



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Diagnóstico de la Responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en Turismo Sostenible

Autores/ Autores

Talavera Torres Jorge Luis 09056595

Ariana Marcela Úbeda Herrera 10052789

Tutor o tutora

Msc. Aminta Briones Lazo

Estelí, Enero del 2018.



Agradecimientos

Agradecemos principalmente a Dios por permitirnos culminar con éxito esta etapa de formación académica y profesional.

Por su orientación y atención a nuestras consultas y guiarnos en este proceso, agradecemos a Msc. Aminta Briones Lazo, quien a lo largo de este tiempo nos ha transmitido sus conocimientos en el desarrollo de esta tesis, la cual hemos finalizado con éxito.

Gracias a nuestros padres quienes a lo largo de la vida nos han apoyado y motivado a conseguir una formación académica, creyeron en nosotros en todo momento, no dudaron de nuestras habilidades y siempre nos han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de nuestra formación, siendo ellos quienes se merecen el mayor reconocimiento de los logros que hemos alcanzado.

Agradecemos a nuestros profesores de la carrera de Turismo Sostenible a quienes les debemos gran parte de los conocimientos, en especial a las maestras Msc. Mariela Gutierrez, Msc. Leana Lanuza y Msc. Arelis Moreno, gracias a su paciencia y enseñanza; finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formando excelentes profesionales.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo lleva por tema: “*Diagnostico de la Responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí*” con el objetivo principal de “Diagnosticar la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos, de Fundación Familias Unidas”. A través de esta investigación se caracterizaron los servicios ofertados por esta empresa y su proyección social tanto de manera interna a nivel de los beneficiarios directos de la empresa los cuales son sus trabajadores y externa en la ejecución de proyectos sociales que beneficia a la comunidad Local.

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

El instrumento de investigación utilizado fue la entrevista, la cual se aplicó a los encargados del hotel, personal de la empresa, clientes de la misma. Además se consultó información por medio de manuales y bibliografía que sirvieron de guía durante el proceso de investigación para dirigir el tema y cumpliendo el objetivo principal: Diagnosticar el la responsabilidad social de Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas. Los datos recolectados se procesaron a través de Microsoft Word y Microsoft Excel. Entre los principales resultados obtenidos se tiene la actual situación del funcionamiento del Hotel Los Arcos y la percepción de la responsabilidad social empresarial del hotel, por parte de los trabajadores y los diferentes proyectos impulsados por Familias unidas en los cuales el hotel Los Arcos aporta activamente al desarrollo de estos.

Palabras claves:

Hotel, Responsabilidad Social Empresarial, servicios turísticos, que van interrelacionadas siendo los ejes en el que se dirige este trabajo.

Contenido

| | |
|--------------------------------------|----|
| I. Introducción | 5 |
| 1.2 Antecedentes | 7 |
| 1.3 Planteamiento del Problema | 11 |
| Preguntas problema | 11 |
| 1.4 Justificación | 12 |
| II Objetivos | 13 |
| III Marco Teórico | 14 |
| IV Hipótesis | 23 |
| V Diseño Metodológico | 24 |
| VI Resultados | 27 |
| Conclusiones | 70 |
| Recomendaciones | 74 |
| Bibliografía | 76 |

I. Introducción

Existe un conjunto de actividades que las empresas turísticas llevan a cabo, principalmente, aquellas de gran tamaño, las cuales usualmente son consideradas como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Como actividades de protección del medio ambiente, el patrocinio de actividades culturales o deportivas, las actividades de beneficencia para el trabajo con jóvenes y los proyectos de apoyo a los niños en riesgo social, programas de ayuda para el desarrollo. Dichas acciones representan un esfuerzo muy loable de parte de las entidades empresariales por contribuir de alguna forma al bienestar social, sin embargo no significa que dichas empresas hayan incorporado la RSE como parte de su estrategia o modelo de negocios.

Las partes interesadas que permiten el funcionamiento de una empresa hotelera son: clientes, competencia, medios de comunicación, empleados o asociados, agencias de viajes y tour operadores, proveedores, gobiernos, ONG's (organizaciones no gubernamentales), asociaciones locales, propietarios, etc. Las presiones que estos grupos ejercen se transforman en motivaciones para las empresas y demanda de desarrollo de estrategias de venta. En el sector hotelero, podemos considerar que el nivel de implantación de la RSE se encuentra todavía en su fase inicial. En parte, los avances alcanzados se deben a las crecientes exigencias de algunos de los grandes Turoperadores, que requieren comportamientos responsables, sobre todo en los aspectos medioambientales habiéndose convertido en un requisito que en algunos casos llega a ser imprescindible.

En Nicaragua existe una organización que se encarga de promover la responsabilidad social empresarial en el país, UNIRSE (Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial) fue fundada en la ciudad de Managua Nicaragua, el 29 de abril del año 2005 la cual está asociada a la Unión Europea. Esta organización se encarga de realizar foros relacionados con el tema de la responsabilidad social empresarial entre las empresas Nicaragüenses, ya sean estas empresas privadas, sociedad civil, organismos nacionales e internacionales y sectores del gobierno.

En el presente trabajo investigativo contiene una valoración de la responsabilidad social de una empresa que presta servicios turísticos en la ciudad de Estelí Nicaragua, Hotel Los Arcos Estelí

de Fundación Familias, la cual desde sus inicios muestra un compromiso con el desarrollo social a través la aplicación sistemática de recurso en la promoción del respeto hacia los derechos humanos , cuidado del medio ambiente y crecimiento social, impulsados con la ejecución de proyectos sociales, contribuyendo no solo al desarrollo turístico sostenible y responsable si no a la mejora de la calidad de vida de la comunidad.

Este documento en su desarrollo cuenta con seis capítulos de los cuales se hará mención a continuación:

El Capítulo I se centra en la parte introductoria, muestra los antecedentes, planteamiento del problema y la justificación de esta investigación. El capítulo II se compone de la delimitación de los objetivos general y específicos. El capítulo III da soporte a la investigación con el marco teórico, integrado de distintas referencias bibliográficas con las palabras claves de esta investigación actividad: hotel y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y servicios turísticos, su importancia y las interrelaciones entre ellos. El Capítulo IV muestra la hipótesis del tema en cuestión. En el capítulo V se encuentra el diseño metodológico de la investigación y los diferentes instrumentos aplicados. El capítulo VI está dedicado a los resultado obtenidos en este proceso investigativo, finalizando con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Esta investigación se realizó en tres fases: La primera fase consistió en la definición y explicación de los conceptos relacionados con la investigación, redacción del tema a investigar, objetivos y diseño metodológico. La segunda fase abordo la investigación general de la empresa que constituye el motivo del estudio y la aplicación de los instrumentos seleccionados como: entrevistas, información de bibliografía impresa y digital, y la opinión y conocimientos de personas involucradas en el desarrollo de la empresa. En la tercera fase y finalización se procedió a la revisión de información general y específica, análisis y selección de la información más relevante para la documentación, posteriormente se precedió al procesamiento de información recolectada para la redacción final de la investigación.

Se espera que este trabajo sea un referente para nuevas investigaciones acerca de la responsabilidad social empresarial de los prestadores de servicios turísticos.

1.2 Antecedentes

Para iniciar con este acápite, se hace mención del surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, el cual es un tema de gran importancia en los diferentes sectores de la economía, no solo a nivel mundial; su aparición obedece a la necesidad que hay de preservar y revertir los impactos que tienen los procesos productivos de las diferentes organizaciones empresariales, entre ellas los hoteles.

La Responsabilidad Social Empresarial es una disciplina innovadora y muy actual. Sus comienzos datan de mediados del siglo XX, aunque su implementación en el sector empresarial es muy reciente. Es reconocida actualmente su incorporación en numerosos países. Mencionar el término “Responsabilidad Social Empresarial” conlleva a variadas interpretaciones. Para ello, se analizó exhaustivamente el trabajo de diversas instituciones e investigadores y gracias a sus aportes conceptuales, observamos que las numerosas definiciones propuestas, surgen de una misma base, gestada desde la creación del Libro Verde (2001). En el mismo se esbozan los pilares de la RSE y la define de la siguiente manera:...”Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”... (Bino Raya, 2015).

En el proceso de documentación, se estudió una tesis de magister de en Gestión Turística de la Universidad Nacional de La Plata, en Colombia, siendo el autor Irma Soraya Cantillo Gutiérrez con tema “*Responsabilidad social empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá Colombia*” con objetivo principal de determinar la Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá Colombia, para darle salida a este objetivo principal el autor puntualizo objetivos específicos:

- 1) Determinar el compromiso que tienen las organizaciones hoteleras con el desarrollo y gestión de su talento humano.
- 2) Precisar si el respeto hacia los derechos humanos y las partes interesadas es prioridad en las organizaciones del sector hotelero de esta región.

3) Establecer el compromiso de las organizaciones hoteleras para con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones.

4) Determinar el nivel de responsabilidad y cumplimiento que tienen las organizaciones del sector hotelero en la Provincia Centro de Boyacá con la gestión y el impacto en el medio ambiente.

Referente al tema principal de este estudio, se preguntó a los empresarios hoteleros si habían escuchado el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o corporativa a lo cual el 59% afirmó si haberlo escuchado...41% dice desconocer este concepto. Este alto porcentaje de desconocimiento se debe a que en Colombia más del 90% de las empresas son micro-organizaciones o empresas familiares, por lo tanto el conocimiento del concepto como tal de lo que significa la RSE es mínimo. (Gutierrez, 2015)

Dentro de este trabajo demuestra que la responsabilidad social empresarial cuenta con dos aspectos: factores internos y externos. Se entiende por interno la gestión de recursos humanos, la seguridad y salud en el lugar de trabajo, la adaptación al cambio, gestión del impacto ambiental y recursos naturales. Se entiende por factor externo la comunidad local, los socios comerciales, proveedores, clientes, respeto a los derechos humanos, protección al medioambiente.

En el trabajo presentado por Gutiérrez menciona que como resultado sobre cada uno de los elementos que componen la Responsabilidad Social Empresarial, se considera que las fortalezas se tienen en la gestión de recursos humanos, el respeto de los derechos humanos y las partes interesadas; mientras que las debilidades se evidencian en la seguridad y salud en el trabajo, el compromiso con las comunidades locales, la adaptación al cambio y la protección al medio ambiente; en tanto que la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, no se puede considerar ni debilidad ni amenaza.

En el ámbito local en Nicaragua la RSE se ha venido tratando principalmente en las medianas y grandes organizaciones cuyos procesos tienen gran influencia en el medio ambiente y la comunidad; aunque algunos empresarios de diferentes sectores no le han dado la importancia y relevancia que esta acción merece.

En el año 2012 se realizó en la ciudad de Managua una feria sobre Responsabilidad Social Empresarial en la que se abordó acerca de la adopción e implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en pequeños hoteles de Nicaragua, programa que está dirigido a la pequeña empresa para mejorar su competitividad y sus planes de negocio.

Sandra Mejía Baltodano Presidenta de la Asociación de pequeños Hoteles de Nicaragua, en aquel entonces manifestó:

“Pretendemos enseñarle al pueblo nicaragüense como ahorrar energía, como ahorrar agua y como utilizar los desechos, como lo hemos venido haciendo las pequeñas empresas hoteleras en Nicaragua a partir del proyecto en el cual nos ha estado apoyando el gobierno por medio del Ministerio de Fomento y del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Giselle Solórzano, Gerente del Hotel El Almendro Mangua por su parte expresó que todos los pequeños hoteles que asistieron a la feria, están integrados en la asociación OPEN, que intenta impulsar en cada uno de sus socios las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial, tanto en lo social, en lo económico y en lo ambiental. (Erving Sánchez Rizo, 2012)

El tema de Responsabilidad Social Empresarial es nuevo en cuanto a los antecedentes bibliográficos en Nicaragua, por ende se hace mención de un ejemplo de empresa turística con responsabilidad social activa el cual es el Hotel Terrasol en la ciudad de Granada, este fue diseñado por el Arquitecto Granadino Álvaro Chamorro Montenegro en 2007, manteniendo el estilo Colonial tradicional de la ciudad. El Hotel nació del sueño de vida de Víctor Chamorro y Katya Najlis, quienes trabajaron toda su vida en la industria culinaria. Víctor como un reconocido Chef en el Norte de California y Katya como gerente de una panadería en San José, Costa Rica y en el área de la bahía de San Francisco. Hotel Terrasol es operado totalmente por nicaragüenses. Su política de sostenibilidad se ha basado siempre en la promoción de la conservación del medio ambiente y sus recursos. Poniendo énfasis en 6 aspectos:

1. Compra de productos locales

El producto utilizado para los desayunos es fresco, se compra localmente. Todos los productos que se venden en el hotel son Orgánico y Certificado de Comercio Justo.

2. Empleo de personal nacional

Todo el personal empleado es nicaragüense. Los carpinteros, electricistas, plomeros y trabajadores contratados para realizar trabajos específicos son también parte de la comunidad de Granada.

3. Reciclaje de ejecución

Todo el plástico, vidrio, papel, pilas, bombillas fluorescentes, cartón y aluminio se reciclan.

4. Programas de agua y Electricidad

Se hace un seguimiento del consumo de agua y el consumo de energía y a lo largo de la ejecución de los programas de conservación internamente, se anima los clientes a participar en ellos.

5. Apoyo de proyectos comunitarios

Apoyo a la Escuela Miravalle en las faldas del volcán Mombacho

6. Apoyo a artistas locales

Todas las obras de arte que se pueden disfrutar en el hotel son de artistas de Granada, algunos de los autores son; Jairo Orozco, Tony Peralta, Jamir Mejía, Adán González, Milton Vargas, Marcello Navarro, David González y otros. (Hotel Terrasol, s.f.)

1.3 Planteamiento del Problema

La responsabilidad social empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sector turismo abarca un sinnúmero de empresas de servicios que buscan satisfacer las necesidades y demandas crecientes, donde las nuevas tendencias se centran en sitios naturales mejor conservados y la convivencia con las comunidades, lo que obliga a las empresas de servicios turísticos implementar medidas de responsabilidad social enfocados en servicios de calidad, atención especializada y compromiso con la comunidad donde prestan sus servicios, lo que conlleva al desarrollo social, mejora en la calidad de vida y el cuidado y preservación del medio ambiente.

Las empresas deben planear conseguir un equilibrio entre sus resultados económicos y su intervención en la sociedad; la cual requiere un modelo de organización cuya misión, visión, estrategia y objetivos organizacionales estén directamente relacionados con el concepto de bienestar de la sociedad.

Con respecto al tema de investigación se pretende descubrir:

Preguntas problema

¿Cuál es el diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos?

Específicas

¿Cómo se caracteriza el funcionamiento de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos, Estelí?

¿Qué prácticas de Responsabilidad Social Empresarial realiza el Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas en la comunidad?

¿Cuáles son las acciones de Responsabilidad Social de la empresa de servicios turísticos hotel Los Arcos en la comunidad?

1.4 Justificación

El turismo es una alternativa económica en desarrollo que genera beneficios económicos, culturales y sociales directos e indirectos a un país, no obstante, el turismo no es el remedio para solucionar los problemas que plantea el desarrollo. Una visión errónea del potencial turístico local puede provocar un sobredimensionamiento de los proyectos, con efectos negativos sobre el medio ambiente (contaminación, degradación de los sitios naturales), sobre la cultura (pérdida de la identidad local), o sobre la actividad económica del territorio (dependencia, aumento del costo de la vida, endeudamiento de los municipios).

El sector turístico es uno de los rubros económicos más importantes para el desarrollo de un país, es en actividad donde mayormente se muestra la necesidad de introducir los principios de la responsabilidad social para garantizar la sostenibilidad del sector. A diferencia de otros sectores, la sostenibilidad en el turismo es un tema complejo, donde intervienen muchos más actores además de las empresas, y donde el cliente, el “turista”, es un elemento clave de esta sostenibilidad. El desarrollo de políticas de Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico, por parte de las empresas, proveedores y otros grupos de interés, dependen de un conocimiento previo de la realidad de las empresas de servicios y cómo éstas abordan y desarrollan, en la actualidad, sus propias estrategias sostenibles de la Responsabilidad social empresarial.

Esta investigación surge con el propósito de analizar el rol de las empresas prestadoras de servicios turísticos en la implementación de políticas de responsabilidad social empresarial, tomando como referencia a la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas. , posicionando esta empresa como un modelo de empresa comprometida con la sociedad, la mejora de la calidad de vida y desarrollo económico de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

También es de relevancia dar a conocer la responsabilidad social empresarial como una estrategia de creación de valor agregado intangible que viene a reforzar la competitividad y la buena imagen de las empresas de servicios turísticos, promoviendo la sostenibilidad social, ambiental y económica para un desarrollo integral de la comunidad.

II Objetivos

2.1 Objetivo General:

- Diagnosticar la responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí

2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel los Arcos de fundación familias unidas.
- Analizar la responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas.
- Determinar las acciones sociales de la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas para la comunidad.

III Marco Teórico

3.1. Turismo

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2007), El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo.

“El turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros.” (OMT, 1994)

3.1.1 Tipos de turismo

- **Turismo de Descanso, o de sol y Playa:** El turismo convencional, conocido también como el modelo de "sol y playa", es un producto propio de la sociedad urbana e industrial cuyas características principales son entre otras un turismo de gran escala, concentrado desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda.

- **Turismo Científico:** El objetivo principal del viajero que elige este tipo de turismo es abrir más sus fronteras para la investigación en esta área, ampliar y complementar sus conocimientos.
- **Ecoturismo:** El ecoturismo es un nuevo movimiento conservativo basado en la industria turística que Jones, 1992, define como viajes responsables que conservan el entorno y sostienen el bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y un enorme grupo de viajeros internacionales, estudiantes, pensadores y el apoyo de los gobiernos de algunos países industrializados.
- **Turismo de Aventura:** El turismo de aventura es otra de las modalidades del turismo alternativo, y sin duda alguna una de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizá por el término mismo que evoca, o bien por un cierto misticismo y tabúes que se han generado en su entorno.
- **Turismo Cultural:** Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de ponerse en contacto con otras culturas y conocer más de su identidad.
- **Turismo Histórico:** Es aquel que se realiza en aquellas zonas cuyo principal atractivo es su valor histórico.
- **Turismo Religioso:** a diferencia de todos los demás segmentos del mercado turístico, tiene como motivación fundamental la fe.
- **Turismo Gastronómico:** Otra de las motivaciones al momento de desplazarse puede ser el deleitar el paladar y conocer los platos típicos de las regiones.
- **Turismo Rural Comunitario:** Es toda actividad turística que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto.

3.2 Servicios Turísticos

Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos. (Emiliani, 2014)

- **Servicio de alojamiento,** cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

- **Servicio de alimentación**, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- **Servicio de guía**, cuando se preste servicios de guía turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- **Servicio de OPC**, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- **Servicio de información**, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **Servicio de intermediación, Agencias de Viajes**, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- **Servicios de consultoría turística**, está dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.
- **Servicios de transporte**, ofrecido por la necesidad de movilización de los turistas

3.3 Hotel

Según Keith Johnson en la enciclopedia del turismo: Un Hotel es una unidad de negocio turístico cuyo principal servicio es ofrecer alojamiento a cambio de una cantidad de dinero, al público en general para una duración mínima de una noche. Con frecuencia el servicio de alojamiento se ve reforzado mediante la provisión de comida y bebida así como otros servicios. Existen variaciones de unos hoteles a otros en aspectos como el número de habitaciones, el nivel de prestaciones de servicios, los mercados, objetivo, la tarifa que se cobra y la titularidad y la gestión del establecimiento. (Jafari, 2000)

3.3.1 Tipos de Hoteles

Hoteles rurales: Según Alison J. Morrison los hoteles rurales son casas solariegas que se han adaptado para funcionar como hoteles, que ofrece alojamiento en el marco de una casa o un hogar que tiene valor arquitectónico y / o histórico. Este tipo de lugares sirven de retiro y alejan a los huéspedes de las presiones cotidianas, sin que ellos supongan no tener relativamente al alcance de la mano algún comercio y atracciones e instalaciones turísticas. A menudo son propiedades de

pequeños empresarios, con lo que el producto que se ofrece refleja la personalidad del propietario. (Jafari, 2000)

Los moteles: Keith Johnson citado anteriormente, explica que los moteles, precursores norteamericanos de los hoteles económicos europeos, que ofrecen alojamiento a precio asequible, "sin florituras", en localizaciones convenientemente situadas al borde de la carretera, se caracterizan por la amplia provisión de plazas de aparcamiento y el ambiente informal y relajado. Concebidos originalmente como una especie de "puntos de encuentro" para turistas, que constataban de un grupo de pequeños bungalows que proporcionaban solo la posibilidad de alojamiento en una "escala" de un viaje, la expansión de los moteles se debió en gran medida a la aparición y desarrollo de las redes y autopistas interestatales americanas. Hoy los moteles son, en la mayor parte de los casos, unidades franquiciadas que buscan sus clientes entre los que viajan por negocios.

Hostales u hotel económico: de la misma manera Keith Johnson, explica que un hotel económico es un producto de alojamiento que aplica tarifas bajas, responde a una imagen de marca, a menudo se ha diseñado para atender unas necesidades muy específicas y se caracteriza por ofrecer calidad, aunque con instalaciones limitadas que funcionan siguiendo procedimientos muy convencionales. La mayoría de ellos están situados en las principales rutas turísticas o a las afueras de centros urbanos. Los espacios correspondientes a zonas comunes son mínimos; si se ofrecen comidas, casi siempre se sirven en un restaurante contiguo. Las tarifas son las mismas en todo el país y raras veces se realizan descuentos. Los niveles de ocupación son altos.

3.3.2. Clasificación de los hoteles

Los hoteles se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas y en función del número de estrellas deben reunir una serie de características:

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2007) la clasificación de los hoteles se hace mediante el uso de estrellas, para lo cual se establecen características a cumplir para cada uno de ellos:

- **Hoteles de una estrella *:** Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.

- **Hoteles de dos estrellas ****: Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.
- **Hoteles de tres estrellas *****: Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.
- **Hoteles de cuatro estrellas ******: Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.
- **Hoteles de cinco estrellas *******: Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.

3.4. Responsabilidad social Empresarial (RSE)

“La Responsabilidad Social Empresarial en suma es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales.” (Stefan Jost , 2012).

La Responsabilidad Social Empresarial engloba las decisiones, las medidas, las actividades y las acciones éticas y transparentes realizadas por cualquier empresa durante el desarrollo de su actividad económica.

Como expresa (Polotto, 2016) en su tesis de grado, citando lo siguiente: Una definición de gran reconocimiento y la cual marca las bases de la RSE, es dada por el Libro Verde de la Unión Europea: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas (2001), el cual entiende a la RSE como:

“La integración voluntaria, por parte de las Empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores o grupos de interés. Ser socialmente responsable no significa solo cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo en el capital humano, en el entorno y las relaciones con los interlocutores”

El Pacto Global en Argentina (2004) lo define como “la forma de gestión organizacional que promueve – mediante la fuerza de la acción colectiva – un civismo empresario responsable para

que el mundo de los negocios pase a formar parte de la solución de los retos que plantea la globalización”.

Para la ISO 26000 (2010) La RSE es: la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y medioambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicada y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; esté integrada a la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

En la guía (DESUR: Desarrollando regiones sostenibles a través de PYMEs responsables, 2015) La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia al buen gobierno de la empresa, gestionando de forma ética y sostenible, y llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario, con el fin de gestionar su impacto en el ámbito social, ambiental y económico, y obtener los máximos beneficios para el conjunto de la sociedad. La responsabilidad empresarial implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales en los objetivos de la empresa. La guía DESUR también hace referencia a distintos conceptos de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por los principales organismos de carácter internacional, tanto públicos como privados, pero a continuación mostramos las siguientes que consideramos integran mayor número de conceptos:

• ***Definición de la Comisión Europea***

La Comisión Europea en su Libro Verde para Fomentar un Marco Europeo para la RSE de las empresas, de 18 de julio de 2001, definió la RSE como un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria, las dimensiones social y ambiental en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los/as grupos de interés. La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio

• ***Definición de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)***

La responsabilidad social corporativa es el compromiso continuo que deben adoptar las empresas para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

• ***Definición de Kofi Annan Secretario General de las Naciones Unidas 1999***

Una nueva visión de la implicación y la trascendencia de la labor de la empresa en el mundo globalizado en el que vivimos.

• ***La International Standard Organization (ISO) relaciona la RSE con la sostenibilidad económica, la protección del medioambiente, la salud y el bienestar de una sociedad. Por ello, todas las empresas, con independencia de su tamaño, sector de actividad o localización, son responsables del impacto que provocan sus actividades y decisiones.***

La RSE se origina de una concepción de organización que sustenta sus ideas, decisiones, acciones y resultados en valores, los cuales permiten la construcción de una sociedad con mayor riqueza pero de igual forma más justa, equitativa y sustentable. Esta filosofía se hace real cuando se realizan actividades formalizadas a través de las cuales se promueve el desarrollo de todos sus grupos, con o sin poder, mediante mayores oportunidades económicas, sociales, culturales, políticas y de sostenibilidad ecológica que le permite superar voluntariamente los niveles mínimos de exigencia: legal, ética y económica, y construir una sólida reputación que se sustenta en relaciones de confianza y le dan legitimidad en la sociedad en la que opera.

Según (Cavassa, 2007) los niveles de la responsabilidad social son:

- 1- Responsabilidades básicas a nivel interno, y relacionadas con su propia estructura y con los trabajadores, tenemos:
 - A-Política de remuneración
 - B-Formación y promoción
 - C-Prestaciones
 - D-Condiciones de Trabajo
 - E-Participación y representación
- 2- Responsabilidades organizacionales a nivel de funciones y de servicio y relacionado con el turista, tenemos:
 - A-Calidad, Seguridad y Diseño
 - B-Política de precios

- C-Información al consumidor
- D-Investigación y Desarrollo
- 3- Responsabilidades sociales a nivel del entorno, la comunidad y medioambiente
 - A-Pago de Impuestos
 - B-Contribución a la economía
 - C-Uso de infraestructura y recursos comunitarios
 - D-Medida contra la contaminación y la polución
 - E-Control de desperdicio
 - F-Control de ruido, etcétera.

3.4.1. Responsabilidad Social En El Turismo

El turismo es considerado como uno de los marcapasos de la globalización bajo dos realidades contradictorias. Por una parte, es un elemento prometedor para la mejora de la situación laboral y para el desarrollo económico de la sociedad; pero por otra, es causante de muchos problemas sociales, culturales y ecológicos caracterizado en sus relaciones laborales por una alta carga laboral, la dependencia de las temporadas y la falta de protección social. (KATE - Centro de Ecología & Desarrollo, Tourism Watch & ACSUD – Asociación para la Cooperación con el Sur , 2006)

Por otro lado, la capacidad del turismo para impactar sobre el destino en materia económica, social, cultural y medioambiental está bien documentada y sus repercusiones adversas han expuesto a la industria a fuertes críticas (TourismConcern, 2005).

Es claro también que el turismo depende de la comunidad, de la calidad, del medio ambiente y del contexto internacional para su desarrollo (Do Céu Almeida, 2005), por lo tanto, es necesaria la promoción de prácticas turísticas que cumplan criterios de Responsabilidad Social dentro de las empresas que componen el sector.

Dentro de éste ámbito, el subsector de alojamiento turístico y, en particular, los establecimientos hoteleros son empresas genuinamente turísticas ya que ofrecen productos y servicios para el uso explícitamente turístico de los consumidores y están situadas geográficamente en el destino turístico (Silvia Ayuso, 2002).

Como ejemplo más acertado de los compromisos de responsabilidad social empresarial en el turismo, La OMT (Organización Mundial del Turismo, s.f.) Creó el marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, el Código Ético Mundial para el Turismo es un conjunto omnicomprendivo de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo.

Aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, su reconocimiento dos años después por las Naciones Unidas alentó explícitamente a la OMT a promover el cumplimiento real de sus disposiciones. Aunque el Código no es jurídicamente vinculante, incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria a través de su reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo, al que las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento.

Los diez principios del Código cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo:

Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades

Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible

Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

Artículo 7: Derecho al turismo

Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico

Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

IV Hipótesis

Las empresas hoteleras son conscientes de que la Responsabilidad Social es un compromiso y no una obligación, por lo cual están comprometidas con el desarrollo y gestión de su talento humano, el respeto hacia los derechos humanos y la responsabilidad con la comunidad, el entorno y el medio ambiente

V Diseño Metodológico

La investigación se centra en el estudio de la responsabilidad social empresarial de la empresa turística Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas, en el municipio de Estelí, del departamento de Estelí, Nicaragua en el periodo del II Semestre del año 2017.

5.1. Tipo de Investigación

Esta investigación según su enfoque filosófico es de carácter mixto ya que consistió en el proceso de recolección, análisis de datos cualitativos con elementos cuantitativos en un mismo estudio, esto para responder al planteamiento del problema donde se aplicaron instrumentos que proporcionan datos de ambos enfoques, predominando el enfoque cualitativo ya que cuenta con variables subjetivas por que describe, identifica y evalúa.

Según el nivel de profundidad este es un estudio descriptivo por que describe, analiza y observa las características de las acciones tal y como suceden sin influir sobre ellas.

Según el tiempo, esta investigación es de corte transversal ya que se realizó en un tiempo determinado el cual fue el II semestre del año 2017.

5.2. Unidad de Análisis

La unidad de análisis de esta investigación es Hotel Los Arcos de Familias Unidas, ubicado en el centro de la ciudad de Estelí departamento de Estelí.

5.3. Muestreo

Universo

El universo de esta investigación lo constituye la empresa turística Hotel Los Arcos Estelí.

Muestra

El muestreo de esta investigación es no probabilística ya que no se aplica una formula estadística para el análisis de resultados, debido a que este estudio se realizó en el Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas, el cual abarca gran cantidad de personal que forman parte de esta empresa de servicios turísticos, se tomó una muestra representativa por conveniencia donde las unidades de análisis serán las personas que tienen mayor acceso a la información y a las decisiones sobre el actuar de esta empresa.

5.4. Métodos

En este proceso investigativo se aplicó el método deductivo ya que el análisis se realizó de lo general a lo específico, comenzando desde la recolección de datos para llegar a una deducción de estos de forma lógica.

5.5 Línea de Investigación

Línea No.1 Gestión, Planificación y desarrollo turístico

Tema: Buenas prácticas de sostenibilidad Turística

Subtema: Buenas prácticas de sostenibilidad Turística

5.6. Técnicas de Recolección de investigación

Instrumentos

Revisión Documental: Sequeira; Cruz, (1994) citado en (Escoto, 2017) asegura que: “La revisión documental es una técnica de observación complementaria que permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información de que confirme la viabilidad y objetividad de investigación documental”

Este instrumento se utilizó en la búsqueda de información referente al tema de estudio con lo que se logró tener un soporte teórico referencial de la temática.

Observación participante: Para Sampieri “La observación es una fase en la cual el investigador se encuentra presente, al mismo tiempo se involucra en las actividades que desarrolla en estas” (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

Este instrumento permitió el análisis de la empresa de una manera vivencial y participativa, donde se pudo interactuar con todas las áreas de la empresa.

Entrevista: “Es un método empírico que permite registrar la información del fenómeno que se estudia, permitiendo recoger la información que a simple vista no puede ser observado” (Sequeira Calera, 2000)

Para la realización de esta investigación se realizó una entrevista a conveniencia para obtener la información específica con respecto al tema, esta entrevista fue de tipo estructurado ya que se prepararon las preguntas con anticipación para que esta diera salida a los puntos que se querían abordar en el tema.

5.7. Fases de la investigación

Primera fase: Fundamentación científica

Según Roberto Hernández Sampieri, esta fase comprende el proceso de preparación, organización y planificación de la investigación.

Por lo que en esta fase se elaboró el protocolo de investigación que inicio con la definición del tema y objetivos de la investigación, se elaboró el marco referencial o teórico de los conceptos relacionados con la investigación, y se procedió a la elaboración de los instrumentos de observación y recolección que se implementaron durante todo el proceso investigativo.

Segunda Fase: Fase de campo

Sampieri, en el libro de Metodología de la Investigación, indica que esta fase integra el proceso de recolección de datos. En esta fase se realizó una Investigación general de la organización, contexto geográfico, historia, funcionamiento, levantamiento de información general y específica a través de la aplicación de los diferentes instrumentos de investigación seleccionados.

Tercera fase: Análisis de datos

Para Sampieri en el libro de Metodología de la investigación, en esta fase se clausura el proceso de investigación, en esta etapa se puede ordenar, analizar e interpretar la información obtenida durante la fase de campo. Una vez procesados todos los datos se inicia la redacción de los resultados obtenidos.

VI Resultados

6.1. Caracterización de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos Estelí, de Fundación Familias Unidas

6.1.1. Caracterización General del Municipio

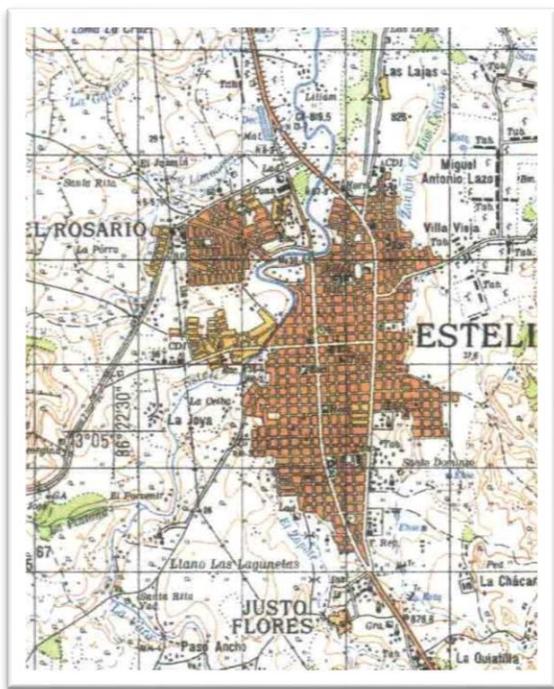


Ilustración 1. Mapa de Estelí. Fuente Internet

El departamento de Estelí, está ubicado al norte de la zona central de Nicaragua, limita al norte con Madriz, al sur con León y Matagalpa, al oeste con Chinandega y al este con Jinotega. Su extensión territorial es de 2, 229.7 km cuadrados.

El departamento de Estelí está conformado por seis municipios: Estelí, La trinidad, Pueblo Nuevo, San Juan de Limay, San Nicolás de Oriente y Condega.

El municipio de Estelí es la cabecera departamental de Estelí. Es el municipio con el mayor índice de urbanización, representado el

78.4%. El municipio es atravesado por la carretera Panamericana de norte a sur, contando con un sistema de transporte desde Estelí hacia Managua y otros departamentos del país.

- Telecomunicaciones: El servicio telefónico lo suministra La empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones ENITEL, el servicio de correo lo presta la empresa Correos de Nicaragua.
- La energía eléctrica: este servicio lo brinda UNION FENOSA-Disnorte.
- Aspectos económicos productivos: El rubro de Tabaco es el más importante de la actividad económica del departamento, además genera miles de empleos en el proceso agroindustrial que se desarrolla en el municipio. En la ciudad de Estelí por ser la más importante de las Segovias, se

concentra una amplia actividad comercial, industrial y semi-industrial (aserraderos, panaderías, sastrerías, carpintería, tiendas y misceláneas).

- Educación: El Ministerio de Educación atiende la educación pre-escolar, especial, primaria y secundaria. Los centros educativos más antiguos son: El Centro escolar Sotero Rodríguez, El Colegio Nuestra señora del Rosario, Escuela Normal de Estelí, Instituto San Francisco, Instituto Francisco Luis Espinoza.
- Salud: El Ministerio de Salud MINSA funciona con una red de servicio en dos niveles: Atención primaria en puestos de salud, puestos médicos y centros de salud; Hospitales Generales de Estelí y La Trinidad. (Chavarria, 2002)
- Atractivos turísticos de la ciudad de Estelí:

Estelí es uno de los departamentos del norte de Nicaragua en donde se tiene la oportunidad de disfrutar de un clima agradable, conocer un poco sobre las costumbres y tradiciones de un pueblo alegre y muy hospitalario, donde el visitante se siente como en su propio hogar. El Diamante de las Segovias, como es conocido Estelí cuenta con diferentes sitios de interés turísticos que fácilmente se pueden visitar, como: Fábrica de puros en Estelí, Museo de arqueología e historia, Casa de la cultura Leonel Rugama, Galería de héroes y mártires, Catedral Nuestra Señora del Rosario y el parque central 16 de Julio. 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 Mirafior y tabacales aledaños, entre otros. Estelí posee una geografía idónea para el paseo ecológico y de aventura. A la vez, la ciudad presenta una amplia gama hoppedera, 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. ((INTUR), 2017)

6.1.2 Fundación Familias Unidas



Ilustración 2 Logo Fundación Familias Unidas. Fuente: Pagina web de la Fundación.

Fundación Familias Unidas que es una fundación Española sin ánimo de lucro y lleva a cabo proyectos para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones más desfavorecidas.

Esta fundación es una organización independiente sin vinculación política ni religiosa. Legalmente constituida con C.I.F. G50715705.Registrada por el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales del Gobierno de Aragón en Orden del día 2 de

junio de 1997, número 26 (I). B.O.A. de 13 de junio de 1997.Inscrita en el Registro de Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, AECID, número 365, el 16 de Enero de 2001.

Esta fundación inició su actividad en Nicaragua, en la ciudad de Estelí y comunidades rurales cercanas, en septiembre del año 1997. Tras un informe diagnóstico previo, donde se describieron las características y necesidades de la zona estudiada, se planificaron distintas actividades de solidaridad para el desarrollo integral y sostenible de la población.

Familias Unidas ha venido realizando proyectos englobados en 4 sectores de actuación: Salud, Educación, Deporte y Alimentación, dirigidos a un total de 5.000 familias, (25.000 beneficiarios aprox.), pertenecientes a 18 barrios periféricos entre ellos, La Comuna, Oscar Gómez, Miguel A. Alonso, Virginia Quintero, Linda Vista, William Fonseca, Filemón Rivera, Oscar Turcios, Los Ángeles, Camilo II, Primero de Mayo, Michigüiste, Villa Esperanza, Arlen Siu, Panamá Soberana, Carlos Núñez, 29 de Octubre, Boris Vega y también siete comunidades rurales del área de Estelí, Miraflor, La Montañita, Santa Cruz, Santa Rosa, El Limón, La Libertad, El Regadío

6.1.3 Hotel Los Arcos Estelí

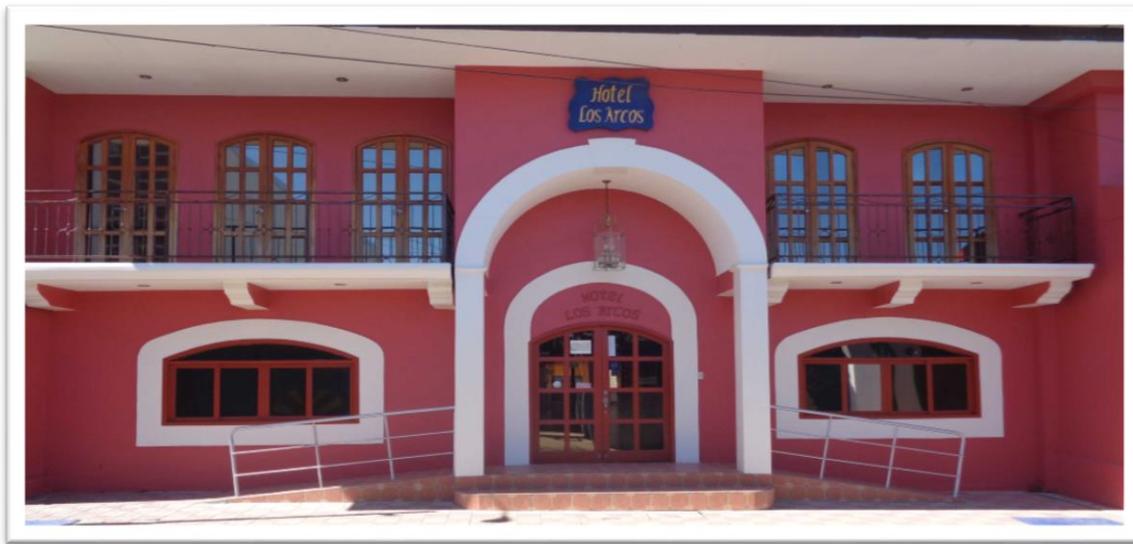


Ilustración 3. Entrada principal Hotel Los Arcos. Fuente: Jorge Talavera

Hotel los Arcos está situado en pleno centro de la ciudad de Estelí, departamento de Estelí, Nicaragua, a 50 metros al norte del Parque Central 16 de Julio y la Catedral Nuestra Señora del Rosario, de esta ciudad. Este municipio está situado hacia el noroeste del país, cerca de la frontera con Honduras y a 145 Km. de la capital, Managua.

Hotel Los Arcos fue fundado en el año 2002 como restaurante, partiendo de una iniciativa de proyecto de la Fundación Familias Unidas quienes trabajan en Estelí, Nicaragua desde el año 1998, luego de este proyecto inicial se ve la oportunidad de crear un hotel con el nombre de Hotel Los Arcos, con el propósito de hacer de este una empresa solidaria que además de generar empleos locales, generara fondos para continuar desarrollando proyectos sociales en las zonas rurales y casco urbano de la ciudad de Estelí, convirtiéndose este en la principal fuente de financiamiento para los proyectos promovidos por esta fundación.

La construcción de la infraestructura hotelera estuvo a cargo de la Escuela de Albañilería que impulsaba en ese entonces la Fundación Familias Unidas, en su primera etapa, quedando esta obra a cargo de profesionales del oficio y los estudiantes de esta escuela. Años más Tarde surgió la necesidad de ampliar la infraestructura hotelera por lo que se construyó una segunda etapa y con esto se incrementó la capacidad de camas para brindar el servicio de alojamiento. Actualmente el

hotel cuenta con amplias habitaciones con baños completamente equipados, un jardín exterior, y toda clase de rincones con encanto a lo largo y ancho de sus instalaciones.

Misión y visión

Misión

Hotel Escuela Los Arcos pertenece a Familias Unidas que es un organismo cuya misión es trabajar con la población más desfavorecida de las zonas rurales y urbanas de Nicaragua, construyendo las bases para una sociedad que gestione su propio modelo de desarrollo, integral y sostenible, en definitiva, responsables de su propio futuro.

Visión

Brindar a nuestros clientes un servicio de hospedaje y alimentación seguro, cómodo y confortable, desarrollando buenas prácticas sociales, económicas y ambientales para conseguir ser el referente hotelero en Estelí.

Objetivos Hotel Los Arcos

- Crear empleo para los jóvenes de Estelí.
- Financiar el proyecto de deporte de la Fundación Familias Unidas en Estelí
- Consolidar el centro de formación como un recurso donde los jóvenes de Estelí puedan conseguir una capacitación profesional en las ramas de hotelería y restauración.
- Financiar el centro de día “Los Chavalos” para niños de la calle.
- Financiar el Proyecto “Grupos de Educación Ambiental” de la fundación Familias Unidas en Estelí

Valores de Hotel Los Arcos

- Transparencia
- Compromiso y pasión con todo lo que hacemos
- Responsabilidad
- Conducta Ética
- Amor al prójimo
- Servicio al cliente

6.1.4 Funcionamiento de Hotel los Arcos



Ilustración 4. Recepción. Fuente archivos Hotel Los Arcos

6.4.- Servicios

6.4.1. Alojamiento

Hotel los arcos cuenta con 32 cómodas habitaciones, todas las habitaciones incluyen aire acondicionado (opcional) abanico, escritorio, televisión por cable, baño completo, agua caliente, secador de pelo, jabón, champú. Las suites además incluyen caja fuerte en la habitación y columna de hidromasaje y un pequeño refrigerador.

El precio de la habitación incluye desayuno buffet, aparcamiento, servicio de Internet Wi-fi para las de los clientes, el uso de la terraza, del patio y el jardín, recepción e información 24 horas, y servicio de despertador.

6.4.1.1 Tipos de habitaciones



Suite presidencial: Disponen de cama King size, zona de estar, vestidor, caja fuerte gratuita, columna de hidromasaje, y secador de pelo.



Suite: Disponen de cama Queen size, zona de estar, columna de hidromasaje y secador de pelo.



Habitación triple estándar: Disponen de tres camas individuales y escritorio.



Habitación doble estándar: Disponen de dos camas y escritorio.



Habitación doble de uso individual: Disponen de una o dos camas

Ilustración 5 Habitaciones. Fuente: Archivo Hotel Los Arcos

Servicios complementarios

Recepción 24 horas al día. *Se cuenta con servicio de recepción las 24 horas del día para que los visitantes puedan resolver cualquier tipo de duda o solicitar información.*

Parqueo privado: *El hotel dispone de su propio parqueo para sus clientes lo que facilitará su estancia sin cargo alguno.*

Amplia terraza: *El hotel posee una amplia terraza donde se puede pasar una tarde agradable en un espacio confortable con vista a la ciudad.*

Patio interior: *Original patio interior en torno a un mural realizado por jóvenes pintores locales.*

Jardín interior: *Desde el interior del restaurante y desde las habitaciones se accede a un frondoso jardín enclave perfecto para los días más calurosos.*

Internet gratuito: *Cada Huésped podrá mantener sus comunicaciones al día pues se dispone de Wi-Fi.*

Servicio despertador: *Si el huésped tiene un compromiso importante y desea que se le recuerde a determinada hora, el hotel pone a su disposición el servicio despertador.*

Salas de reuniones: *Se cuenta con dos salas de reuniones de diferentes capacidades, equipadas según la reservación del espacio o eventos. Se puede atender en estas, cursos de formación, presentaciones de productos, convenciones, etc.*

Servicio de Lavandería: *En el hotel se oferta el servicio personalizado de lavandería y de planchado para los huéspedes que lo necesitan.*

Cuadro 1. Servicios Complementarios. Fuente:Entrevista

6.4.2- Alimentación



Ilustración 6. Restaurante. Fuente: Archivo Hotel Los Arcos

Hotel Los Arcos cuenta con servicio de restaurante. Este restaurante lleva por nombre Vuela Vuela, el cual fue el proyecto inicial de la Fundación Familias Unidas para la construcción del hotel. Este restaurante se enfoca en la misma dirección hacia la responsabilidad social, ya que dedica todos los fondos obtenidos a la realización de proyectos sociales.

El desayuno de los huéspedes del hotel va siempre incluido en la tarifa de la habitación, cualquiera que sea el tipo de habitación escogida y este es servido en el restaurante Vuela Vuela.

En este restaurante encontrará un ambiente tranquilo y agradable, podrá degustar platos nacionales y españoles los cuales constituyen la especialidad de la casa y que sorprenden por su sabor y presentación.

6.4.2.1 Salones de Eventos



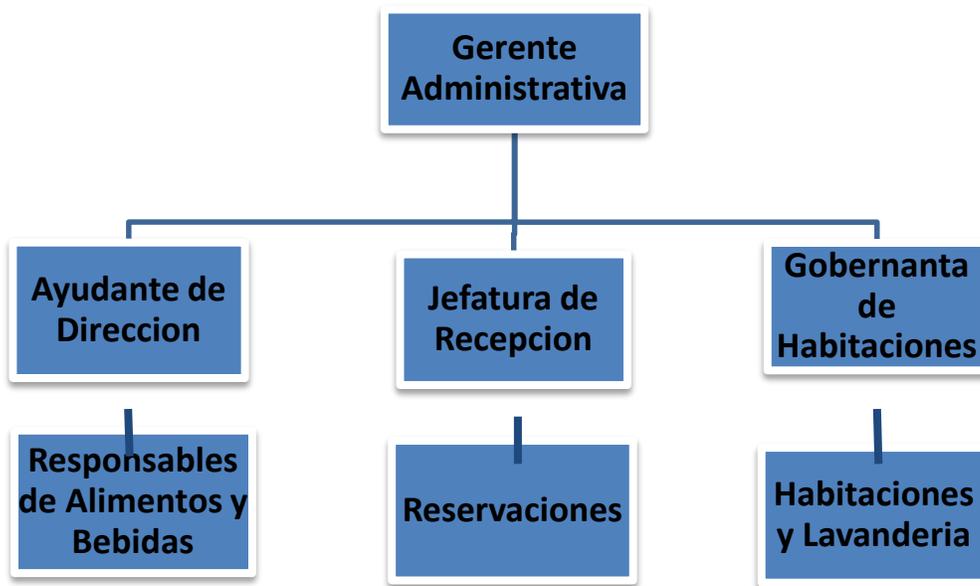
Ilustración 7. Salón de eventos. Fuente: Archivo Hotel Los Arcos

Hotel Los Arcos y su Restaurante Vuela Vuela cuenta con espacios que brindan todas las condiciones adecuadas para realizar eventos solicitados por los clientes (celebración de cumpleaños, reuniones, capacitaciones, eventos sociales, cocteles, talleres, rueda de prensa, bodas) en tres salones diferentes:

Salón Rubén Darío: Este posee una capacidad para 80 personas y que cada año se realizan diferentes eventos donde participan diferentes sectores. El salón está equipado con aire acondicionado, proyector, audio y el espacio suficiente para la realización de sus eventos.

Salón Mirafior y Salón VIP: Con capacidad de 40 personas cada uno, donde se pueden realizar eventos de menores proporciones.

6.5. Estructura organizacional Hotel Los Arcos



Organigrama 1. Estructura organizativa. Fuente: Entrevista

Hotel Los Arcos posee una estructura organizativa pequeña, que se rige bajo una gerencia administrativa como autoridad superior, seguida de tres jefaturas intermediarias que responde a la misma para ejercer el buen funcionamiento de esta estructura.

6.5.1 Personal del Hotel

El Hotel Los Arcos cuenta con un número de 26 personas que laboran en esta empresa, las cuales cumplen diferentes funciones para el buen funcionamiento del hotel, de esta manera garantizar diferentes tipos de servicios a los usuarios del mismo. Además en temporada alta se hace contratación de 2 personas de manera temporal que ayuda a al personal de planta a cumplir con las obligaciones requeridas en esta temporada. Actualmente el porcentaje del género femenino laborando en esta empresa turística es del 64% y el 36% está constituido por el género masculino, de esta manera se le brinda una participación equitativa a ambos géneros, cabe mencionar que también se ha integrado a personas con capacidades diferentes.

| <i>Puesto</i> | <i>Número de trabajadores</i> | <i>Funciones</i> |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| <i>Gerente General</i> | 1 | <p>Gerencia general y Contabilidad</p> <p>Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Empresa.</p> <p>Tomar decisiones prontas e inteligentes basadas en un análisis que ayude a coordinar y actualizar las diferentes áreas.</p> <p>Propiciar a elevar el nivel de desarrollo de la entidad en todo ámbito; técnico, económico, comercial y humano</p> <p>Elaborar informes mensuales del departamento así como informes económicos mensuales y semestrales.</p> <p>Organizar para que todas las obligaciones fiscales se cumplan con sus pagos y documentos respectivos en los días específicos.</p> <p>Autorizar pagos y firmar cheques a proveedores o colaboradores.</p> <p>Coordinar la elaboración del presupuesto de Ingresos-Costos y Gastos y su correcto control.</p> <p>Efectuar control interno en el departamento o área que estime conveniente</p> |

Cuadro 2. Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|------------------------------|-------------------------------|--|
| <i>Ayudantes de Gerencia</i> | 2 | <p>Apoyar al Gerente General.</p> <p>Dar fe de los actos administrativos del hotel, con previa autorización de la Gerencia General.</p> <p>Confirmación de eventos y disponibilidad a los clientes.</p> <p>Atención a las visitas que llegan a la Empresa.</p> <p>Coordinar cada departamento.</p> <p>Administración del personal.</p> |

Cuadro 3. Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|-----------------------|-------------------------------|---|
| <i>Recepcionistas</i> | 3 | <p>Registrar Reservas</p> <p>Contestar la petición de la reserva a través de los distintos canales.</p> <p>Confeccionar la hoja de reservas, libro de reservas, lista de llegadas y demás impresos.</p> <p>Informar al resto de departamentos sobre: atenciones especiales, clientes especiales, grupos, etc.</p> <p>Archivar toda la documentación procedente de la reserva</p> <p>Check in</p> <p>Planificación de las habitaciones.</p> <p>Control de las habitaciones ocupadas, libres, bloqueadas.</p> <p>Supervisar la reserva y demás documentación de las llegadas previstas.</p> <p>Registro del cliente: entrada (check in)</p> <p>Otorgar la habitación según la petición del cliente.</p> <p>Verificación y comprobación de fechas de salida.</p> <p>Estadía del huésped</p> <p>Cargo de los conceptos consumidos por los clientes.</p> <p>Control de facturas. Supervisar el saldo.</p> <p>Cierre diario.</p> <p>Cumplimentar toda la documentación.</p> <p>Atención del cliente durante la estancia.</p> <p>Check Out</p> <p>Cobro de facturas en efectivo y crédito.</p> <p>Cumplimentar documentación del Departamento.</p> |

Cuadro 4 Puestos Y funciones. Fuente: Entrevista

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|-----------------------------|-------------------------------|---|
| <i>Ama de llaves</i> | 1 | <p>Departamento de habitaciones y Lavandería Ama de llaves</p> <p>Custodiar las llaves maestras del Hotel.</p> <p>Resguardar los objetos que los huéspedes olvidan en las habitaciones del hotel.</p> <p>Verificar el reporte de ama de llaves.</p> <p>Distribución de las tareas a su departamento.</p> <p>Supervisar cada una de las habitaciones en cuanto a la limpieza y suministros requeridos.</p> <p>Solicitar la ejecución de trabajos al Jefe de Mantenimiento.</p> <p>Supervisar la limpieza de los baños en áreas públicas.</p> <p>Inspeccionar que los sistemas usados en ropería sean los establecidos.</p> <p>Controlar la ropa entregada a la lavandería.</p> <p>Llevar el control de camas extras.</p> <p>Controlar los suministros de ropa blanca y artículos de limpieza.</p> |

Cuadro 5 Puestos y Funciones. Fuente: Entrevistas

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| <i>Camaristas</i> | 9 | <p>Reporte de novedades.</p> <p>Procede a realizar la limpieza.</p> <p>Reporta a la recepción y actualiza status de la habitación.</p> <p>Cambio y reposición de lencería de la habitación.</p> <p>Comunica a recepción novedad encontrada para facturar con cargo al huésped.</p> |

Cuadro 6. Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|--|-------------------------------|---|
| <i>Responsable de Mantenimiento</i> | 1 | <p>Reporte de novedades.</p> <p>Revisar novedades.</p> <p>Procede a realizar el mantenimiento.</p> <p>Reporta a la recepción y actualiza status de la habitación o área en mantenimiento.</p> |

Cuadro 7: Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|-------------------------|-------------------------------|--|
| <i>Cocineras</i> | 4 | <p>Es el responsable de las actividades relacionadas con la preparación de los platillos o especialidades culinarias que presenta el establecimiento a sus clientes. Realiza las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar, coordinar y supervisar el desarrollo del trabajo en las cocinas del establecimiento. 2. Supervisar la puesta a punto. 3. Controlar el aprovechamiento de los ingredientes. 4. Verificar la elaboración y preparación de los platillos. 5. Programar un determinado menú cuando los grupos o clientes especiales lo requieren. |

Cuadro 8: Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista.

| <i>Puesto</i> | Número de trabajadores | Funciones |
|----------------|-------------------------------|---|
| <i>Meseros</i> | 4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza del local y mobiliario. 2. Montaje de mesas, aparadores y bufét. 3. Reserva de mesas. 4. Recibir y acomodar al cliente. 6. Prestación del servicio: entregar las cartas, tomar la comanda, servir, etc. 7. Facturación |

Cuadro 9: Puestos y funciones. Fuente: Entrevista

6.6.1 Oferta y demanda de Hotel Los Arcos

En un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la suma de los productos turísticos que contienen, hay que tener en cuenta, que la oferta turística puede recibir un uso no turístico por parte de los residentes o de los visitantes no relacionados con la actividad turística. Por lo tanto la oferta turística engloba todas las actividades realizadas en el lugar del destino turístico para el consumo del turista.

En este caso Hotel Los Arcos es una empresa turística que brinda el servicio de alojamiento, acompañado de otros servicios complementarios como: Alimentación, WiFi y parqueo. Puesto que está en pleno centro de la ciudad de Estelí el visitante tiene la oportunidad de visitar los diferentes atractivos turísticos que existen en las cercanías en el área urbana y rural.

Los huéspedes que visitan Hotel Los Arcos pertenecen a segmentos específicos de la demanda los cuales son: visitantes por negocios, estudiantes viajeros, voluntarios de intercambio y familias. Entre las nacionalidades se observan Turistas Estadounidenses, Alemanes, Franceses, Suecos, Cubanos, Salvadoreños, Hondureños, Costarricenses y nacionales.

Los turistas nacionales visitan las instalaciones del hotel cuando se realizan actividades programadas como: fiestas patronales, ferias, actividades deportivas, visitas familiares, negocios etc.

Las personas que visitan el hotel son en su mayoría empresarios, adultos mayores jubilados provenientes de Norteamérica y Alemania, los cuales realizan excursiones programadas por tour operadoras y otros que llegan de forma individual. También está el segmento de jóvenes que realizan intercambios y voluntariados dentro de la región e iglesias cristianas.

Algunos clientes potenciales de la demanda lo constituyen ONG's, compañías e instituciones que realizan actividades de convivencia, vacaciones y proyectos sociales.

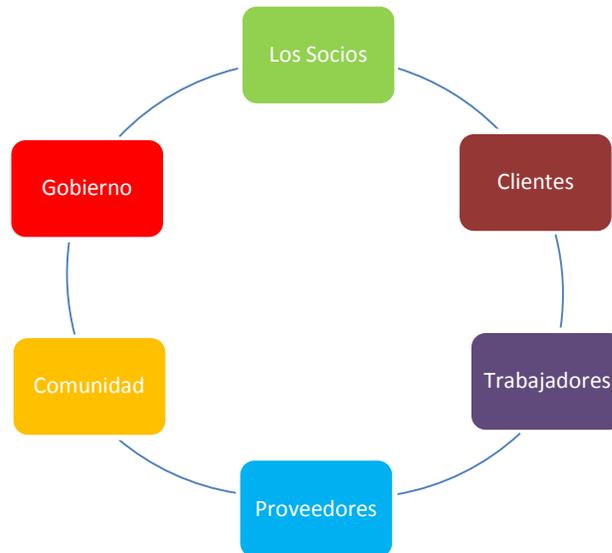
Organizaciones a las que pertenece Hotel Los Arcos



Ilustración 8. HOPEN. Fuente: Hotel Los Arcos

HOPEN es una asociación que agremia a micro, pequeñas y medianos hoteles Nicaragüenses, que gestiona beneficios para mejorar la calidad, el servicio y la competitividad de cada uno de los asociados con enfoque de turismo sostenible. HOPEN agremia a 77 hoteles a nivel nacional.

Grupos de interés de hotel Los Arcos



Organigrama 2. Grupos de Interés. Fuente: Comunicación del Progreso 2015

Hotel Los Arcos mantiene un dialogo constante con sus grupos de interés. Para hacer posible su operación en el sector turístico hotelero establece los siguientes mecanismos:

1. Auditorías.
2. Buzón de sugerencias (Plataforma de Trip Advisor, etc)
3. Evaluaciones, y encuestas.
4. Reuniones con representantes de las empresas proveedoras.
5. Línea telefónica: 2713 3830- 27136720 (Atención al cliente)
6. Correo: resevas@hotelosarcosesteli.com, compras@hotelosarcosesteli.com

6.1.7. Análisis DAFO de Hotel Los Arcos Estelí

Matriz DAFO

Un análisis DAFO es un modelo de análisis que permite realizar un diagnóstico de situación (interno y externo) de la empresa de cara a tomar decisiones estratégicas. El objetivo de un análisis DAFO es ayudar a la empresa a identificar sus fortalezas y debilidades (factores internos) y las oportunidades y amenazas a las que está expuesta (factores externos).

Debilidades

Gran estacionalidad por la dependencia del turismo de vacaciones y negocios.

Baja insonorización de los salones que no permite la celebración de eventos musicales.

Promoción comercial insuficiente y poco planificada.

Gestión de quejas insuficiente.

Ausencia de relaciones públicas.

Amenazas

La crisis actual está generando un descenso del consumo de tendencia creciente.

El elevado nivel de desempleo está reduciendo el poder adquisitivo de los consumidores.

Alta rivalidad competitiva

- Incremento de establecimientos de servicios con menor categoría (Sustitutivo)

Fortalezas

Buena imagen entre los consumidores.

Infraestructura para eventos sociales.

Localización geográfica en zona central de la ciudad, de fácil acceso y cercano a atractivos turísticos.

Flexibilidad organizativa.

Precios accesibles.

Personal Bilingüe (Español-Inglés)

Oportunidades

Aumento número de turistas que viajan por negocios.

Turismo internacional que mantiene buenas previsiones de crecimiento.

Políticas gubernamentales favorables al turismo.

Grandes eventos.

Mayor utilización de internet por los compradores.

Nuevos canales de venta, nuevas tecnologías, nuevos mercados.

Aparición de nuevos modelos de certificación de calidad.

Segmento local sin explotar.

Segmento de turistas con paquete turístico sin explotar.

Cuadro 10. Análisis DAFO. Fuente: Propia

6. 2. Análisis de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos.

Para dar salida al diagnóstico de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio turísticos Hotel Los Arcos utilizamos el lineamiento de la norma de Pacto Mundial el cual se resume en principios de RSE que aportan una plataforma política y un marco práctico al tema.

Naciones Unidas lanzó el Pacto Mundial, en el año 2000, con el propósito de conseguir el compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social. La iniciativa promueve una política de RSE enfocada en los impactos sociales y ambientales. El Pacto Mundial consiste en diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas principales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Esos principios son:

Derechos humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Ámbito laboral

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anti corrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción. (Un Global Compact , 2015)

Para la aplicación de la encuesta se vio la necesidad de indagar si los trabajadores de Hotel Los Arcos conocían algún concepto de la Responsabilidad Social Empresarial y su importancia.

Conocimiento del Concepto de Responsabilidad Social

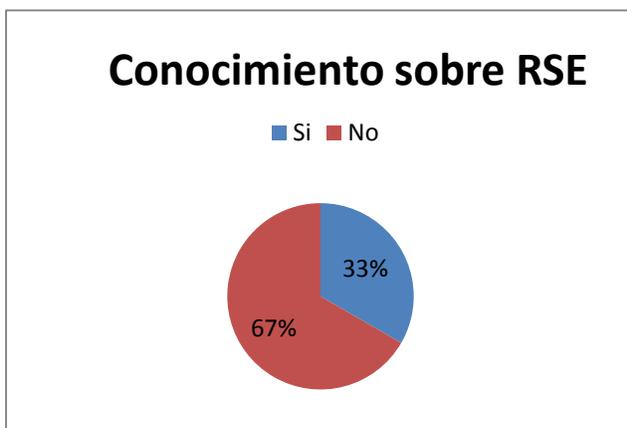


Gráfico 1. Conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial.
Fuente: Entrevista

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Hotel Los Arcos

Se les realizó la pregunta al personal del hotel ¿Sabe que es la Responsabilidad Social?

El 67 % de los encuestados no saben que es responsabilidad social empresarial.

Solo el 33% conoce sobre la responsabilidad social empresarial.

Las personas que dijeron conocer el Concepto de Responsabilidad Social Empresarial la

entienden principalmente como:

- Requerimientos exigidos por la ley para el beneficio común, los cuales contribuyen al mejoramiento del país.
- Trabajo conjunto para crear empresa.
- Unos compromisos que asumen las empresas para beneficiar a la sociedad.
- Tener principios éticos para crear una empresa pensando en la comunidad.

Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial



Gráfico 2. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial.
Fuente: Entrevista

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Hotel Los Arcos

Se realizó la pregunta: ¿Es importante que el hotel tengan Responsabilidad Social Empresarial?

El 13% de los encuestados respondieron que no.

El 33% de los encuestados respondieron que tal vez era importante.

El 54% de los encuestados respondió que sí es importante. Las razones por las cuales los consideran importantes son las siguientes:

- Ubica al hotel en un mejor lugar competitivo porque da más reconocimiento.
- Beneficia la sociedad, pues se genera bienestar social.
- Hay que pensar en la sociedad ya que gracias a ella las empresas existen y funcionan.
- Da confianza a los clientes y ellos son muy importantes para la empresa, además se satisfacen sus necesidades eficientemente.
- Se preserva la naturaleza, se tiene un mejor ambiente y una mejor comunidad.

6.2.1 Derechos Humanos

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Hotel Los Arcos

La aplicación de la responsabilidad del Hotel los Arcos para con los derechos humanos de sus trabajadores, se analizó a través de preguntas al personal sobre la seguridad en el trabajo, la inclusión, acceso a la salud y respeto de su integridad, protección de los derechos humanos y el no abuso de los derechos humanos. Estos datos han sido expuestos en un cuadro y analizados a través de una gráfica porcentual.

| Factores | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca | Total |
|---|---------|--------------|---------------|-------|-------|
| 1-Seguridad en el trabajo | 8 | 2 | | | 10 |
| 2- Inclusión o toma en cuenta | | 6 | 4 | | 10 |
| 3- Acceso a salud | 3 | 4 | 3 | | 10 |
| 4- Respeto a la Integridad física y emocional | 7 | 2 | 1 | | 10 |
| 5-Salario Justo | 10 | | | | 10 |
| 6-Proteccion de los derechos humanos | 5 | 5 | | | 10 |
| 7-No al abuso de los derechos humanos | 6 | 4 | | | 10 |
| Total | 39 | 23 | 8 | 0 | 70 |

Cuadro 11 Responsabilidad Social Empresarial en Derechos Humanos. Fuente: Entrevistas



*Gráfico 3. Responsabilidad Social Empresarial en Derechos Humanos.
Fuente: Entrevista*

Se Realizaron una serie de preguntas al personal sobre el cumplimiento de sus derechos humanos.

El 11% respondió que se cumplen algunas veces.

El 33 % Respondió que se cumplen casi siempre

Y el 56 % está de acuerdo con el cumplimiento de estos factores de RSE.

Con respecto a los Derechos Humanos Hotel los Arcos se asegura que sus trabajadores posean seguridad en sus instalaciones, este está debidamente rotulado con señalizaciones para evitar cualquier accidente laboral innecesario.

Se capacita al personal con organizaciones gubernamentales en temas de prevención de riesgos. El hotel cuenta con un botín de primeros auxilios, de igual manera los trabajadores tienen acceso a atención médica en el centro de salud de Familias Unidas “Salud para Todos”. Cada colaborador cuenta con su seguro social lo que les permite asistir a la clínica provisional a pasar consulta.

El salario de los trabajadores cumple con lo establecido en las leyes laborales de nuestro país devengando cada trabajador un salario acorde a las regulaciones anuales de nivelación de salario para el sector hotelero.

Hotel Los Arcos vela por el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos de sus trabajadores y está en contra de todo tipo de abuso contra los derechos humanos.

6.2.2 Incentivo a la formación y profesionalización



Gráfico 4. Incentivo a la formación y profesionalización. Fuente: Entrevista

Dado que uno de los objetivos principales de Hotel los Arcos y Fundación Familias Unidas es promover la educación se le pregunto al personal del hotel: ¿Impulsa la gerencia del Hotel Los Arcos a sus trabajadores para que sigan estudiando?

El 43 % respondió afirmativamente a esta pregunta.

El 35 % dijo que casi siempre se les impulsa a continuar estudiando.

El 12 % contesto que algunas veces.

Solo el 10% cree que nunca se les incentiva.

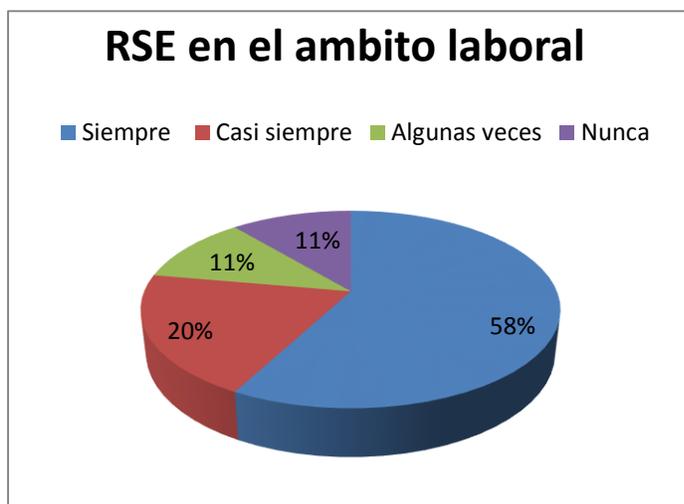
6.2.3. **Ámbito Laboral**

Responsabilidad Social empresarial de Hotel Los Arcos en el ámbito laboral

Fuente: Entrevista aplicada al personal de Hotel Los Arcos

| Factores | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca | Total |
|--|----------------|---------------------|----------------------|--------------|--------------|
| 1-Cada trabajador cuentan con un contrato | 10 | | | | 10 |
| 2- Existe libertad de asociación a sindicatos | | | | 10 | 10 |
| 3-Existen mecanismos de estimulación y compensación. | 3 | 4 | 3 | | 10 |
| 4- Capacitación y entrenamiento. | 7 | 2 | 1 | | 10 |
| 5-Atención y solución de conflictos. | 2 | 3 | 5 | | 10 |
| 5-Se promueve la no discriminación. | 5 | 5 | | | 10 |
| 5-Inclusión de personas con discapacidad. | 10 | | | | 10 |
| 6-Existe estabilidad laboral | 5 | 4 | 1 | | 10 |
| 7- Rechazo al trabajo y explotación Infantil. | 10 | | | | 10 |
| Total | 52 | 18 | 10 | 10 | 90 |

Cuadro 12. Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito laboral. Fuente: Entrevista



*Gráfico 5. Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito laboral.
Fuente: Entrevista*

Con los resultados obtenidos en el cuadro de RSE en el ámbito laboral se obtuvo que:

Que el 58 % de los trabajadores entrevistados está de acuerdo con el cumplimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial en el ámbito laboral.

Solamente un 11% de las acciones mencionadas no tienen cumplimiento.

Cada uno de los trabajadores del hotel cuenta con contratos acorde a las normas del ministerio del trabajo, y esto significa que ninguna labor se da de manera forzada.

Hotel los arcos cuenta con una estructura organizativa pequeña, por lo que no necesita de un sindicato, desde la dirección se promueve la apertura de un dialogo constante con cada uno de sus colaboradores con cada mando de su estructura jerárquica.

El hotel incentiva a los trabajadores a través de actividades de convivencia, en algunos casos con premiaciones. Se les otorga a los trabajadores días libres en compensación de participación en actividades fuera de sus horarios establecidos.

Se capacita constantemente al personal y diversos temas como: Atención al cliente, Cursos de Inglés, Marketing digital, Salud, Seguridad e Higiene, etc.

Se promueve el dialogo para la resolución de conflictos.

Se promueve la no discriminación en cada una de las áreas donde laboran cada uno de los colaboradores. Se otorga trabajo a personas con discapacidad. Al momento que una plaza esté

disponible para buscar un futuro candidato a contrato se hacen en bases a criterios propios de la empresa, y que estos no van ligado al sexo de la persona a contrato.

La deserción laboral en el hotel Los Arcos es mínima, esto demuestra que su personal ha creado una fidelidad.

Las remuneraciones que son obtenidas por el desempeño de cada colaborador son fundamentados bajo las normativas del ministerio del trabajo.

Como parte de su responsabilidad Hotel Los Arcos no admite ningún tipo de trabajo que sea ejercido por menores de edad. Cada uno de sus colaboradores es mayor de edad de acuerdo a lo que estipula la ley, no se admite ningún proveedor que trabaje con niños, de acuerdo a los principios y valores promovidos por la empresa.

6.2.4 Medio Ambiente

Responsabilidad Social Empresarial con el medio ambiente.

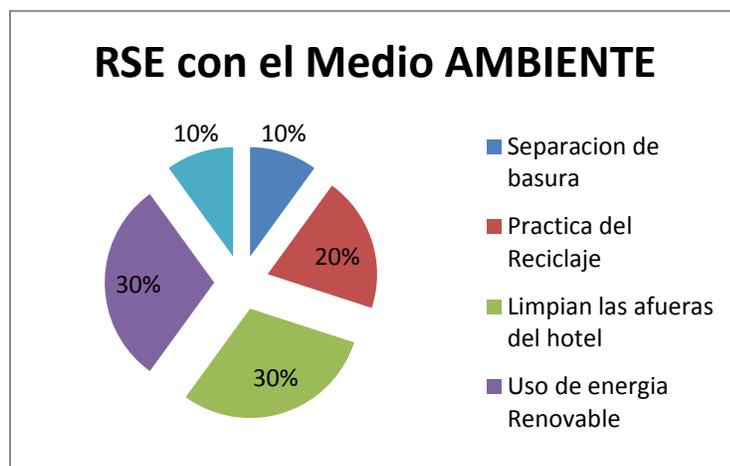


Grafico 6. Responsabilidad con el Medio Ambiente. Fuente: Entrevista.

Se le preguntó al personal del hotel sobre las prácticas ambientales que se realizan más frecuentemente.

El 30% de los encuestados afirma que se practica la limpieza en los alrededores del Hotel.

Otro 30% asegura que se usan Energías renovables (panel solar).

El 20% dice que se practica el reciclaje.

El 10% opto por la separación de basura, y otro 10% por otras prácticas no especificadas.

Las prácticas ambientales que se han desarrollado en el hotel surgieron como iniciativa propia al ver el comportamiento de muchos de los huéspedes, y como pilar principal de las metas planteadas son Reducir, Reutilizar, Reciclar.

Prácticas ambientales de Hotel los Arcos.

1- Recomendaciones de desarrollo sostenible.

En cada una de las habitaciones se colocan rotulaciones de “Recomendaciones para el desarrollo sostenible” donde se recomienda la carta de la tierra que indica:

Consume energía necesaria sin despilfarrar.

- 4- La luz eléctrica es un recurso, es preciso no malgastar luz eléctrica cuando no hay necesidad.
- 5- Nosotros ahorramos energía con bombillas de bajo consumo.
- 6- A veces con un ventilador podemos mantenernos cómodos sin necesidad de encender el aire acondicionado.

Práctica medida de ahorro de agua.

- El agua es un bien escaso e imprescindible para el futuro sostenible del futuro sostenible del planeta y de la humanidad.
- Sabías que si deja el grifo abierto mientras se lava los dientes puede malgastar casi 20 litros de agua.
- Lavar las sábanas y toallas supone millones de litros de agua en centenares de hoteles.

Reduce reutiliza y recicla lo máximo posible.

- Lo que parece obvio a veces no lo es. Hay gente distraída que no paga el aire acondicionado al salir.
- Nuestros inodoros tienen sistema de interrupción de descargas.
- En la habitación como a lo largo de los pasillos tienes diferentes papeleras para diferentes residuos.

2- Uso de energías renovable.

El hotel cuenta con dos fuentes de energía. Uno de estas corresponde a “Los paneles solares” que alimenta a una de las plantas de acuerdo al diseño arquitectónico y que brinda un ahorro

significativo. A futuro se quiere llegar a ser un hotel totalmente con energía renovable que es una de varias metas estratégicas.

3- Reciclaje.

En las instalaciones del hotel se recogen todos los materiales plásticos que luego estos son enviados al centro de acopio.

4- Reutilización de papel.

En la gestión administrativa se retoma la iniciativa de reutilizar el papel que solo es ocupado en una cara de la hoja.

6.2.5 Anticorrupción

Código de conducta

Hotel Los Arcos a través de su código de conducta de la explotación sexual comercial establece a la contribución a implementar de forma continua mecanismos establecidos que aporten a la lucha contra la corrupción. Todos los colaboradores de esta empresa son consciente de normas mínimas de comportamiento no negociables entre las mismas.

6.2.6. Responsabilidad en materia de turismo y servicio al cliente

Calidad de atención y servicio al cliente



Gráfico 7. Calidad de Atención al Cliente. Fuente: Entrevista.

Se les pregunto a huéspedes del hotel: ¿Qué piensan a cerca de la calidad de atención al cliente? Siendo este una de las preguntas más importantes, ya que Hotel Los Arcos es una empresa que presta servicios turísticos por lo cual su principal enfoque debe ser la atención al cliente.

El 10% de los entrevistados respondieron que la atención es regular.

El 40% Respondió que la atención es muy

buena.

El 50% Respondió que la atención es buena.

Promoción de prácticas sostenibles con el medio ambiente

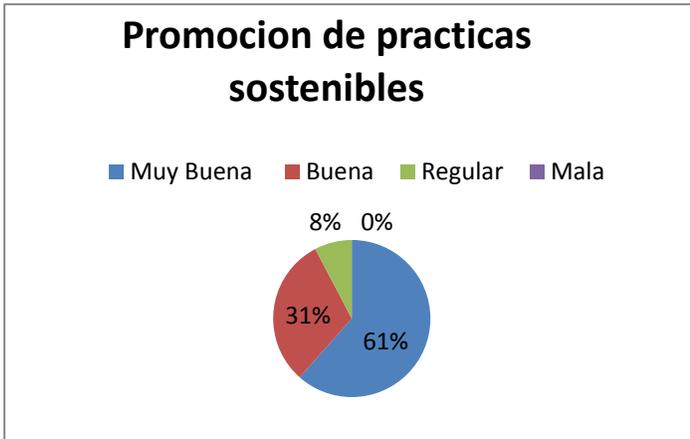


Grafico 8. Practicas Sostenibles con el medio ambiente. Fuente: Entrevista.

Se les pregunto a huéspedes de hotel Los Arcos:

¿Cómo cataloga la promoción del hotel acerca de prácticas sostenibles (Ahorro de energía, Ahorro de Agua y Reciclaje) con el medioambiente?

El 8% de los entrevistados respondieron que la promoción de las prácticas sostenibles es regular.

El 31% Respondió que es buena.

El 61 % de los entrevistados representando a la mayoría respondió que es muy buena la promoción de prácticas sostenibles en el hotel durante su estadía.

Seguridad e higiene

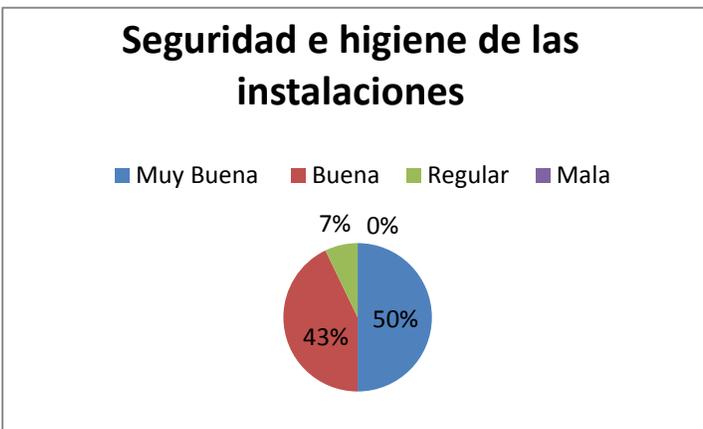


Grafico 9. Seguridad e higiene. Fuente: Entrevista

Se les pregunto a los huéspedes del hotel como calificaban la seguridad y la higiene de las instalaciones de este:

El 7% de los entrevistados respondieron que las condiciones de seguridad e higiene son regulares.

El 43% Respondió que la seguridad e higiene del hotel es buena.

El 50 % de los entrevistados representando a la mayoría respondió que son muy buenas las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones del hotel.

Percepción de los huéspedes a las aportaciones del hotel al turismo local

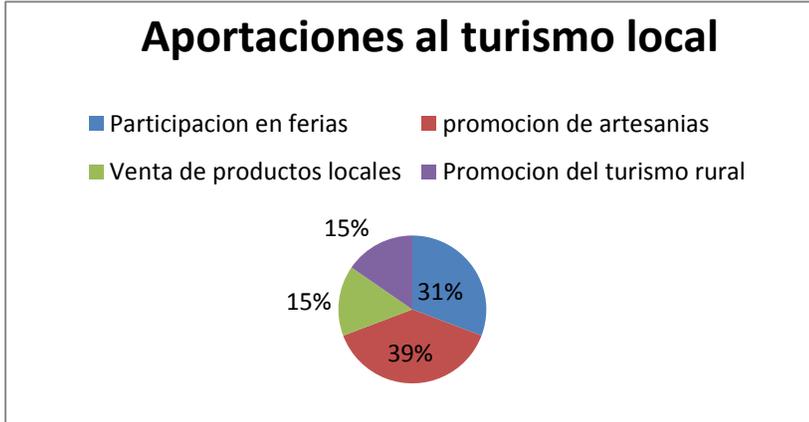


Grafico 10. Aportaciones al Turismo Local. Fuente: Entrevista

Se les pregunto a los huéspedes del hotel ¿Cuáles creen que son las aportaciones que hace el hotel al desarrollo del turismo local?

Sus respuestas fueron:

15% de los huéspedes mencionan que el hotel aporta al desarrollo del turismo con la promoción a través de la participación en ferias.

Otro 15% opina que aporta con la

comercialización de productos locales.

El 31 % dijo que el hotel promueve el turismo rural pues tienen conocimiento del proyecto de promoción al turismo rural comunitario que ejecuta Fundación Familias Unidas.

El 39% cree que la mayor aportación al turismo local es la promoción de artesanías dentro de las instalaciones del hotel.

6.3. Determinación de las acciones sociales de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas para la comunidad.

Hotel Los Arcos comparte el mismo compromiso social de la Fundación Familias Unidas a la cual pertenece esta empresa. Todas las utilidades del hotel son destinados a la realización de proyectos sociales en Estelí, Nicaragua, enfocándose en cuatro ejes principales de cooperación: Educación, Producción, Formación, Salud y Saneamiento.



Cuadro 13 Ejes de Actuación. Fuente: Memoria 2015, Fundación Familias Unidas.

6.3.1. Proyección Social de Hotel Los Arcos periodo años 2015, 2016 y 2017.

Cada año Fundación Familias Unidas realiza aproximadamente entre 11 a 18 proyectos sociales dirigidos a un total de 5.000 familias, 25.000 beneficiarios aproximadamente, pertenecientes a 18 barrios periféricos y 7 comunidades rurales del área de Estelí en los siguientes cuadros se detallan los proyectos ejecutados anualmente desde el año 2014 hasta el año 2016.

Proyecto Salud y Saneamiento

Año 2015

Año 2016 - 2017

-Consultas:

-Atención médica primaria a la población de Estelí.

1.963 Ginecología y obstetricia
2.616 Odontología
218 Psicología
5.393 consultas de medicina general
11.819 exámenes de laboratorio
7.253 consultas de enfermería
4.360 recetas dispensas
977 vacunas
115 charlas educativas

-Atención Materno-infantil

1.963 Embarazadas
2.616 Niñas/os de 0-5 años

-Atención médica primaria a la población rural de Estelí y Nueva Segovia.

136 Brigadas Realizadas
22 consultas de psicología
91 vacunas
136 charlas educativas
3.146 asistencias en medicina general enfermería
recetas dispensadas

Atención materno-infantil

20 Embarazadas
392 Niñas/os de 0-5 años

-Consultas:

-Atención médica primaria a la población de Estelí.

1.787 Ginecología y obstetricia
1.947 Odontología
192 Psicología
5.366 consultas de medicina general
12.259 exámenes de laboratorio
7.040 consultas de enfermería
2984 recetas dispensas
904 vacunas
84 charlas educativas

-Atención Materno-infantil

545 Embarazadas
435 Niñas/os de 0-5 años

-Atención médica primaria a la población rural de Estelí y Nueva Segovia.

111 Brigadas Realizadas
28 consultas de psicología
242 vacunas
111 charlas educativas
3.309 asistencias en medicina general enfermería
recetas dispensadas

Atención materno-infantil

17 Embarazadas
198 Niñas/os de 0-5 años

Cuadro 14. Proyecto Salud. Fuente: Memoria FFU 2014-2016

Proyecto Producción

Año 2015

Producción agrícola

-123 créditos agrícolas entregados,
37% de los créditos se entregaron a mujeres y el 63% a hombres.

Producción de Plántulas

- 691,392 Plántulas entregadas a beneficiarios del proyecto y a productores rurales.

Programa de micro créditos:

Apoyo al emprendimiento empresarial de mujeres en riesgo de exclusión social.

- Servicio de asesoría legal.
- 18 talleres de formación
- 10 beneficiarias.

Formación para el desarrollo de Mipymes

Centro de apoyo a las micros pequeñas y mediana empresa, MIPYMES, su objetivo es incentivar, fortalecer y diversificar la oferta de servicios.

- 262 Microempresarios capacitados, 78% mujeres y 22 % hombres.

Diplomado en creación de gestión de empresas con 90 jóvenes beneficiados,

- 4 ferias de micro-emprendimiento
- 30 itinerarios individualizados de Micro pymes

Año 2016 - 2017

Centro de apoyo a productores CEAPRO

Centro de formación y apoyo al desarrollo de prácticas agrícolas de productividad y sostenibilidad medio ambiental, dirigido a la población rural del departamento de Estelí y Nueva Segovia.

-Se entregaron 97 créditos Capital semilla
16% de los créditos se entregaron a mujeres y el 84% a hombres.

-Producción de Plántulas

1.931.728 Plántulas entregadas a beneficiarios del proyecto y a productores rurales.

Centro de formación para el desarrollo de Mipymes

Centro de apoyo a las micros pequeñas y mediana empresa, MIPYMES, su objetivo es incentivar, fortalecer y diversificar la oferta de servicios de Estelí.

- 83 Microempresarios capacitados, 89% mujeres y 11 % hombres.

- 48 Microcréditos, entregados 81% a mujeres y 19% a hombres.

- 17 participantes en ferias de micro-emprendimiento, 70% mujeres y 30% hombres.

Cuadro 15. Proyecto Producción. Fuente. Memoria FFU 2014-2016

Proyecto Educación

Año 2015

Dotación de material escolar:

Entrega a estudiantes de primaria, secundaria y universidad de material escolar básico contribuyendo a disminuir la deserción escolar.

Beneficiarios:

- 3126 niños, niñas y jóvenes.
- 6252 lotes de material escolar entregados.

Estelí más limpia

Proyecto de educación ambiental y reciclaje en centros escolares educativos de Estelí. Con esto se logró acopiar 21,507 kg de plástico.

Beneficiarios:

- 3126 niños, niñas y jóvenes de distintos centros escolares.

Año 2016 - 2017

Dotación de material escolar:

Dotar a estudiantes de primaria, secundaria y universidad de material escolar básico contribuyendo a disminuir la deserción escolar.

Beneficiarios:

- 1415 niños, niñas y jóvenes.
- 2830 lotes de material escolar entregados.

Estelí más limpia

Proyecto de educación ambiental y reciclaje en centros escolares educativos de Estelí y Nueva Segovia.

Beneficiarios:

- 40.422 niños, niñas y jóvenes beneficiarios.
- 18.766 Kg de plástico acopiado
- 1.040 Charlas educativas

Cuadro 16. Proyecto Educación. Fuente: Memoria FFU 2015-2016

Proyecto formación

Año 2015

Apoyo al deporte

Fomento de la práctica del deporte para contribuir al desarrollo socio-cultural de niñas y niños. 450 Beneficiarios

Disciplinas

- Voleibol
- Fútbol
- Baloncesto
- Yudo
- Béisbol

Alfabetización informática

Cursos de TIC para Mipymes y estudiantes de zona rural de Estelí. 66 Mipymes y 18 estudiantes beneficiados

Cursos Impartidos

- Office
- Photoshop
- Indesign

Año 2016 - 2017

Apoyo deportivo

Fomentar la práctica del deporte para contribuir al desarrollo sociocultural de niños y niñas.

- 473 beneficiarios en las disciplinas:
- Voleibol
- Futbol
- Baloncesto
- Yudo
- Basebal

Escuela de Hotelería y Gestión Turística “Los Arcos”

-Cursos de formación en gestión turística y de servicios.

Beneficiarios: 16

Aportaciones económicas de Hotel Los Arcos desde el año 2010 hasta el año 2016

Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas, cada año aporta económicamente a la realización de proyectos sociales con los cuales se beneficia a la población más desfavorecida de la ciudad de Estelí y sus alrededores, a continuación en el siguiente cuadro se describe la aportación anual de esta empresa de servicios turísticos a la ejecución de proyectos sociales de esta fundación.

| Año | Aportación de Hotel Los Arcos a los proyectos de Deporte | Aportación de Hotel Los Arcos a los proyectos de Material Escolar | Aportación total de Hotel Los Arcos a los proyectos de Salud | Aportación de Hotel Los Arcos a los proyectos Centro de día Los Chavalos y grupo de educación ambiental | Total de aportaciones de Hotel Los Arcos a los proyectos de Fundación Familias Unidas |
|------|--|---|--|---|---|
| 2010 | C\$ 585,451.40 | C\$ 550,624.09 | C\$ 588,129.96 | C\$ 473,776.63 | C\$ 2,197,982.08 |
| 2011 | C\$ 534,866.11 | C\$ 568,295.00 | C\$ 832,920.61 | C\$ 180,958.17 | C\$ 2,117,039.89 |
| 2012 | C\$ 666,652.06 | C\$ 659,931.34 | C\$ 931,868.87 | | C\$ 2,258,445.27 |
| 2013 | C\$ 625,584.00 | C\$ 550,004.14 | C\$ 1,490,748.03 | | C\$ 2,666,336.18 |
| 2014 | C\$ 592,723.00 | C\$ 562,466.90 | C\$ 764,810.80 | | C\$ 1,920,008.70 |
| 2015 | C\$ 397,688.71 | C\$ 343,516.68 | C\$ 1,765,216.77 | | C\$ 2,506,422.16 |
| 2016 | C\$ 486,205.93 | C\$ 279,892.00 | C\$ 1,554,455.79 | | C\$ 2,320,553.72 |
| | | | | | |

Cuadro 18: Aportaciones de Hotel Los Arcos a los proyectos de Fundación Familias Unidas. Fuente: Fundación Familias Unidas

6.3.2. Aportación de Hotel Los Arcos al desarrollo del Turismo Local

Convenio de colaboración mutua entre Fundación Familias Unidas y FAREM-Estelí, UNAN-Managua.



*Ilustración 9: Firma de convenio de colaboración.
Fuente Divulgación y prensa FAREM-Estelí.*

En el mes de mayo del año 2017 la Fundación Familias Unidas y FAREM-Estelí, UNAN-Managua, formalizaron su relación de colaboración de muchos años, a través de la firma de un convenio marco de colaboración mutua. Entre los principales beneficiados con la firma de convenio marco serán los estudiantes de Turismo, Administración Turística y Hotelera, Ingeniería Ambiental y Ciencias Ambientales, quienes podrán realizar sus prácticas y pasantías profesionales con la Fundación Familias Unidas, en el caso de los estudiantes de turismo en las instalaciones de Hotel Los Arcos que pertenece a dicha fundación.

La firma de este convenio se llevó a cabo entre la coordinadora general de Familias Unidas en Nicaragua, señora Eva María Ruedas Alegría y el Decano de FAREM-Estelí, Máximo Andrés Rodríguez Pérez. Cabe mencionar que se han realizado proyectos entre ambas instituciones y ahora se formalizó con la firma de este convenio marco, que les permitirá recibir a los estudiantes en prácticas y pasantías; a la vez que se realizarán investigaciones en conjunto.

En el año 2017, 14 estudiantes de la carrera de turismo sostenible realizaron sus prácticas de especialización y prácticas de profesionalización en Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas en un periodo de 360 horas, a cada estudiante se le asignaron tareas en las diferentes áreas operativas del hotel: Recepción, Habitaciones, Lavandería, Cocina y Restaurante, rotando cada semana en cada área, lo que permitió que al finalizar sus prácticas llevaran consigo un aprendizaje completo sobre el funcionamiento de la empresa. Estos estudiantes fueron evaluados según los requerimientos académicos estipulados por la FAREM-Estelí. Aunque este convenio fue firmado hasta el año 2017, desde el año 2011 más de 10 estudiantes de la carrera de Turismo Sostenible y otras carreras han tenido la oportunidad de realizar sus prácticas o pasantías en este hotel.

No obstante, otras universidades como UNN, UPOLI, UNIVAL, también han tenido la oportunidad de enviar a sus estudiantes a realizar prácticas en Hotel Los Arcos

Foro de Turismo y Desarrollo Local



*Ilustración 10: Foro de turismo y desarrollo local.
Fuente: Divulgación y Prensa FAREM-Estelí*

Enmarcado en el año internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, se llevó a cabo el foro Turismo y Desarrollo local, en septiembre del año 2017, en la FAREM-Estelí, UNAN-Managua gracias a la gestión de maestras de la carrera de turismo sostenible y la colaboración de la Fundación Familias Unidas a quien pertenece Hotel Los Arcos Estelí. En el evento se compartieron experiencias de desarrollo del turismo rural sostenible a nivel centroamericano, particularmente de El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua. De igual manera, se expuso la incidencia de las empresas turísticas en el desarrollo del turismo sostenible a nivel local.

En este foro la Fundación Familias Unidas compartió con la audiencia el quehacer de esta fundación desde el año 1998 en la comunidad local y sus compromisos con el desarrollo del turismo responsable y sostenible.

Este foro fue una oportunidad donde se presentaron diferentes casos de éxito en los países de Centro América, mostrando otra visión a los estudiantes y egresados de la carrera de Turismo Sostenible, que les permitirá emprender al culminar sus estudios.

Promoción del turismo Sostenible en comunidades de la Reserva Natural Mirafior Estelí



*Ilustración 11 Capacitación en Mirafior.
Fuente: Turismo Sostenible en Mirafior.*

Como parte de fundación familias unidas Hotel Los Arcos ha venido apoyando y fomentando al ecoturismo en Mirafior Estelí, es por ello que se ha participado en capacitaciones que se han venido dando como parte de plan estratégico en Nicaragua el cual comparte la fundación Familias Unidas.

Estas capacitaciones buscan como promover el turismo sostenible como herramienta de desarrollo que contribuya a la mejora de ingresos de las comunidades y a la conservación del entorno natural. Al igual se busca como potenciar la creación de pequeños grupos de productores que puedan establecer alianzas institucionales y empresas de forma que se les garantice un precio más justo por sus productos, y busquen vías alternativas como la transformación de productos.

6.3.3. Certificaciones

Hotel los Arcos Estelí ha sido galardonado por diferentes organizaciones por el cumplimiento de diferentes aportaciones dirigidas hacia la responsabilidad social, modelos de buenas prácticas, código ético de conducta y derechos humanos a continuación se hará mención de algunos de estos reconocimientos:



1-Reconocimiento de participación de aplicación Buenas Prácticas Empresariales con Igualdad de Género.

Hotel Los Arcos en el 2015 recibió el reconocimiento de participación otorgado por la “Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial UniRSE”. Durante ese periodo de aplicación participaron 15 organizaciones de diferentes sectores, y el hotel inicio un proceso de capacitación hasta finalizar con la construcción de su política de género.



2-Distintivo “MODERNIZA” por parte del “Instituto Nicaraguense de Turismo INTUR”.

El cual es otorgado por el cumplimiento con los estándares del programa de calidad que se brindan a los visitantes del hotel. Distintivo por cumplir con los estándares del programa de calidad, mediante la implementación de un sistema de gestión y la generación de resultados en satisfacción del cliente, mejora de procesos, rentabilidad y desarrollo humano de sus colaboradores.



3- Certificado de suscripción al código de conducta

El Instituto Nicaragüense de Turismo otorgo certificado a “Hotel Los Arcos” por haber suscrito el código de conducta para la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y Adolescentes en el sector turismo y viajes. 2016.



4- "Certificado Leer es Vivir"

El programa Nacional de cultura “Leer es Vivir” otorgo a Hotel Los Arcos el reconocimiento del Encuentro De Excelencia Académica Departamental, por apoyar la cultura social, hacia el desarrollo de la calidad de vida de los niños en Nicaragua.

Ilustración 12. Certificaciones. Fuente: Informe del progreso 2015-2016

Conclusiones

Como conclusión en esta investigación se buscaba esencialmente diagnosticar la responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias, partiendo de un análisis del funcionamiento de este hotel y los ejes de actuación de la Fundación Familias Unidas a la que pertenece, las percepciones sobre la responsabilidad social empresarial por parte del personal y de los clientes de esta empresa de servicios turísticos y los proyectos sociales que ejecuta Fundación Familias Unidas con el apoyo financiero de Hotel los Arcos.

Se inició este documento con la elaboración del diseño metodológico de esta investigación donde se forjaron los objetivos que dieron salida a cada uno de los resultados obtenidos. Se logró contextualizar los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, Hotel y Servicios turísticos los cuales constituyeron las palabras claves de esta investigación, estos conceptos se abordaron desde la perspectiva de diferentes actores citados a lo largo del proceso investigativo.

Se dio cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados:

Con el primer Objetivo se logró describir el funcionamiento del Hotel, abarcando los servicios ofrecidos, la estructura organizacional y las funciones de cada departamento.

Hotel Los Arcos es una empresa prestadora de servicios turísticos, la cual pertenece a Fundación Familias Unidas, como parte integral de esta fundación su principal objetivo es ayudar a la población de Estelí generando empleos y desarrollando proyectos sociales que benefician a la comunidad. El proyecto de Hotel Los Arcos inicio en el año 2002 como restaurante Vuela Vuela y en el año 2004 se creó el hotel con el nombre de Hotel Los Arcos.

Hotel los arcos cuenta con 32 cómodas habitaciones entre ellas habitaciones individuales, matrimoniales, dobles twin, triples, suites y semi suites, muy bien equipadas, el precio de cada habitación incluye desayuno buffet, aparcamiento, servicio de Internet Wi-fi para las de los clientes, el uso de la terraza, del patio y el jardín, recepción e información 24 horas, y servicio de despertador. Además el hotel cuenta con servicios complementarios como alimentación y salones con servicios de eventos.

Hotel Los Arcos posee una estructura organizativa pequeña, que se rige bajo una gerencia administrativa como autoridad superior, seguida de tres jefaturas intermediarias que responde a la misma para ejercer el buen funcionamiento de esta estructura, cuenta con un numero de 26 personas que laboran en esta empresa, las cuales cumplen diferentes funciones para el buen funcionamiento del hotel, de esta manera garantizar diferentes tipos de servicios a los usuarios del mismo.

Los huéspedes del hotel son: visitantes por negocios, estudiantes viajeros, voluntarios de intercambio y familias. Entre las nacionalidades se observan Turistas Estadounidenses, Alemanes, Franceses, Suecos, Cubanos, Salvadoreños, Hondureños, Costarricenses y nacionales.

En el análisis DAFO del hotel encontramos que entre sus debilidades esta la estacionalidad por la dependencia del turismo de vacaciones y negocios, baja insonorización de los salones que no permite la celebración de eventos musicales, existe una promoción comercial insuficiente y poco planificada, insuficiente gestión de quejas y la ausencia de relaciones públicas.

Entre las amenazas se percibe que la crisis actual está generando un descenso del consumo de tendencias creciente, el elevado nivel de desempleo está reduciendo el poder adquisitivo de los consumidores, existe una alta rivalidad competitiva y el incremento de establecimientos de servicios con menor categoría que vienen a sustituir la demanda.

Las fortalezas del hotel son: El hotel tiene una buena imagen entre los consumidores, posee infraestructura para eventos sociales, la localización geográfica en zona central de la ciudad, de fácil acceso y cercano a atractivos turísticos, los precios son accesibles, cuenta con personal Bilingüe (Español-Inglés).

El hotel tiene las oportunidades del aumento número de turistas que viajan por negocios, las buenas previsiones de crecimiento que mantiene el turismo actual, las políticas gubernamentales favorables al turismo, la realización de grandes eventos, mayor utilización de internet por los compradores, existen nuevos canales de venta, nuevas tecnologías, nuevos mercados, la aparición de nuevos modelos de certificación de calidad, el segmento local sin explotar y el segmento de turistas con paquete turístico sin explotar.

Con el segundo objetivo se analizó la Responsabilidad social empresarial de Hotel Los Arcos. A pesar de que la empresa de servicio turísticos Hotel Los Arcos es de carácter social y que los trabajadores conocen las prácticas de responsabilidad social que se llevan a cabo a lo externo y lo interno de la empresa, los mismos carecen de conocimientos sobre el concepto de Responsabilidad Social.

El análisis de la Responsabilidad social Empresarial de Hotel Los Arcos se realizó aplicando entrevistas las cuales se elaboraron a partir del lineamiento de Pacto Mundial que es una organización que promueve la Responsabilidad social empresarial basada en Derechos Humanos, Ámbito laboral, Medio Ambiente y Anticorrupción. y tomando ejemplos de investigaciones y artículos consultados. En el análisis de los datos de las entrevistas fueron expresados en gráficas y cuadros, luego fueron interpretados para dar salida a los resultados de los cuales se mencionaran los principales.

Con respecto a los Derechos Humanos Hotel los Arcos se asegura que sus trabajadores posean seguridad en sus instalaciones, este está debidamente rotulado con señalizaciones para evitar cualquier accidente laboral innecesario. Se capacita al personal con organizaciones gubernamentales en temas de prevención de riesgos. Se impulsa la educación y profesionalización de los trabajadores.

Los Empleados reciben las prestaciones laborales de acuerdo a lo establecido en las leyes laborales del país. Se promueve la no discriminación en cada una de las áreas donde laboran cada uno de los colaboradores. Se otorga trabajo a personas con discapacidad. La deserción laboral en el hotel Los Arcos es mínima. Como parte de su responsabilidad Hotel Los Arcos no admite ningún tipo de trabajo que sea ejercido por menores de edad. Cada uno de sus colaboradores es mayor de edad de acuerdo a lo que estipula la ley, no se admite ningún proveedor que trabaje con niños, de acuerdo a los principios y valores promovidos por la empresa

Las prácticas ambientales que se han desarrollado en el hotel surgieron como iniciativa propia al ver el comportamiento de muchos de los huéspedes, y como pilar principal de las metas planteadas

son Reducir, Reutilizar, Reciclar. El Hotel hace uso de energías renovables, iluminando parte de los corredores con paneles solares.

Hotel Los Arcos a través de su código de conducta de la explotación sexual comercial establece a la contribución a implementar de forma continua mecanismos establecidos que aporten a la lucha contra la corrupción. Todos los colaboradores de esta empresa son consciente de normas mínimas de comportamiento no negociables entre las mismas.

En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial en los servicios ofertados, se percibió un nivel de satisfacción de la atención al cliente de un 90%. Los huéspedes del hotel logran identificar la promoción de prácticas sostenibles con el medio ambiente dentro de las instalaciones del hotel y estos en su mayoría acatan las normas de cuidado del medio ambiente que son promovidas.

En cuanto al tema de seguridad en las instalaciones, los huéspedes se sienten cómodos dentro de las instalaciones del hotel ya que este cuenta con las debidas normas de seguridad y señalización para la prevención de accidentes.

Se logró identificar que el hotel aporta a la promoción del turismo local a través de la participación en ferias, venta de productos locales, promoción de artesanías, y la promoción del turismo rural comunitario. Otra de las aportaciones más significativas consiste en que Fundación Familias Unidas y FAREM-Estelí, UNAN-Managua, formalizaron su relación de colaboración a través de la firma de un convenio marco de colaboración mutua, beneficiando con esto a estudiantes de Turismo, Administración Turística y Hotelera, Ingeniería Ambiental y Ciencias Ambientales, quienes podrán realizar sus prácticas y pasantías profesionales con la Fundación Familias Unidas, en el caso de los estudiantes de turismo en las instalaciones de Hotel Los Arcos que pertenece a dicha fundación.

Con el tercer objetivo se logró determinar la proyección social de hotel Los Arcos en la vinculación de esta empresa de servicios turísticos a la ejecución de proyectos sociales de la Fundación Familias Unidas, para cumplir con este objetivo se describen los proyectos de los que el hotel es participe como proyecto de la Fundación Familias Unidas a la cual pertenece esta empresa. Todas

las utilidades del hotel son destinados a la realización de proyectos sociales en Estelí, Nicaragua, enfocándose en cuatro ejes principales de cooperación: Educación, Producción, Formación, Salud y Saneamiento. Cada año Fundación Familias Unidas realiza aproximadamente entre 11 a 18 proyectos sociales dirigidos a un total de 5.000 familias, 25.000 beneficiarios aproximadamente, pertenecientes a 18 barrios periféricos y 7 comunidades rurales del área de Estelí.

Se puede decir que Hotel Los Arcos a nivel Interno se cataloga como una empresa responsable socialmente y a nivel externo cuenta con una larga proyección social debido a la vinculación con los proyectos de Fundación Familias Unidas a la cual pertenece el hotel. Dado el poco conocimiento de los trabajadores sobre la Responsabilidad social empresarial, es importante que tanto los propietarios como personas encargadas de la administración del hotel Los Arcos integren a las capacitaciones anuales, temas que aborden el concepto e importancia de la Responsabilidad Social Empresarial para incrementar la competitividad en su empresa.

Es pertinente que Hotel Los Arcos pueda adoptar nuevas formas de satisfacer y comunicarse con el cliente, cumpliendo con sus necesidades y expectativas a través de una excelente atención desde la recepción. La promoción de los proyectos sociales a través de la página web, redes sociales e impresión de información visual (banner) permitirá que los clientes y demás puedan observar el cumplimiento de los objetivos como empresa dando así un ejemplo de cómo las personas o compañías pueden iniciar su aportación social a la comunidad en el ambiente interno y externo del entorno laboral.

Recomendaciones

A medida que se profundiza en una investigación surgen nuevas variaciones en la perspectiva de la investigación y una vez concretada esta surgen nuevas incógnitas que pueden ser abordadas en nuevos procesos investigativos.

Esta investigación pueda ser replicada en un futuro abordando puntos de la responsabilidad social empresarial que no hayan sido tomados en cuenta, y de igual manera pueda ser aplicada a otras empresas de servicios turísticos.

Es necesario Seguir ahondando en temas de la responsabilidad social empresarial en el sector turismo como una línea de investigación vinculada al desarrollo sostenible, ayudando a enriquecer la literatura para su gestión en las diferentes empresas del sector turístico.

Promover la responsabilidad social empresarial en las diferentes empresas de servicios turísticos para que estas puedan comprometerse con la sociedad en general y el medio ambiente, promoviendo prácticas de desarrollo sostenible.

Es importante que tanto los propietarios como personas encargadas de la administración de los hoteles se concienticen de la importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial para incrementar la competitividad de su empresa.

Las empresas de servicios turísticos deberían implementar un sistema en el cual se capacite a los empleados acerca de los valores y principios de las empresas para las que trabajan y la coherencia que existe con los valores y principios de cada uno de ellos como personas, haciendo conciencia del efecto social, económico y ambiental que tiene su trabajo en la comunidad.

Es necesaria la ejecución de planes de desarrollo personal y profesional para los colaboradores, asegurando que cada uno de ellos esté debidamente capacitado y cuenten con el equipo, material y herramientas necesarias para desempeñar sus labores eficientemente.

Se recomienda a las empresas hoteleras adoptar nuevas formas de satisfacer y comunicarse con el cliente, cumpliendo con sus necesidades y expectativas

Bibliografía

- Stefan Jost . (2012). *Responsabilidad Social Empresarial:una respuesta etica ante los desafios globales*. Mexico: Rood consultoria y comunicacion .
- Amparo Sancho, C. (1998). *Introduccion al Turismo* (Primera ed.). Madrid, España: Organizacion Mundial del Turismo.
- Cavassa, C. R. (2007). *Administracion de Empresas Turisticas* . Mexico DF : Trillas S.A de C.V. .
- DESUR: Desarrollando regiones sostenibles a través de PYMEs responsables. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial*. España. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>
- Emiliani, J. P. (2014). *Google Sites* . Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/>
- Escoto, F. M. (2017). *Incidencia de la Tecnologia de informacion y comunicacion en la promocion turistica del Restaurante Vuela Vuela ubicado en la ciudad de Esteli*. Esteli.
- Jafari, J. (2000). *Enciclopedia del Turismo*. Madrid, Espana: Editorial Sintesis .
- Jones, P. (1996). *Introduccion a las operaciones de la hospitalidad*. Londres: Cassell .
- KATE - Centro de Ecología & Desarrollo, Tourism Watch & ACSUD – Asociación para la Cooperación con el Sur . (2006). *"Empresas turísticas y su responsabilidad global"*. Stuttgart. Stuttgart.
- Larousse S.A . (2012). *El pequeno Larousse ilustrado* . Mexico : Ediciones Larousse S.A de C.V .
- OMT. (1994). *Organizacion Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1377/turismo.html>
- Organizacion Mundial del Turismo. (2007). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Obtenido de Organizacion Mundial del Turismo: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organizacion Mundial del Turismo. (s.f.). *Etica y Responsabilidad Social*. Obtenido de Organizacion Mundial del Turismo: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Polotto, D. F. (2016). www.unlp.edu.ar. Obtenido de catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=851
- Roberto Hernadez Sampieri, C. F. (2006). *Metodologia de la investigacion* (Cuarta ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de CV.
- Sequeira Calera, V. C. (2000). *Investigar es facil* (Vol. II). Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.
- Silvia Ayuso, P. F. (2002). *Turismo Alternativo* (Segunda ed.). España: Rubes Editorial, S.L.

Un Global Compact . (2015). *Pacto Mundial*. Obtenido de <http://www.pactomundial.org>

MS América Central actionaidenmark-SIMAS,(2010), Economía solidaria para una vida digna, (Ejemplares 2000) ,Nicaragua , EDISA editorial.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, (2006) Metodología de la investigación (Cuarta edición), México, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Pere Fullana, Silvia Ayuso, (2002) Turismo sostenible, (Primera edición), España, Rubes Editorial, S.L.

Francisco Manuel Zamorano Casal, (2002), Turismo Alternativo, (Primera edición), México, Trillas, S.A. de C.V. Editorial

Amparo sancho y colaboradores, (1998), Introducción al Turismo,(Primera Edición), Madrid, España, Organización Mundial del Turismo.

Instituto Nicaragüense de Turismo, (2007), Guía de Planificación Turística Municipal. Nicaragua.

Páginas Web

<http://www.letsjoinernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hotelerouna-nueva-forma-de-crear-valor>

<http://www.espanol.marriott.com/marriott/responsabilidad-etica-empresarial.mi>

Índice de Ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Mapa de Estelí. Fuente Internet | 27 |
| Ilustración 2 Logo Fundación Familias Unidas. Fuente: Pagina web de la Fundación. | 29 |
| Ilustración 3. Entrada principal Hotel Los Arcos. Fuente: Jorge Talavera..... | 30 |
| Ilustración 4. Recepción. Fuente archivos Hotel Los Arcos..... | 32 |
| Ilustración 5 Habitaciones. Fuente: Archivo Hotel Los Arcos | 33 |
| Ilustración 6. Restaurante. Fuente: Archivo Hotel Los Arcos | 35 |
| Ilustración 7. Salón de eventos. Fuente: Archivo Hotel Los Arcos..... | 36 |
| Ilustración 8. HOPEN. Fuente: Hotel Los Arcos..... | 44 |
| Ilustración 9: Firma de convenio de colaboración. | 66 |
| Ilustración 10: Foro de turismo y desarrollo local. | 67 |
| Ilustración 11 Capacitación en Miraflor. | 68 |
| Ilustración 12. Certificaciones. Fuente: Informe del progreso 2015-2016 | 69 |
| Ilustración 13: Código de conducta. | 77 |
| Ilustración 14: Certificado de INTUR. | 77 |
| Ilustración 15: Certificado de Excelencia Trip Advisor. | 77 |
| Ilustración 16 Certificado Programa Nacional de Cultura, Fuente: Ariana Úbeda | 77 |
| Ilustración 17 Certificado Modelo de gestión de buenas prácticas empresariales. Fuente Ariana Úbeda | 77 |
| Ilustración 18: Certificado Moderniza, Fuente: Ariana Úbeda..... | 77 |
| Ilustración 19, Decálogo de la Responsabilidad Social Empresarial en el deporte. Fuente: Jorge Talavera..... | 77 |
| Ilustración 20: Trofeos de equipos deportivos apoyados por Hotel Los Arcos. Fuente: Jorge Talavera..... | 77 |
| Ilustración 21: Exhibición y venta de puros. Fuente: Jorge Talavera..... | 77 |
| Ilustración 22: Exhibición y venta de café y artesanías. Fuente: Jorge Talavera | 77 |
| Ilustración 23: Aplicación de entrevistas. | 77 |
| Ilustración 24: Aplicación de entrevistas. | 77 |
| Ilustración 25 Cartilla de información. Fuente: Ariana Úbeda..... | 77 |
| Ilustración 26: Cartilla de Información. Fuente: Ariana Úbeda | 77 |
| Ilustración 27: Cartilla de Información. Fuente: Ariana Úbeda | 77 |
| Ilustración 28: Tarjeta informativa. Fuente: Jorge Talavera..... | 77 |

Índice de Organigramas

| | |
|--|----|
| Organigrama 1. Estructura organizativa. Fuente: Entrevista | 37 |
|--|----|

Índice de Cuadros

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Servicios Complementarios. Fuente:Entrevista | 34 |
| Cuadro 2. Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista..... | 38 |
| Cuadro 3. Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista..... | 39 |
| Cuadro 4 Puestos Y funciones. Fuente: Entrevista..... | 40 |
| Cuadro 5 Puestos y Funciones. Fuente: Entrevistas | 41 |
| Cuadro 6. Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista..... | 41 |
| Cuadro 7: Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista..... | 42 |
| Cuadro 8: Puestos y Funciones. Fuente: Entrevista..... | 42 |
| Cuadro 9: Puestos y funciones. Fuente: Entrevista..... | 43 |
| Cuadro 10. Análisis DAFO. Fuente: Propia | 46 |
| Cuadro 11 Responsabilidad Social Empresarial en Derechos Humanos. Fuente: Entrevistas | 50 |
| Cuadro 12. Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito laboral. Fuente: Entrevista..... | 53 |
| Cuadro 13 Ejes de Actuación. Fuente: Memoria 2015, Fundación Familias Unidas. | 60 |
| Cuadro 14. Proyecto Salud. Fuente: Memoria FFU 2014-2016 | 61 |
| Cuadro 15. Proyecto Producción. Fuente. Memoria FFU 2014-2016 | 62 |
| Cuadro 16. Proyecto Educación. Fuente: Memoria FFU 2015-2016 | 63 |
| Cuadro 17. Proyecto Formación y Capacitación. Fuente. Memoria FFU 2014-2017 | 64 |
| Cuadro 18: Aportaciones de Hotel Los Arcos a los proyectos de Fundación Familias Unidas. Fuente: Fundación Familias Unidas..... | 65 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Grafico 1. Conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial. Fuente: Entrevista..... | 48 |
| Grafico 2. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial. Fuente: Entrevista | 49 |
| Grafico 3. Responsabilidad Social Empresarial en Derechos Humanos. Fuente: Entrevista | 51 |
| Grafico 4. Incentivo a la formación y profesionalización. Fuente: Entrevista | 52 |
| Grafico 5. Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito laboral. Fuente: Entrevista | 54 |
| Grafico 6. Responsabilidad con el Medio Ambiente. Fuente: Entrevista..... | 55 |
| Grafico 7. Calidad de Atención al Cliente. Fuente: Entrevista..... | 57 |
| Grafico 8. Practicas Sostenibles con el medio ambiente. Fuente: Entrevista. | 58 |
| Grafico 9. Seguridad e higiene. Fuente: Entrevista | 58 |
| Grafico 10. Aportaciones al Turismo Local. Fuente: Entrevista | 59 |

Anexos

Herramienta de planificación

| | | | |
|------------------------------|---|---------------|----------------------------------|
| Tema: | Diagnóstico de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas | Fecha: | Del 24/ 07/2017 al 01/12/2017 |
| Integrantes del grupo | Jorge Luis Talavera Torres Ariana Marcela Úbeda Herrera | Tutor: | Msc. Aminta Briones |

Etapas de trabajo

| Observación | Familiarización | Ayudantía |
|--------------------|------------------------|------------------|
| X | X | X |

Actividades realizadas

| Cumplimiento | Actividades |
|---------------------|------------------------------|
| Si | Recopilación de información |
| Si | Procesamiento de información |
| Si | Toma de fotografías |
| Si | Últimos detalles |



Facultad Regional Multidisciplinaria

FAREM-Estelí

La presente entrevista está dirigida a la gerencia de Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas, con el fin de recopilar información sobre el funcionamiento de esta empresa turística y cuál es el papel que desempeña dentro la comunidad local a través de la realización de proyectos sociales. Esta investigación se realiza como parte de la asignatura seminario de graduación, de la carrera de Turismo Sostenible, V año, en el segundo semestre del año lectivo 2017.

Nombre del entrevistado: _____

Fecha: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

Ocupación o Cargo: _____

Categoría

Alojamiento Alimentación Comunicaciones Otros servicios

Nombre del establecimiento: _____

Años de funcionamiento: _____

Dirección: _____

¿Por qué el nombre del establecimiento?

¿A quién pertenece esta empresa?

¿Cuál es el principal servicio?

Servicios turísticos

Alojamiento

Hotel Eco albergue

Casa Huésped Cabaña

Albergue Hostal

Habitaciones

Simple Dobles Triples

Recursos complementarios

Mesa de noche Baño privado

Mosquiteros Baño compartido

Porta toallas Toallas

Televisión

Alimentación

Tipos de alimentos que ofrecen

Casera A la carta Comida Típica

¿Ofrecen servicios complementarios?

¿Cuentan con segmentación del personal por departamentos?

¿Qué tipo de turistas o clientes consumen sus servicios?

¿Qué relación tienen Familias Unidas con el Hotel los Arcos?

¿Cómo y por qué surge la idea de crear una empresa turística de carácter social?

¿De qué manera ha beneficiado la empresa a la comunidad?

¿Cuál es el tiempo que llevan trabajando en proyectos sociales?

¿Cuáles son los proyectos?

¿De que manera se alinean los proyectos con los objetivos de la empresa prestadora de servicio Hotel los Arcos de familias Unidas?



Facultad Regional Multidisciplinaria

FAREM-Estelí

La presente entrevista está dirigida a los trabajadores de Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas, con el fin de recopilar información sobre la percepción de la responsabilidad social empresarial de hotel Los Arcos y cuál es el papel que desempeña dentro la comunidad local a través de la realización de proyectos sociales. Esta investigación se realiza como parte de la asignatura seminario de graduación, de la carrera de Turismo Sostenible, V año, en el segundo semestre del año lectivo 2017.

Nombre del entrevistado: _____

Fecha: _____

Municipio: _____ **Departamento:** _____

Ocupación o Cargo: _____

1-Responsabilidad Social Empresarial

¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

Si _____ No _____

¿Es Importante la Responsabilidad Social Empresarial?

Si _____ No _____ Tal vez _____

2- Derechos Humanos

Hotel los arcos garantiza que:

- Las instalaciones laborales sean seguras
- Las instalaciones sean rotuladas con información para la protección del cliente/trabajador
- El personal que labora sea debidamente capacitado en temas de riesgos y salud
- El personal que labora siga formándose profesionalmente

3-Ambito Laboral

¿Cada trabajador cuenta con un contrato laboral?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Existe libertad de asociación a sindicatos de trabajo?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Existen mecanismos de estimulación y compensación para el trabajador?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Promueven capacitación y entrenamiento?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Reciben atención y solución a conflictos?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Se promueve la no discriminación?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Existe la Inclusión de personas con discapacidad?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Existe estabilidad laboral?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

¿Concientizan sobre el rechazo al trabajo y explotación Infantil?

Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

4-Medio Ambiente

¿Qué prácticas amigables con el medio ambiente realizan dentro del hotel?

5-Anticorrupcion

¿Qué formas de anticorrupción establece el hotel?



Facultad Regional Multidisciplinaria

FAREM-Estelí

La presente entrevista está dirigida a los clientes de Hotel Los Arcos Estelí de Fundación Familias Unidas, con el fin de recopilar información sobre la calidad de la atención y servicios recibidos en el hotel Los Arcos y de igual manera indagar sobre el conocimiento de los clientes ante el papel que desempeña esta empresa dentro la comunidad local a través de la realización de proyectos sociales. Esta investigación se realiza como parte de la asignatura seminario de graduación, de la carrera de Turismo Sostenible, V año, en el segundo semestre del año lectivo 2017.

Nombre del entrevistado: _____

Fecha: _____

País: _____ **Ciudad:** _____

Procedencia o Nacionalidad: _____

¿Cómo cataloga la calidad de atención al cliente?

Muy Buena____ **Buena**____ **Regular**____ **Mala**____

¿Cómo cataloga la promoción del hotel acerca de prácticas sostenibles (Ahorro de energía, Ahorro de Agua y Reciclaje) con el medioambiente?

Muy Buena____ **Buena**____ **Regular**____ **Mala**____

Considera que las condiciones de Higiene y Seguridad son:

Muy Buena____ **Buena**____ **Regular**____ **Mala**____

¿Cuáles considera que sean las aportaciones del Hotel al turismo local?

Certificaciones del Hotel y condigo de conducta

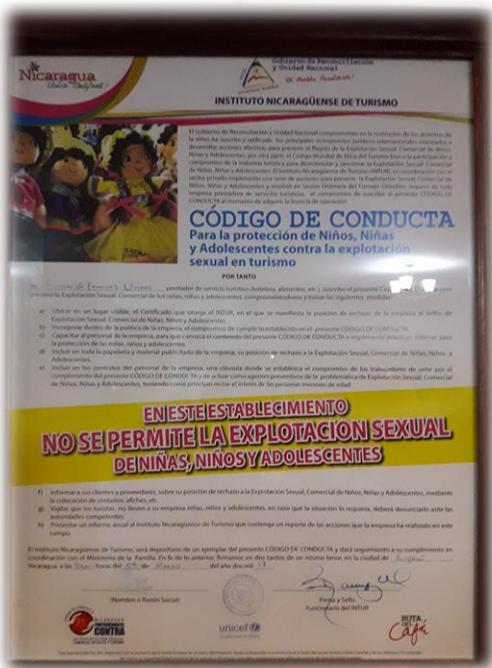


Ilustración 13: Código de conducta.

Fuente: Ariana Úbeda.



Ilustración 14: Certificado de INTUR.

Fuente: Ariana Úbeda



Ilustración 15: Certificado de Excelencia Trip Advisor.

Fuente: Jorge Talavera



Ilustración 16 Certificado Programa Nacional de Cultura, Fuente: Ariana Úbeda



Ilustración 17 Certificado Modelo de gestión de buenas prácticas empresariales. Fuente Ariana Úbeda



Ilustración 18: Certificado Moderniza, Fuente: Ariana Úbeda

Decálogo de la Responsabilidad Social 2016 en el deporte



Ilustración 19, Decálogo de la Responsabilidad Social Empresarial en el deporte. Fuente: Jorge Talavera



Ilustración 20: Trofeos de equipos deportivos apoyados por Hotel Los Arcos. Fuente: Jorge Talavera

Promoción de productos locales y artesanías.



Ilustración 21: Exhibición y venta de puros. Fuente: Jorge Talavera



Ilustración 22: Exhibición y venta de café y artesanías. Fuente: Jorge Talavera

Recopilación de datos a través de entrevistas realizadas en el Hotel Los Arcos



Ilustración 23: Aplicación de entrevistas.

Fuente: Ariana Úbeda.



Ilustración 24: Aplicación de entrevistas.

Fuente: Jorge Talavera

Cartilla en las habitaciones con información del Hotel Los Arcos



Ilustración 25 Cartilla de información.
Fuente: Ariana Úbeda



Ilustración 26: Cartilla de Información. Fuente: Ariana Úbeda

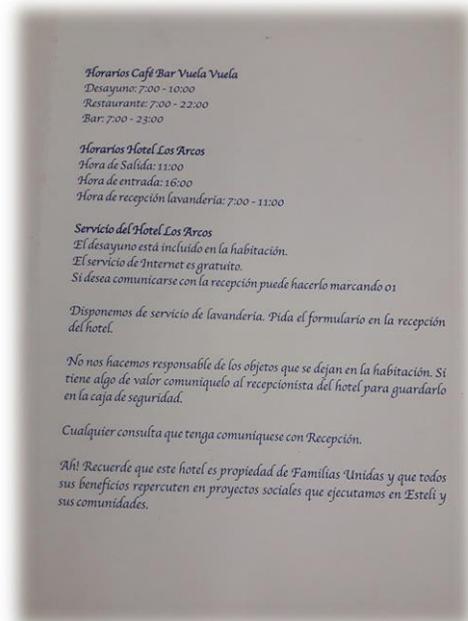


Ilustración 27: Cartilla de Información. Fuente: Ariana Úbeda

Tarjeta informativa sobre el uso del agua y detergente



Ilustración 28: Tarjeta informativa. Fuente: Jorge Talavera.