Larga (1.200 msnm), El Bonete (1.061 msnm). Cerro Tomabú de 1445 metros sobre el nivel del mar, cubierto de bosques de pino.

Al municipio lo dividen tres zonas hidrográficas: la Vertiente del Pacífico (120 km<sup>2</sup>); la Vertiente del Atlántico (506 km<sup>2</sup>); y la Cuenca Lacustre (Lago de Managua) con 200 km<sup>2</sup> que conecta con el océano Atlántico por el río San Juan al sur.

### **5.2.2. Flora**

La vegetación del municipio es escasa, sabanera y achaparrada con algunas manchas de bosques de coníferas (*Pinus oocarpa* sp). Las formaciones vegetales son tres: húmedo, fresco húmedo y pluviselva (Mirafior).

### **5.2.3. Fauna**

La fauna de Estelí ha disminuido en las últimas décadas por el mal manejo de los habitantes, en las montañas. Alejadas de la zona urbana todavía se encuentran algunas especies como cusucos (armadillos), garrobos, zorros, perezosos, gran variedad de reptiles; aves, entre ellas las casi extintas lapas y loras.

Los sitios con mayor interés recreativo del municipio son el salto de Estanzuela, el cerro Tisey y Mirafior.

### **5.2.4. Clima**

El clima de Estelí es de tipo templado, influenciado por los vientos que soplan del Océano Pacífico y del Atlántico, la altitud también juega un papel importante, al estar a una altura media de 840 metros sobre el nivel del mar, después de Jinotega es la cabecera departamental que presenta las temperaturas más agradables en Nicaragua, con una media de 21 grados centígrados.

De marzo a abril que comprende la estación seca es donde se presentan las más altas temperaturas, oscilando por encima de los 20 grados por las noches hasta los 35 durante el día, el resto del año hasta finales de noviembre las temperaturas bajan hasta los 30 grados.

De diciembre a enero las temperaturas oscilan entre los 22 grados durante el día hasta alcanzar 16 en las noches y los 14 en lugares más altos; según los registros históricos la temperatura más baja registrada en el municipio fue de 5 grados en 1982 y de 10 grados en el año 2010.

### **5.3. Religión**

La patrona de la Diócesis de Estelí es la Virgen de Nuestra Señora del Rosario de procedencia española. La imagen es una talla en madera que data del siglo XVII según las crónicas y anales de la ciudad. La imagen ha acompañado a los estelianos en cada uno de los traslados de la ciudad desde la Villa de San Antonio de Pavía hasta el asentamiento actual.

La ciudad de Estelí está dedicada a la advocación del Niño Jesús. Por tanto, las fiestas patronales civiles son durante el mes de diciembre y las religiosas en el mes de octubre; esto ha ayudado a que las fiestas religiosas sean de las más ordenadas expresiones religiosas del país, evitando que los hípicos de la ciudad que son celebrados en diciembre sean celebrados al mismo tiempo que las fiestas religiosas, a diferencia de la mayoría de ciudades en Nicaragua.

La sede de la Diócesis de Estelí está ubicada en dicha ciudad, gozando de esplendor y elegancia, sobre todo debido a las restauraciones realizadas después de la guerra civil de 1980-1990. En la actualidad es una de las catedrales con mayores trabajos interiores en madera preciosa en sus retablos y óleos.

### **5.4. Cultura**

Entre el folklore de Estelí se encuentran los bailes polca, vals y mazurca, tradicionales bailes de los departamentos norteros de Nicaragua; también la poesía, la leyenda, la danza y la pintura.

En la (mazurca) se destacan: don Felipe y sus Cachorros, Tellito Flores, Alfredo Quintero, y Noel Pérez Urbina - de quien la canción Estelí se ha convertido en himno de la ciudad.

La cultura popular esteliana está llena de leyendas, como la más popular "La Mocuana".

Un nuevo nombramiento para la ciudad de Estelí fue el de la "Ciudad de los murales", por la presencia de estos en la ciudad, realizados por jóvenes y niños del Taller de

Muralismo FUNARTE; por esto se le otorgó el Récord Guinness conseguido por el mural de tiza más largo del mundo.

En el mes de diciembre se celebran las hípicas del municipio de Estelí, siendo estas las últimas que se celebran en el país. Para conocer más acerca de la cultura e historia esteliana, el museo de arqueología Dr. Alejandro Dávila Bolaños, situado en la concurrida plaza Domingo Gadea, es un lugar idóneo que ofrece el recorrido por las distintas salas en donde se exhiben petroglifos indígenas, puntas de lanzas, restos de animales que vivieron hace decenas de miles de años, artefactos históricos de personalidades reconocidas de la ciudad, así como donaciones de personas como una armadura inglesa o una espada persa.

## **5.5. Economía**

La economía del municipio es diversificada, después de quedar en ruinas durante los años de guerra en el país, Estelí ha resurgido para convertirse en una potencia económica nacional, su principal rubro de exportación es el tabaco que es cultivado en los alrededores del valle, en la ciudad se encuentran más de 10 fábricas que procesan este producto que está considerado entre los mejores del mundo. Desde el año 2012 se realiza en Estelí, el Festival del Tabaco "Puro Sabor" que reúne a más de 150 amantes del tabaco de todo el mundo para degustar el sabor de los puros estelianos.

La agricultura y la ganadería son actividades que, al desarrollo local, regional y nacional, existen un sinnúmero de fincas que aportan a la producción nacional de hortalizas, frutas, café, ganado y leche. Otro sector importante en la economía local es el sector construcción; debido al acelerado la construcción de nuevos edificios, casas, estructuras e infraestructuras son parte activa de la vida diaria del municipio, además del comercio y el turismo, ya que la ciudad es un punto obligado del paso de la carretera panamericana; esto ha permitido un rápido incremento de sucursales de distintas empresas nacionales e internacionales, entre bancos, tiendas, ferreterías, restaurantes, hoteles, clínicas entre otros. Por ejemplo, el Multicentro Estelí, símbolo del crecimiento económico de la ciudad.

## **5.6. Medios de transporte**

Para llegar a la ciudad se debe de seguir la carretera panamericana que conduce a la frontera con El Espino en Madriz o Las Manos en Nueva Segovia, la ciudad presenta un excelente sistema de carreteras y calles que atraviesan las principales avenidas, por lo cual el automóvil y la motocicleta son los medios de transporte más utilizados por los particulares, además del servicio de taxis y urbanos, que son los buses que cubren las distintas rutas que atraviesan la ciudad.

Estelí se conecta con el resto de la zona norte; existen dos terminales de buses que conducen hacia las comunidades del norte del país, los municipios del departamento como Condega, San Juan de Limay y Pueblo Nuevo, también hacia los departamentos de Madriz, Nueva Segovia, Jinotega y el servicio de buses Inter locales a León y algunos buses hacia Managua, todo esto en la terminal norte ubicada sobre la carretera panamericana; mientras en la terminal sur, hay buses hacia los municipios de San Nicolás de Oriente, La Trinidad y hacia los departamentos de Matagalpa, Managua y León.

## **5.7. Turismo**

El paso de la carretera panamericana por Estelí ha permitido el auge de distintas industrias como la recreativa, que es notoria en la ciudad. Estelí, al estar rodeada por montañas y ríos y a una altura de más de 800 msnm, presenta un variado ecosistema.

Además de la ciudad en sí, se pueden visitar otros lugares como el salto de Estanzuela, La Casita, la Reserva Natural Tisey - Estanzuela, las piedras de la finca.

"El Jalacate", las cuevas del cerro Tomabú, la reserva de Miraflor y tabacales aledaños, entre otros. Estelí posee una geografía idónea para el paseo ecológico y de aventura, e igualmente el visitante puede conocer la historia del municipio en el museo Municipal o en el de Héroes y Mártires.

A la vez, la ciudad presenta una amplia gama hospedera, desde pequeños hostales para familias y mochileros hasta hoteles para viajeros de negocios. Posee muchas cafeterías,

restaurantes, supermercados, entidades bancarias, centros comerciales, discotecas, bares, y una animada vida nocturna entre otros, que hacen de Estelí una ciudad completa para el visitante, tanto del país como de fuera de éste.

## 5.8. Historia del Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis

Imagen 2: Logo del Establecimiento



### Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis

Fuente 3 Facebook Establecimiento

Fuente 4 Facebook Establecimiento

Fuente 5 Facebook Establecimiento

Fuente 6 Facebook Establecimiento

**UN APART HOTEL CON LA CALIDAD Y LA CALIDEZ QUE MERECE.**

A 148 kilómetros de la capital Managua, se ubica el departamento de Estelí, conocido como el Diamante de las Segovias, y ciudad del muralismo, se caracteriza por su clima fresco y su amplia gama de ofertas turísticas, en donde usted podrá gozar de una agradable estancia por este lugar histórico y de manos artesanas.

En Estelí, el turista puede realizar diversas actividades, como un recorrido por esta ciudad, en donde pueden visitar la emblemática plaza parque Domingo Gadea, un lugar de encuentro familiar, así como el museo histórico y arqueológico Dr. Alejandro Dávila

Bolaños, en este museo se encuentran diversos artefactos arqueológicos descubiertos en este municipio, como también conocer la historia y las actividades económicas de Estelí.

En el departamento existen un sin número de establecimientos que prestan sus servicios de alojamiento, uno de ellos es el Centro turístico Apart Hotel Acuarius de Luis, ubicado en la salida sur del departamento de Estelí.

Este centro nace de un sueño del Sr. Luis el cual era tener un lugar de paz en armonía con la naturaleza y sus bellos peces... con dificultades, pero con ganas de alcanzar su meta, dio inicio a sus primeros pasos. El destino no permitió a Luis lograr ver realizado su sueño. Pero sus seres queridos hicieron suyo sus sueños y convirtieron este 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 disfrute de sus visitantes.

#### **5.8.1.1. Nombre**

Apart Hotel Acuarius De Luis

#### **5.8.1.2. Descripción**

El centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis es un establecimiento turístico que cuenta con los servicios de alojamiento, alimentación, centro de eventos.

#### **5.8.1.3. Propietarios**

Sr. Luis Irías

#### **5.8.1.4. Logo del Establecimiento**



#### **5.8.1.5. Misión**

Asegurarnos de que nuestros 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.

#### **5.8.1.6. Visión**

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

#### **5.8.1.7. Tipo de empresa turística**

Según el tipo de empresas turísticas es una empresa de esparcimiento y recreación.

#### **5.8.1.8. Servicios**

Alojamiento

Alimentación

Creación de Eventos

### **5.8.1.9. Eventos**

Haga realidad sus ideas y empiece a planificar hoy mismo. Nosotros le facilitamos su búsqueda y le ofrecemos salón para eventos y reuniones. Nuestro salón está diseñado para albergar hasta 250 personas.

En Apart Hotel Acuarious de Luis nuestros clientes son importantes. Muéstreles a los suyos la organización de sus eventos con nosotros, si está planificando bodas, cumpleaños, graduación o fiesta de aniversario, podemos realizar su evento fácil y rápido.

El salón está equipado con data show, aire acondicionado y sonido. Cuando se realizan capacitaciones, talleres o exposiciones se les brinda agua y café de cortesía.

Paquete de \$30 por persona incluye (local, banquete con bebida incluida, decoración, música de discoteca con iluminación).

Paquete de \$35 por persona incluye (local, banquete, decoración, música de discoteca, iluminación, brindis, bocadillos, pastel).

Grupo de 32 personas a \$100 + IVA, almuerzo y cena a precio del menú, incluye (uso de piscina y desayuno).

Paquete de \$25 por personas incluye (banquete con bebida dulce doble, forros y manteles blancos). Por otra parte, Servicio de alimentación con bebida incluida a C\$350 córdobas.

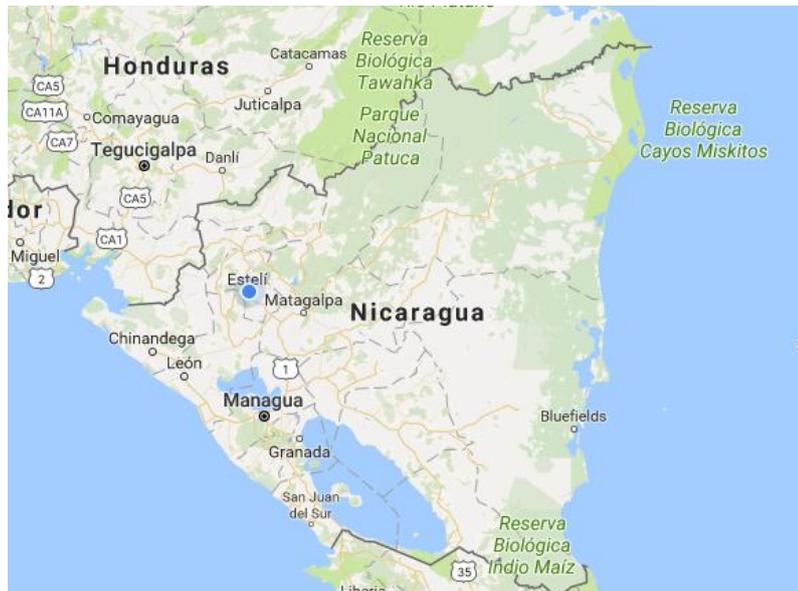
### **5.9. Localización**

La localización de este establecimiento turístico se presenta a continuación desde dos perspectivas: macro y micro localización.

### 5.9.1.1. Macro Localización

El centro turístico Apart Hotel Acuarious De Luis se encuentra ubicado en el departamento de Estelí a 148.4 km de Managua (Ver ilustración 1).

Imagen 3: Localización de Estelí

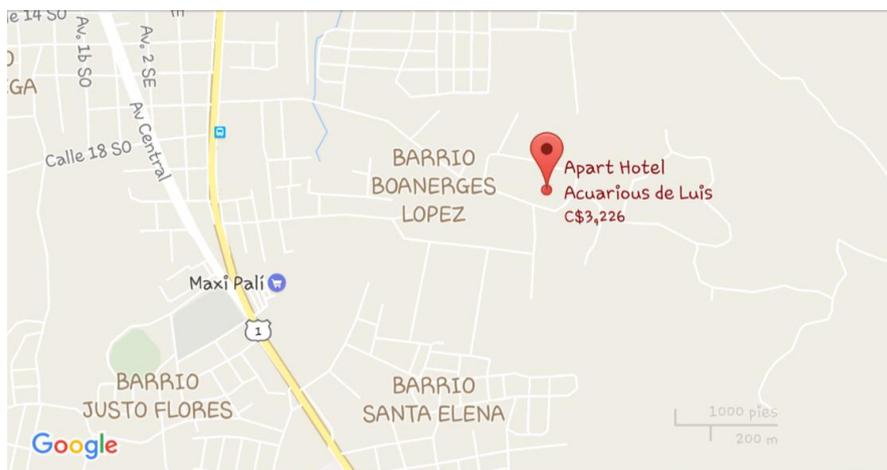


Fuente 7 Tomado de Google Maps

### 5.9.1.2. Micro Localización

Apart Hotel Acuarious De Luis está ubicado en el Barrio Boanerges López de la ciudad de Estelí, su dirección es de COTRAN Sur 1/2c al norte, 800 mts al este, Estelí.

Imagen 4: Mapa de la Micro Localización de Apart Hotel Acuarious De Luis



Fuente 8 Tomado de Google Maps

### **5.10. Buenas prácticas sostenibles que se implementan en el centro turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.**

- Uso de recipientes de basura (ubicados en todo el establecimiento).
- Separan los desechos sólidos (plástico y papel) para que se los lleve el recolector de basura.
- Reutilizan las latas de jugos o cervezas para convertirlas en maceteras.
- Los desechos de comida lo utilizan como alimento para animales de los dueños del establecimiento.
- Utilizan poca cantidad de detergente al momento de lavar ropa de cama entre otros.
- Realizan el secado de ropa de cama al sol.
- Cuentan con un panel solar.

## VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este acápite relata lo siguiente:

El presente trabajo investigativo tiene como propósito el Diseño y Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para el Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis para cumplir con el propósito del presente proyecto, se requirió de una adecuada selección de herramientas de investigación para el correcto cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados.

### Objetivos Específicos:

#### **N.º 1: Acciones de buenas prácticas sostenibles que implementa el centro turístico Apart Hotel Acuarious de Luis.**

Las técnicas de apoyo aplicadas para este objetivo fueron: la observación directa y la entrevista. QUE ENCONTRAMOS EN LA OBSERVACION

La observación se la realizó mediante frecuentes visitas de campo al Centro Turístico, actividad que permitió visualizar y determinar debilidades turísticas y ambientales, mientras que se realizó el formato de entrevista, las mismas fueron aplicadas al encargado del Apart Hotel Acuarious de Luis, con la finalidad de detectar las acciones existentes en el establecimiento.

### **FODA**

El análisis FODA es una herramienta de un diagnóstico muy utilizada como base de decisiones acerca el futuro negocio.

El FODA es un elemento muy importante ya que permite conocer la situación real que se encuentra una

Imagen 8: FODA



Fuente 9 [www.google.com](http://www.google.com)

empresa u organización y planear una estrategia a futuro.

Esta matriz describe gráficamente los puntos clave que se tienen que abordar para realizar un diagnóstico y determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y las Amenazas que se encuentra en este caso en el centro turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.

**Tabla 2** Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Existencia de áreas verdes.</li> <li>❖ Empresa comprometida con el medio ambiente.</li> <li>❖ Está ubicada en un punto no muy céntrico, pero confortable.</li> <li>❖ Accesibilidad al establecimiento.</li> <li>❖ Será una empresa pionera en el ramo del reciclaje.</li> <li>❖ La capacitación no es muy sofisticada, por así llamarlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concientización de la población por la conservación del medio ambiente.</li> <li>❖ Participación social.</li> <li>❖ Posee fuentes de recursos naturales (vertiente de agua)</li> <li>❖ Cuentan con un panel solar.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desconocimiento de los diferentes procesos que se requieren para reciclar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El incumplimiento de las normas y reglamentos existentes en el sitio.</li> <li>❖ La cultura de los habitantes de la localidad no es muy favorecedora.</li> </ul>

Fuente propia

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>❖ falta de conocimiento de instituciones que reciben o compran los diferentes materiales.</li><li>❖ Mal uso de los recursos.</li><li>❖ Manejo inadecuado de los desechos sólidos.</li><li>❖ Carecen de información sobre temas de sostenibilidad.</li><li>❖ Personal no capacitado en temas ambientales.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Agotamiento de las fuentes de agua a causa del mal manejo de estas.</li><li>❖ La falta de apoyo de instituciones gubernamentales.</li></ul> |
|--|---|

**Nº2. Analizar las percepciones sobre la implementación de buenas prácticas sostenibles en diferentes prestadores de servicios (Hoteles, Apart hoteles, Restaurantes).**

Se le dio cumplimiento a este objetivo por medio de una medición, apoyándonos en una encuesta aplicada a los diferentes prestadores de servicios, utilizando como referencia la Guía de buenas Prácticas de Rainforest Alliance, de esta manera pudimos darnos cuenta en que aspectos que deben mejorar en el establecimiento.

Se utilizó el **método científico** que parte de la búsqueda de información en diferentes fuentes bibliográficas tanto de internet, revistas, periódicos u otros documentos que conllevaron a especificar datos para el contenido de Buenas Prácticas implementadas en los diferentes prestadores de servicio.

**Procesamiento y Análisis de los datos Encuestas**

Según los datos arrojados por las encuestas realizadas, los resultados fueron los siguientes:

Encuesta dirigida a prestadores de servicios (Hoteles y Restaurantes) finitos del departamento de Estelí.

**PREGUNTA N°1** ¿Conoce usted sobre las buenas prácticas sostenibles?

**Tabla 3** Tabulación Pregunta N°1

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>SÍ</b>	13	86.6%
<b>NO</b>	2	13.3%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 2** Representación Gráfica. Pregunta N°1



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Se observa que el 87% de los encuestados si conoce las buenas prácticas sostenibles y un 13% no conoce que son las mismas.

**Interpretación:** Durante la investigación se logró constatar que la mayoría de los establecimientos turísticos conoce las buenas prácticas ambientales.

**PREGUNTA N°2** ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de las buenas prácticas sostenibles?

**Tabla 4** Tabulación pregunta N°2

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>MUCHO</b>	1	6.6%
<b>POCO</b>	10	66.6%
<b>NADA</b>	4	26.6%
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado Por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 3** Representación gráfica. Pregunta N°2



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** El 27% de los encuestados no posee nada de conocimientos acerca de las buenas prácticas sostenibles, un 67% sabe poco y solo un 6% mucho.

**Interpretación:** según los resultados obtenidos, manifiesta que la mayoría posee poco conocimiento acerca de las buenas prácticas y las personas que conocen el tema son pocas, lo cual significa una preocupación en cuanto a la conservación del medio ambiente.

**PREGUNTA N°3. ¿Qué buenas prácticas conoce y cuales aplican en su establecimiento?**

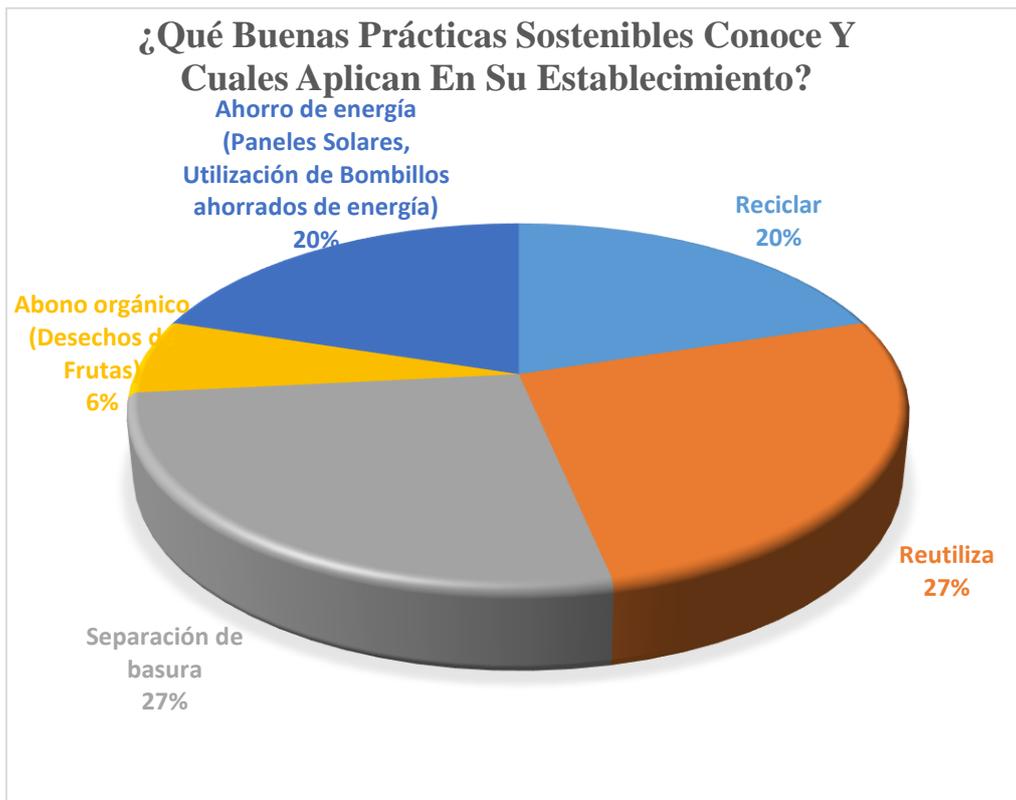
**Tabla 5** Tabulación pregunta N°3

Opción	Cantidad	Porcentaje
Reutiliza	3	20 %
Reciclar	4	26.6%
Separación de basura	4	26.6%
Abono orgánico (Desechos de Frutas)	1	6.6%
Ahorro de energía (Paneles Solares, Utilización de Bombillos ahorrados de energía)	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado Por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

Gráfico 4 Representación Gráfica. Pregunta N°3



Elaborado por: Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

Fuente: Encuesta

**Análisis:** Se observa que un 20% de los encuestado emplean el ahorro de energía a través de paneles solares (utilización de bombillos ahorradores de energía), un 27% lo hacen en la separación de basura, el 27% reutiliza, un 20% reciclan y el 6% ocupan los desechos de frutas como abono orgánico.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos por las encuestas que se realizaron a diferentes establecimientos conocen lo que son las buenas prácticas sostenibles y las que conocen las aplican.

**PREGUNTA N°4:** ¿Sus trabajadores reciben capacitaciones sobre temas ambientales por parte del INTUR?

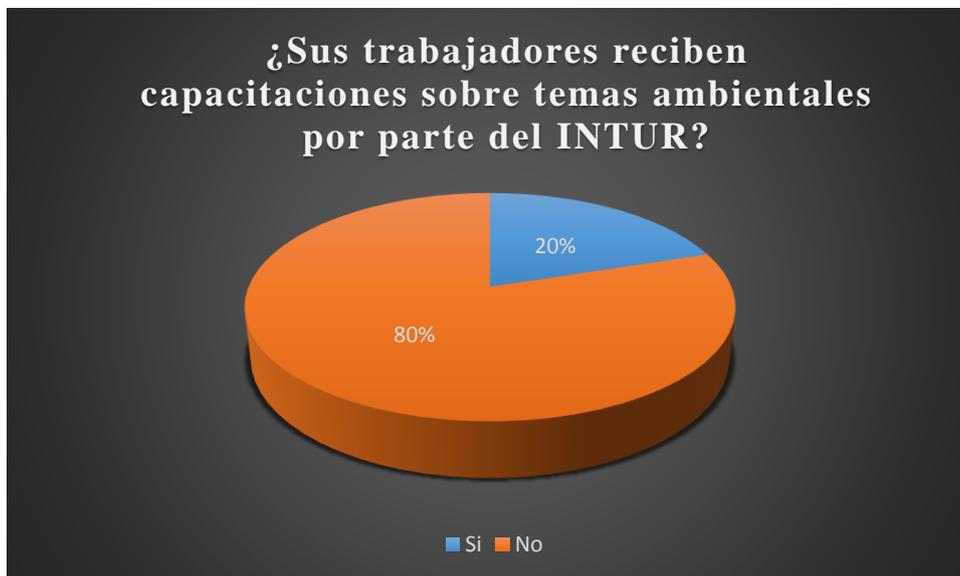
**Tabla 6** Tabulación pregunta N°4

Opción	Cantidad	Porcentaje
SI	3	20%
NO	12	80%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 5** Representación Gráfica. Pregunta N°4



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Según los datos arrojados por las encuestas el 80% No recibe ningún tipo de capacitación ambiental y el 20% de los trabajadores de diferentes establecimientos si reciben capacitaciones sobre temas ambientales por parte del INTUR.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos no todos los establecimientos obtienen capacitaciones sobre temas ambientales, lo cual es preocupante que no se les capacite en este ámbito.

**PREGUNTA N°5.** ¿Considera usted importante aplicar las buenas prácticas sostenibles en su establecimiento?

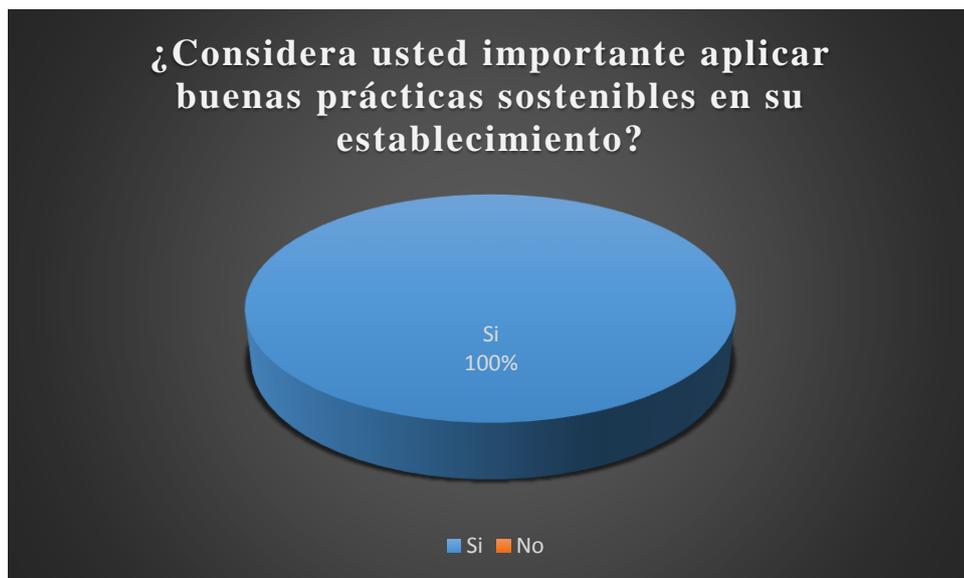
**Tabla 7** Tabulación Pregunta N°5

Opción	Cantidad	Porcentaje
SI	15	100%
NO		
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 6** Representación Gráfica. pregunta N°5



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Según el resultado el 100% de los establecimientos dijeron que las buenas prácticas sostenible son importantes.

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron es que la implementación de las buenas prácticas son de suma importancia para el cuidado del medio ambiente.

**PREGUNTA N°6.** ¿El INTUR le proporciona algún tipo de documento que le facilite realizar las buenas prácticas sostenibles?

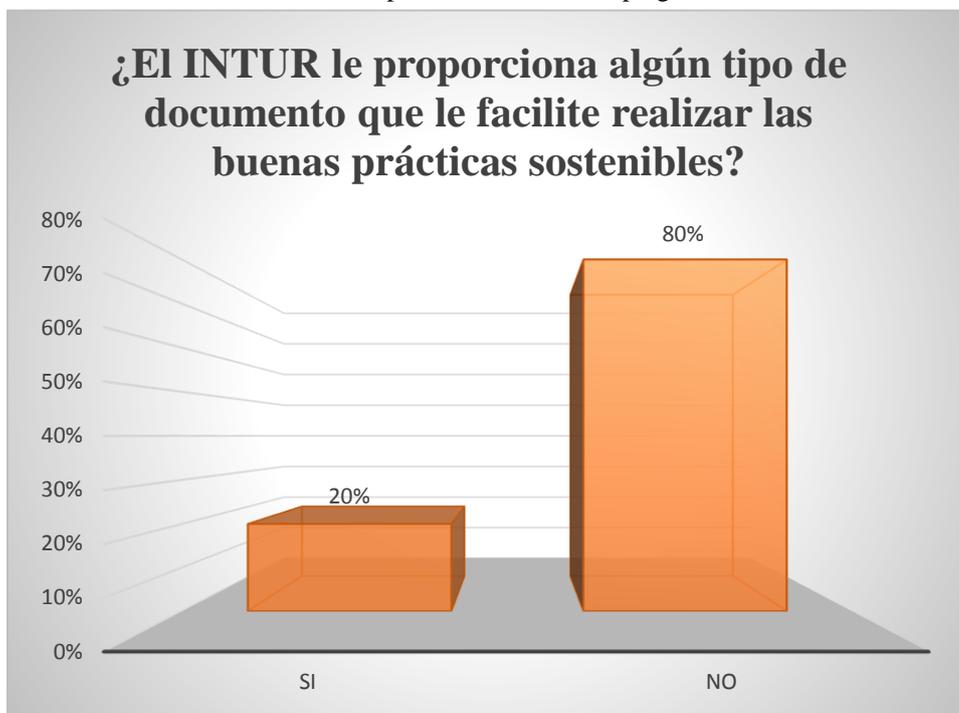
**Tabla 8** Tabulación pregunta N°6

Opción	Cantidad	Porcentaje
SI	3	20%
NO	12	80%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 7** Representación Gráfica. pregunta N°6



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Según las encuestas el 20% de los establecimientos reciben documento de buenas prácticas sostenibles por parte del INTUR y el 80% no les facilitan dicho documento.

**Interpretación:** El resultado obtenido es que INTUR no les proporciona un documento a todos los establecimientos para que estos puedan aplicar las buenas prácticas sostenibles.

**PREGUNTA N°6.** ¿Les gustaría contar con una herramienta que les permita realizar adecuadamente las buenas prácticas sostenibles?

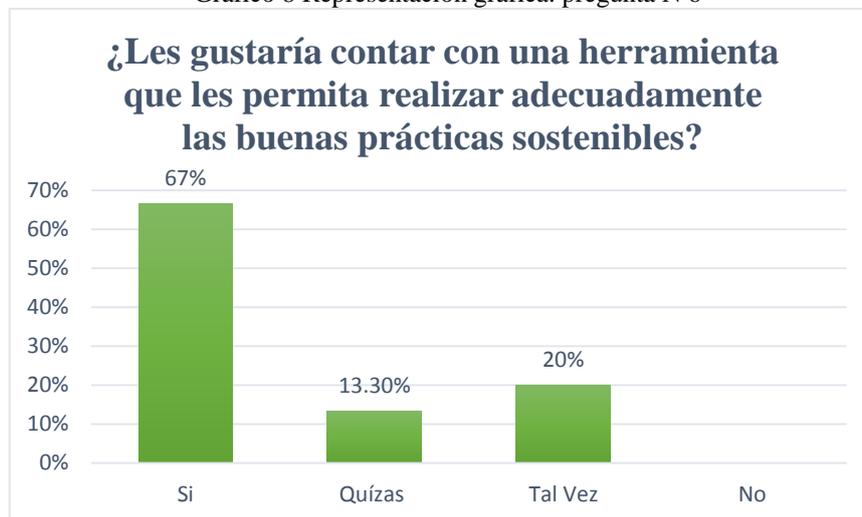
**Tabla 9** Tabulación pregunta N 6

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	10	66.6%
<b>Tal Vez</b>	2	13.3%
<b>Quizás</b>	3	20%
<b>No</b>		
<b>Total</b>	15	100%

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 8** Representación gráfica. pregunta N 6



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Según el porcentaje de establecimientos que les gustaría contar con una herramienta para realizar adecuadamente las buenas prácticas sostenibles son: el 67% si les gustaría, un 13.30% quizás, un 20% tal vez y un 0% NO.



**Interpretación:** El resultado que se obtuvo es que los establecimientos están dispuestos a contar con una herramienta que les indique de cómo hacer uso adecuado de las buenas practicas.



## Datos Informativos

**Departamento:** Estelí **Centro:** Apart Hotel Acuarius De Luis

**Investigadoras:** Aracely Altamirano, Gabriela Báez. **Fecha:** 03/11/2017

## ENCUESTA

Encuesta dirigida a los pobladores de la Ciudad de Estelí

**Objetivo:** saber el grado de conocimiento sobre las buenas prácticas sostenibles que poseen los pobladores de la ciudad de Estelí.

### PREGUNTA N1 ¿Conoce usted sobre las buenas prácticas sostenibles?

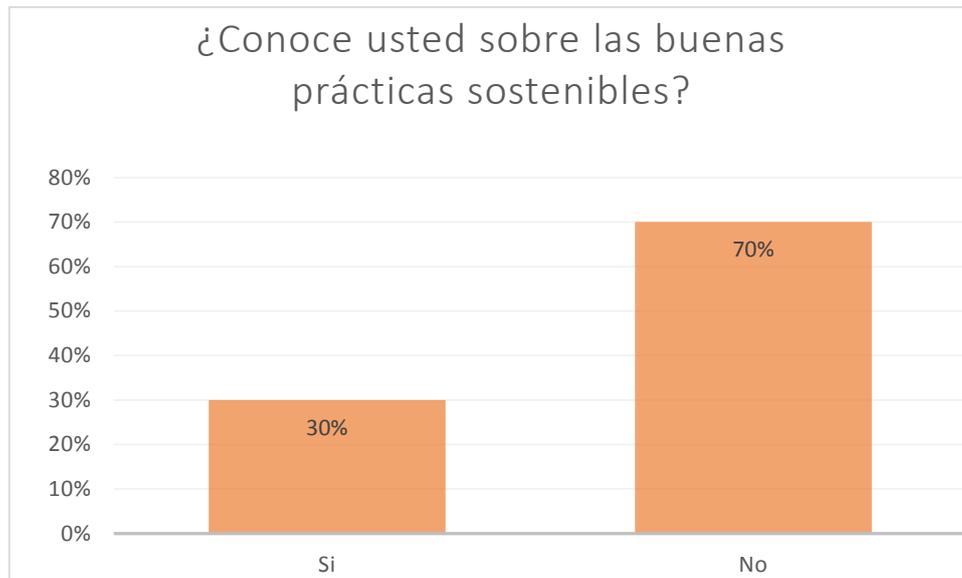
Tabla 10 Tabulación pregunta N1

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	18	30
No	42	70
Total	60	100

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

Gráfico 9 Representación Gráfica. pregunta N2



**Análisis:** Según los resultados el 70% no saben que son las buenas prácticas sostenibles y el 30% de la población si conoce.

**Interpretación:** La encuesta realizada demuestra que la mayoría de la población no conocen sobre las buenas prácticas y por lo cual son pocas las personas que poseen conocimiento de dicho tema.

**PREGUNTA N2 ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de las buenas prácticas sostenibles?**

Opción	Cantidad	Porcentaje
MUCHO	5	8.3
POCO	47	78.3
NADA	8	13.3
Total	60	100

Elaborado por: Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

Fuente: Encuesta

Gráfico 10 Representación Gráfica. pregunta N2



Fuente: Encuesta

**Análisis:** Los resultados que se obtuvieron plasma que el 3% tienen mucho, 8% poco nivel avanzado de conocimiento sobre las buenas prácticas sostenibles y el 79% no posee nada.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, manifiesta que la mayoría de la población no poseen un nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas.

**PREGUNTA N3 ¿Qué actividad considera que ocasiona mayor daño en el medio ambiente de la ciudad de Estelí?**

*Tabla 11 Tabulación pregunta N3*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Procesos Productivos	13	21.6
Desechos Humanos	34	56.6
Deforestación	8	21.6
Total	60	100

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 11** Representación Gráfica. Pregunta N3



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** En la gráfica se observa el porcentaje de cada actividad que ocasionan daño al medio ambiente arrojando el siguiente resultado: el 21% lo ocasionan los desechos productivos, 57% los desechos generados por la acción humana y el 22% lo generan la deforestación.

**Interpretación:** Los datos obtenidos reflejan que cada una estas actividades generan daños al medio ambiente pero la población indica que el mayor causante son los desechos generados por la acción humana.

**PREGUNTA N4 ¿Piensa usted que la aplicación de buenas prácticas contribuye a desarrollar un turismo sostenible?**

**Tabla 12** Tabulación Grafica. pregunta N4

Opción	Cantidad	Porcentaje
MUCHO	48	80
POCO	7	11.6
NADA	5	8.3
Total	60	100

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

*Gráfico 12* Representación Gráfica. pregunta N4



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Análisis:** Los datos obtenidos reflejan que el 80% mucha, 11.6% poco y el 8% de la población consideran que las aplicaciones de las buenas prácticas contribuyen al desarrollo del turismo sostenible.

**Interpretación:** Según los resultados arrojados por la encuesta indica que la mayoría de la población es consciente de que la aplicación de las buenas prácticas es de gran ayuda para la contribución para un mejor desarrollo del turismo sostenible.

**Pregunta N5 ¿Alguna vez a recibido un tipo de charla acerca de cuáles son las buenas prácticas Sostenibles?**

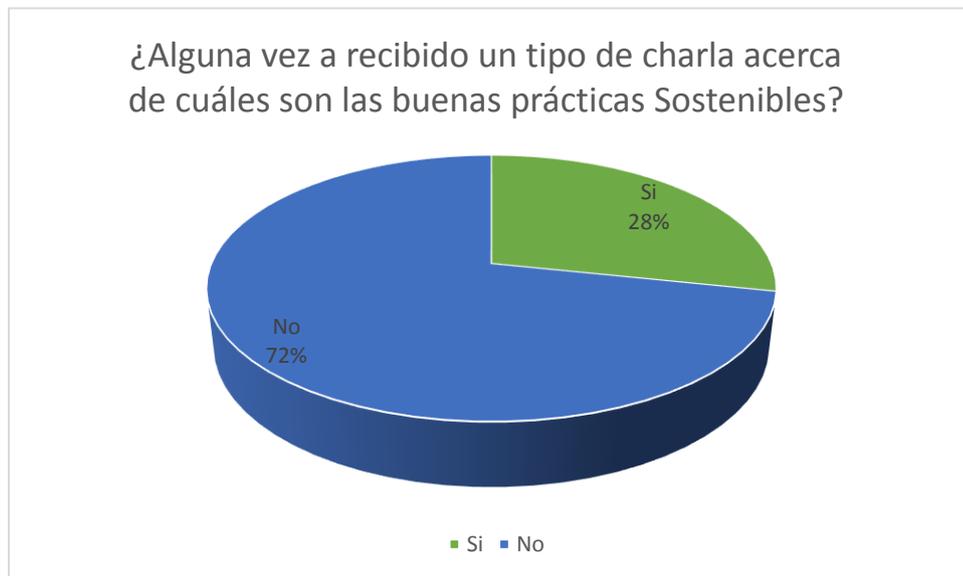
Tabla 13 Tabulación pregunta N5

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	17	28.3
No	43	71.6
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

Fuente: Encuesta

Gráfico 13 Representación Gráfica. pregunta N5



Elaborado por: Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

Fuente: Encuesta

**Análisis:** El resultado que se obtuvo es de 72% no han recibido charlas de ningún tipo sobre este tema y solo un 28% de que personas que si han recibido charlas de buenas prácticas sostenibles.

**Interpretación:** Los datos obtenidos indican que es muy poco el porcentaje de personas que en algún momento han recibido charlas sobre cuáles son las buenas

**Pregunta N6 ¿Está usted de acuerdo que la actividad turística sostenible genera beneficios que pueden aportar al desarrollo del departamento?**

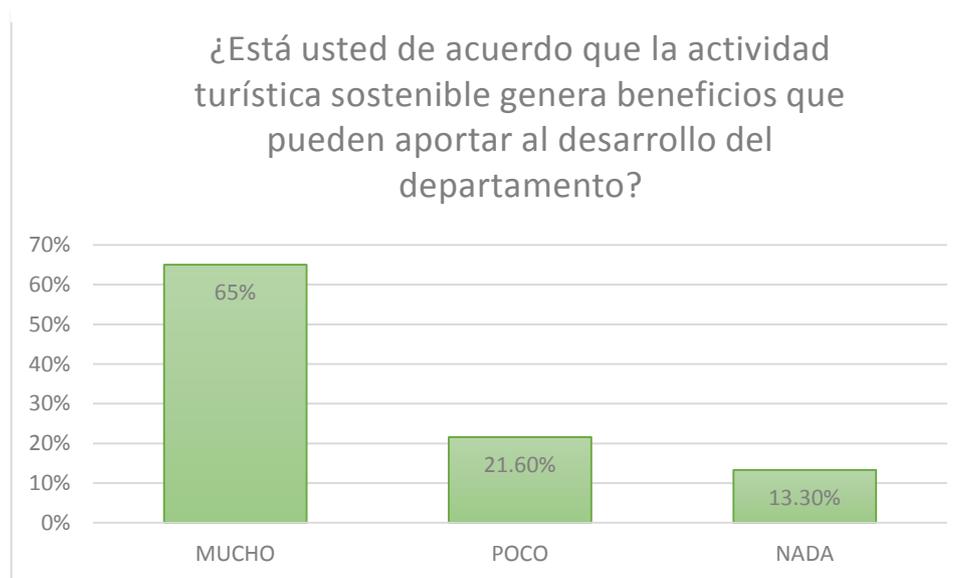
**Tabla 14** Tabulación Pregunta N6

Opción	Cantidad	Porcentaje
MUCHO	39	65
POCO	13	21.6
NADA	8	13.3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico 14** Representación Gráfica. pregunta N6



**Elaborado por:** Altamirano Aracely, Báez Gabriela (2017)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 65 % está de acuerdo, 21.60% está un poco en acuerdo y el 13.30% están en desacuerdo que la actividad turística genera beneficios para el desarrollo de la ciudad de Estelí.

**Interpretación:** Los datos que se obtuvieron hay un alto nivel de conciencia de que el turismo sostenible genera beneficios que aportan al desarrollo de la ciudad de Estelí.

### **Nº3. Creación de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad para el centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.**

Este objetivo se efectuó por medio de la creación de un manual de Buenas prácticas sostenibles para el establecimiento turístico Apart Hotel Acuarious de Luis, con el fin de brindar la información adecuada para el cumplimiento responsable, sustentable y seguro de las Buenas prácticas Sostenibles. Este surge de la necesidad de tener una visión ambientalista y poder ser un nuevo modelo de establecimientos sostenibles en el departamento de Estelí.

De igual manera se realizó la entrega de las Guías de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible a los administradores del establecimiento para que sean aplicadas mejorando así el desarrollo de sus actividades e involucrando a los trabajadores en el compromiso de mejora del comportamiento ambiental.

#### **6.1. Construcciones de estrategias de desarrollo turístico**

##### **Acciones Propuestas y Plan de Trabajo.**

Este capítulo trata sobre las acciones recomendadas para el área y minimizar los posibles impactos para alcanzar las condiciones óptimas deseadas, y así mejorar la experiencia de los turistas. Para cada acción se propone una etapa donde se implementen las buenas prácticas y se haga un uso adecuado de los recursos.

#### **6.2. Desarrollo turístico sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarious De Luis.**

#### **6.3. Acciones para el ahorro de Energía**

- ❖ Apagar las luces que no se utilicen. Recordar a los huéspedes que apaguen las luces cuando salen de los cuartos.
- ❖ Se desconectan del alimentador de corriente, todos los equipos al final de la

jornada.

- ❖ Se sustituye progresivamente por focos ahorradores las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz.
- ❖ Se aprovecha la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, abriendo las ventanas u otros elementos similares.
- ❖ Utilización de folletos en habitaciones y áreas comunes para integrar a clientes en medidas de ahorro.
- ❖ Mantener la refrigeradora bien cerrada y revisar empaques.
- ❖ Sembrar árboles cerca del albergue, ya que proporcionan sombra refrescante.
- ❖ Instalar sensores para el encendido y apagado automático de las áreas en común, jardines etc.

### **Acciones para el ahorro del agua**

- ❖ Se monitorea el consumo de agua y revisan tuberías para detectar posibles fugas o daños.
- ❖ Usar un sistema de riego eficiente en verano. Se aprovecha la temporada de lluvia, Para ellos usamos panas en lugar de manguera, y se prefiere el riego de plantas después de las 4 pm.
- ❖ Usar agua de lluvia para las labores de limpieza (Época Invierno).
- ❖ Usar filtros para el purificado de agua, evitando la compra de botellas plásticas para agua purificada.
- ❖ Se ofrece la opción de rellenar la botella de agua a los clientes.
- ❖ No jalar la palanca de agua del inodoro innecesariamente.
- ❖ No arrojar papel o basura dentro del inodoro.
- ❖ Rotular con información del ahorro de agua en las áreas operativas de la empresa (lavandería, habitaciones, áreas comunes).
- ❖ Implementar el reúso de toallas y sábanas, (aplica cuando el cliente se hospeda

por más noches) a través de la concientización a los huéspedes.

- ❖ Sembrar plantas nativas, estas están adaptadas al lugar y no requieren tanta agua.

### **Cocina**

- ❖ Antes de lavar los trastos, retirar los residuos orgánicos (comida) y depositarlos en un recipiente; no arrojarlos por el drenaje ni revolverlos con los residuos inorgánicos.
- ❖ Remojar los trastos de una sola vez; si tienen mucha grasa, utilizar agua caliente.
- ❖ Enjabonarlos con la llave cerrada y luego enjuagarlos rápidamente bajo un chorro moderado.
- ❖ Cuidar que la llave del fregadero o lavadero no gotee al cerrarla.
- ❖ Lavar las verduras en un recipiente con agua debidamente tratada.
- ❖ Al cocinar, medir bien la cantidad de agua que se necesita hervir. Recordar apagar la llama apenas se complete la ebullición.
- ❖ Ordenar los Platos y las ollas antes de fregarlos. Remojar y enjabonar de una vez, con el grifo cerrado, y recordar dejarlo sin goteos. Luego, enjuagar todo junto. Se pueden asear los utensilios con menos jabón y lavarlos con agua tibia, porque de esta manera se ahorra más.

### **Lavandería**

- ❖ Remojar la ropa en detergente para que sea más fácil quitar manchas y mugre.
- ❖ Utilizar la mínima cantidad de jabón o detergente, además de requerir menos agua para enjuagarla, la ropa dura más.
- ❖ Llenar la pila de agua y cerrarla mientras enjabona.
- ❖ Reutilizar el agua mezclada de suavitel, para remojar la ropa.

### **Ahorro de Papelería**

- ❖ Se evita el uso del papel, siempre que sea posible.
- ❖ Todos los documentos internos se imprimen reutilizando papel limpio solo si es muy necesario, y se prefiere el papel de reúso, colocado en un lugar accesible

para optimizar su reutilización.

- ❖ Se evita el uso de papel siempre que sea posible: guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando el uso de medios de comunicación electrónicos y las posibilidades de Internet, correos electrónicos, pizarras acrílicas.

### **Reducción de la contaminación por residuos sólidos**

- ❖ Se fomenta en el personal el reúso y manejo de materiales de oficina.
- ❖ Se informa al personal el tipo de residuos que genera la empresa, y capacita y sensibiliza sobre la importancia del manejo de los residuos.
- ❖ Se coordina con el personal de compras, sobre los insumos y materiales que perjudican el ambiente.
- ❖ Incorporar acciones para la gestión de residuos, en especial atención a los residuos sólidos de origen inorgánico (papel, vidrio, cartones) para que sean depositados en el sitio correcto, facilitando su adecuada gestión.
- ❖ Evitar el uso de vasos y cubiertos descartables.
- ❖ Promover el uso de vajillas de material local, en este caso Cerámica Negra.
- ❖ Se evita comprar bebidas empacadas, gaseosas, jugos; además de envases pequeños para ayudar a reducir la producción de basura. Se da preferencia a los contenidos en botellas de vidrio.
- ❖ A la hora de comprar productos de limpieza, elegimos biodegradables.
- ❖ Las compras se realizan en bolsas de tela y si se generan bolsas plásticas se reúsan.
- ❖ Se compra papel higiénico de fibra natural, con un alto porcentaje de papel reciclado.
- ❖ Donar ropa de cama usada, que la empresa ya no utiliza.
- ❖ Hacer más eficiente el manejo de los desechos orgánicos, por medio de la recolección de la comida para cerdos o para la producción de compost.

### **Actividades turísticas**

- ❖ Cumplir con las regulaciones ambientales, los permisos y la calidad ambiental del lugar visitado.
- ❖ Cuidamos la cantidad de turistas al realizar una excursión en la naturaleza y reservas naturales (capacidad de carga).
- ❖ Hacemos énfasis en el cuidado de la naturaleza y la práctica de acciones amigables con el medio ambiente al visitar reservas naturales.
- ❖ Promovemos a través de la página web del albergue los destinos a visitar dentro de la reserva.
- ❖ Se ofrecen actividades de excursión en la reserva en pro de la protección de ella.
- ❖ Se toman en cuenta la gente local para visitar la reserva

### **Salud y Seguridad**

- ❖ Se tienen identificadas las principales amenazas naturales de la comunidad en el que se prevén la mitigación ante desastres que pongan en riesgo a colaboradores y clientes.
- ❖ Los extintores están en buen estado, etiquetados y en mantenimiento anual.
- ❖ Nos aseguramos de servir alimentos debidamente preparados.
- ❖ Elaboramos los refrescos Naturales a partir de agua de calidad.
- ❖ Todos los productos de elaboración de alimentos están debidamente almacenados, en un lugar salubre.

### **Colaboradores**

- ❖ Se diseñan y desarrollan programas permanentes de capacitación integral de los colaboradores de la empresa, en aspectos relacionados con la interacción con el turista o clientes, el manejo ambiental, relaciones públicas, cultura local, calidad del servicio.
- ❖ Se capacitan a los colaboradores para que conozcan la reglamentación básica de

las áreas protegidas.

- ❖ Los colaboradores deben incluir en la información que brindan al turista o cliente un llamado directo a que todas sus acciones contribuyan con la protección ambiental en las regiones que visitan.

### **Proveedores**

- ❖ Se procura el uso de productos que, manteniendo su eficacia, sean biodegradables y reusables.
- ❖ Se considera el consumo energético de los productos como un argumento de compra.
- ❖ Se toman en cuenta proveedores locales, para la compra de cualquier producto.
- ❖ Se priorizan a los asociados y asociadas para la prestación de cualquier servicio que el eco albergue demande.



## CONCLUSIONES

Mediante la investigación hemos llegado a la conclusión que a través de la propuesta de fortalecimiento de la creación de un manual de buenas prácticas sostenibles para el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis es importante

ya que este instrumento se realizó con el propósito de que el establecimiento ponga en práctica las estrategias expuestas en el documento para que hagan uso sostenible de los recursos naturales y desechos sólidos y puedan lograr un mayor nivel de sostenibilidad.

Así mismo buscamos que el propietario y trabajadores del establecimiento adquieran el compromiso de hacer uso de estas acciones ya que ellos son el factor que determinarán si las acciones planteadas en dicho manual darán resultado.

## **RECOMENDACIONES**

- Definir parámetros que permitan impulsar el Turismo Responsable en el centro turístico.
- Elaborar políticas ambientales, para el cuidado del medio ambiente, y evitar de esta manera una degradación mayor del lugar, al ingresar grandes cantidades de turistas.
- Capacitar en diferentes ramas de turismo a los empleados del centro turístico.
- Fortalecer a los prestadores de servicios en equipamiento y mejoramiento de infraestructura (Restaurantes, comedores, hospedajes) de acuerdo a los criterios establecidos en el Sistema Nacional de Calidad del INTUR.
- Gestionar la ejecución de un plan de manejo de desechos en el centro turístico con alto grado de valor turístico.
- Aplicar un manual de buenas prácticas que ayuden al uso sustentable de los recursos naturales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Calderón Manzanarez, M. M., Colon Suazo, V. I., & Jiménez Montiel, M. A. (2016). *La Implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar "Hacienda Colonial", del Municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015–Junio 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Campos Cámara, B. L., & González Vera, A. (2015). Reinención de Destinos Turísticos Estrategias y Políticas: Perspectiva para la gestión integral de un destino turístico mahahual Costa Maya Quintana Roo México. *Temas Pendientes Y Nuevas Oportunidades En Turismo Y Cooperación Al Desarrollo*.
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales*. (CEFAT, Ed.). Madrid: Forum Natura.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism, economic, physical and social impacts*. London: Longman. Retrieved from <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/19831895928>
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, (35), 335–357. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39838701014>
- Rainforest Alliance. (2008). *Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible*. Guatemala, Managua. Retrieved from [http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf)
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Egraf.
- Wikipedia, la enciclopedia libre. (2017). Retrieved from [https://es.wikipedia.org/wiki/Atracción\\_turística](https://es.wikipedia.org/wiki/Atracción_turística)



# ANEXOS

**ANEXO 1** Fotos del Centro turístico Apart Hotel Acuarious







**ANEXO 2** Encuesta dirigida a prestadores de servicio



**Datos Informativos**

**Departamento:** Estelí

**Investigadoras:** Aracely Altamirano y Gabriela Báez

**Fecha:** 05/11/2017

**ENCUESTA**

Encuesta dirigida a prestadores de servicio (Hoteles y Restaurantes) de la ciudad de Estelí.

**Objetivo:** Conocer el nivel de conocimiento que poseen los diferentes establecimientos sobre las buenas prácticas sostenibles.

**Indicaciones:** La información obtenida en la encuesta es de carácter confidencial, anónimo y serán utilizados solo con fines de estudio.

**1 ¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?**

Si ( )

No ( )

**2 ¿Qué buenas prácticas sostenibles conoce y cuales aplican en su establecimiento?**

Reciclar ( )

Reutiliza ( )

Separación de basura ( )

Abono orgánico (Desechos de Frutas) ( )

Ahorro de energía (Paneles Solares, Utilización de Bombillos ahorrados de energía) ( )

**3 ¿Sus trabajadores reciben capacitaciones sobre temas ambientales por parte del INTUR?**

Si ( )

No ( )

**4 ¿Considera usted importante aplicar buenas prácticas sostenibles en su establecimiento?**

Si ( )

No ( )

**5 ¿El INTUR le proporciona algún tipo documento que les facilite realizar las buenas prácticas sostenibles? Si, su respuesta es correcta mencione que tipo de documento?**

Si ( )

No ( )

**Tipo de Documento**

Guía ( )

Manual ( )

Ficha de Medición ( )

**6 ¿Les gustaría contar con una herramienta que le permita realizar adecuadamente las buenas prácticas sostenibles?**



Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3** Encuesta dirigida a los pobladores de la Ciudad de Estelí



**Datos Informativos**

**Departamento:** Estelí    **Centro:** Apart Hotel Acuarius De Luis

**Investigadoras:** Aracely Altamirano, Gabriela Báez.

**ENCUESTA**

Encuesta dirigida a los pobladores de la Ciudad de Estelí

**Objetivo:** saber el grado de conocimiento sobre las buenas prácticas sostenibles que poseen los pobladores de la ciudad de Estelí.

**1 ¿Conoce usted sobre las buenas prácticas sostenibles?**

Si ( )

No ( )

**2 ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de las buenas prácticas sostenibles?**

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

**3 ¿Qué actividad considera que ocasiona mayor daño en el medio ambiente de la ciudad de Estelí?**

Procesos productivos ( )

Desechos generados por acción humana ( )

Deforestación ( )

**4 ¿Piensa usted que la aplicación de buenas prácticas contribuye a desarrollar un turismo sostenible?**

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

**5 ¿Alguna vez a recibido un tipo de charla acerca de cuáles son las buenas prácticas Sostenibles?**

Si ( )

No ( )

**6 ¿Está usted de acuerdo que la actividad turística sostenible genera beneficios que pueden aportar al desarrollo del departamento?**

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

## GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

### ANEXO 4 Entrevista

- ✚ ¿cómo surge el establecimiento Apart Hotel Acuarious?
  
- ✚ ¿Cuántos años tiene desde su apertura?
  
- ✚ ¿Qué servicios ofrecen?
  
- ✚ ¿Qué tipos de eventos ofrecen?
  
- ✚ ¿conocen sobre las buenas prácticas de sostenibilidad?
  
- ✚ ¿realizan algunas de las prácticas de sostenibilidad que conocen?
  
- ✚ ¿poseen un manual de buenas prácticas sostenibles?

### ANEXO 5 Manual de buenas prácticas de sostenibilidad

## Manual de Buenas Practicas de Sostenibilidad



**Manual de Buenas Practicas de Sostenibilidad**

**Elaborado por:**  
Aracely Altamirano Caballero  
Gabriela Báez Zelaya

**Presentado a:**  
Centro Turístico "Apart Hotel Acuarious "

Estelí, Nicaragua  
03 de Julio del 2017



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA



**Indice**

**Introducción ..... 1**

**¿Qué es un manual de buenas practicas? ..... 2**

**¿Para que sirve un manual de Buenas practicas..... 3**

**Consejos para implementar..... 4**

- **Electricidad**
- **Iluminación**
- **Agua**
- **Desechos Solidos**

**Introducción**

El cuidado y protección de los recursos naturales es responsabilidad de la sociedad en general y del estado, por lo tanto es necesario que todos y todas tomemos conciencia y apliquemos algunos métodos y buenas costumbres que nos permita mejorar nuestra calidad de vida.

Las buenas practicas que se exponen en este manual son:

- ⇒ La preservación del recurso agua.
- ⇒ El uso moderado de la energía.
- ⇒ Como reducir la basura y aprovechar los desechos orgánicos.

Estas practicas son muy útiles y sencillas de aplicar por su simplicidad, cada miembro de la familia y la comunidad puede contribuir de esta manera a preservar nuestros recursos naturales, por medio de un proceso de concientización y educación en el que todos y todas podemos involucrarnos.



### ¿Qué es un manual de buenas practicas?

Una Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible es una herramienta que permite adoptar acciones concretas para orientar la gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, ofrece respuestas a una serie de necesidades concretas, referentes a la práctica de la gestión medioambiental, y va dirigida a cualquier tipo de asociación u organización, (independientemente de su tamaño o actividad que desarrolle).

### ¿Para que sirve un manual de buena practicas?



- Optimizar el consumo de recursos naturales: agua, energía, materias primas como la madera o los metales, etc.
- Disminuir la producción de sustancias contaminantes: emisiones de gases a la atmósfera, contaminación del suelo o de las aguas subterráneas, etc.
- Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos que se producen durante la actividad.
- Sensibilizar y educar ambientalmente a los trabajadores.

### Consejos para implementar



- Electricidad
- Iluminación
- Agua
- Desechos solidos

### Electricidad



- Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.
- Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos de eléctricos cuando no lo necesiten.
- Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía.
- Aproveche el calor del sol para secar la ropa de cama, los manteles y los uniformes.
- Realice arreglos en la arquitectura de las instalaciones, de manera que haya buena ventilación.

- Usar focos ahorradores de energía.
- Instalar sensores de movimiento para prender y apagar las luces.
- No usar el aire acondicionado en invierno y usar ventilador en verano.
- Evitar mantener encendidos innecesariamente televisores, equipos de sonido y otros aparatos que no utilice.
- Elaborar un registro mensual de la energía



### Para el jardín y la limpieza de las instalaciones

- ⇒ Riegue los jardines muy temprano en la mañana o cerca del anochecer.
- ⇒ Coloque pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego para controlar el flujo y la presión del agua sin tener que desplazarse para cerrar la llave.
- ⇒ Reutilice las aguas grises (las usadas en el lavado de ropa o provenientes de las duchas) para irrigar jardines y limpiar patios, paredes, garajes o pavimentos.
- ⇒ Capte el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos.
- ⇒ capture el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento.

14

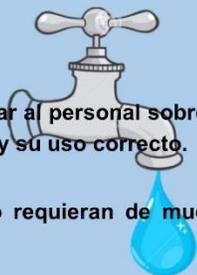
### Desechos Sólidos



- ⇒ **Reducir:** El primer paso es reducir las cantidades de productos consumidos, inclusive los empaques.
- ⇒ **Reutilizar:** Implica diseñar un plan para usar nuevamente los materiales, para fines variados.
- ⇒ **Reciclar:** Aquellos materiales que no puedan ser reutilizados, deben seleccionarse y ser enviados a reciclar, por empresas espe-

15

### Agua



- ⇒ Sensibilizar y capacitar al personal sobre la importancia del agua y su uso correcto.
- ⇒ Usar jabones que no requieran de mucha agua para disolverse.
- ⇒ Comprar inodoros de bajo de bajo consumo de agua.
- ⇒ Establecer planes de revisión y mantenimiento.
- ⇒ Instalar filtros para purificar y ablandar el agua.
- ⇒ Solicite a los empleados y clientes que reporten fugas que detecten.

12

### Ahorro de agua en la cocina y lavandería

- ⇒ Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.
- ⇒ Utilice la lavadora de platos y la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas.
- ⇒ Use lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.
- ⇒ Instale válvulas limitadoras de flujo en aquellos casos en los que desea regular la cantidad de agua que utiliza una actividad; de esta manera, se asegurará que sólo se utilice el volumen de agua necesario para terminar el proceso.
- ⇒ Adquiera equipo de cocina que le permita ahorrar agua.



13

## Reutilizar

- Un producto, recurso o material (ya usado) puede ser utilizado nuevamente para un fin similar o distinto del original.
- Reutilizar también significa recuperar materiales u objetos aún útiles que otros han desechado o reparar un producto que tiene una falla menor.
- Compre refrescos o alimentos en envases retornables. Prefiera los envases de vidrio, ya que es más fácil reutilizarlos y reciclarlos que los de plástico.
- Utilice baterías recargables; una sola sustituye a cien desechables, ya que se pueden volver a cargar una y otra vez, con lo cual se evita desechar pilas convencionales que tienen sustancias químicas altamente contaminantes para suelo y agua.
- Done el exceso de comida, los muebles y los aparatos que ya no se usan.
- Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono en una compostera.
- Imprima papel por los dos lados. Reutilice el papel impreso para hacer anotaciones.
- Compre cartuchos recargables de tinta para impresora, fotocopiadora y fax.
- Utilice toallas de tela lavables, en vez de servilletas de papel para la limpieza.
- Utilice tabloncitos o pizarras para escribir notas para colocar memorándums, en lugar de enviarle hojas por separado a cada miembro del personal.

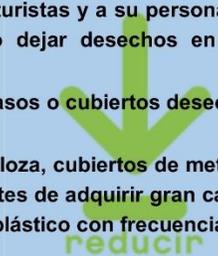


16

19

## Reducir

- Es necesario reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo aquellos que originan residuos no biodegradables, como los plásticos.
- Utilice formas creativas de sustituir los procesos actuales por otros que generen menos desechos.
- Adquiera productos de buena calidad; éstos duran más, por lo que no necesitará renovarlos con frecuencia.
- Recuérdeles a los turistas y a su personal la importancia de no dejar desechos en las áreas naturales.
- No utilice platos, vasos o cubiertos desechables.
- Compre vajillas de loza, cubiertos de metal y vasos de vidrio, antes de adquirir gran cantidad de objetos de plástico con frecuencia.
- Suministre agua potable en jarras de vidrio en vez de botellas de plástico.
- Coloque en los baños dispensadores de jabón, champú y papel higiénico para evitar el desperdicio.
- Instale secadores de manos en vez de dispensadores de toallas de papel.
- Almacene los materiales en forma adecuada, para evitar pérdidas de producto.
- Use aparatos que funcionen con energías alternativas, como linternas y relojes solares para evitar el uso de baterías desechables.
- Compre productos de material biodegradable o que se puedan reciclar y que no hayan sido probados en animales.
- Fíjese en la etiqueta o en la parte inferior de los envases para determinar si son reciclables.



16

17

## Recicle

- El reciclaje comprende la utilización de los desechos como materia prima para producir un objeto nuevo, ya sea para usarlo de la misma manera o con otro fin. Esta acción ahorra energía, conserva los recursos naturales y reduce el espacio que ocupan los residuos.
- Utilice productos hechos a base de material reciclado, ya que en su fabricación no se emplea tanta energía.
- Imprima material promocional en papeles de material reciclado y/o reciclable.



20

- Coloque en la empresa contenedores para reciclaje, con el fin de separar los desechos sólidos en aluminio, plásticos, vidrio, papel y orgánicos.
- Pinte dibujos alusivos a lo que se puede depositar en cada recipiente (latas de aluminio, revistas, cáscaras de frutas, etc.) para que turistas de otros países comprendan, con mayor facilidad, el tipo de desechos que va en cada contenedor.
- Contacte a empresarios del reciclaje o a centros de acopio que trabajen en su comunidad o cerca. Coordine con ellos la recepción de los desechos depositados en los contenedores para reciclaje.
- Comuníquese con los que proveen servicios municipales para evitar que lo recogido sea

21



**Juntos podemos Cuidar el Planeta!**



**Y vos te apuntas?**