

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

Este artículo se basa en la investigación titulada Diagnóstico de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí. Para obtener el título de Licenciatura en Turismo Sostenible de la UNAN-Managua, FAREM Estelí.

Jorge Luis Talavera Torres

UNAN-Managua FAREM-Estelí,

Licenciada en Turismo Sostenible de la universidad UNAN-Managua FAREM-Estelí,
Tutora Master Aminta Briones Lazo, Correo electrónico: jorlutt@gmail.com

Ariana Marcela Úbeda Herrera

UNAN-Managua FAREM-Estelí,

Licenciado en Turismo Sostenible de la universidad UNAN-Managua FAREM-Estelí,
Tutora Master Aminta Briones Lazo, Correo electrónico: ari.herrera22@gmail.com

RESUMEN

Se estudió 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 este estudio 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 se consideran 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

Responsabilidad Social Empresarial, Hotel, Servicios Turísticos.

ABSTRACT

INTRODUCTION

The company of tourism services Los Arcos Hotel of foundation Familias Unidas in Estelí it was studied with a main objective of “Diagnose the corporate social responsibility of the of tourism services Los Arcos Hotel of Fundacion Familias Unidas”. Through this investigation it was characterized the services offered by this company and theirs social projection in the internal way which the workers are the direct beneficiaries and the external way which is the project development where the direct beneficiary is the local community.

The methodological process executed during this investigation and gathering of information stage was mixed method and according to the type of investigation, descriptive and deductive, which it was done during the period of August to October of 2017. Through the observation, data collection, analysis and processing of the information we accomplish each one of the study's objectives.

The investigation instrument was the interview, which it was conducted to the managers of the hotel, staff and clientele. The information collected from manuals and bibliography was used as a guidance during the investigation stage to conduct the main subject and archiving the principal objective : “Diagnose the corporate social responsibility of the of tourism services Los Arcos Hotel of Fundacion Familias Unidas”. The collected data was processes with Microsoft word and Microsoft excel. One of the principles results shows the actual condition of operation of Los Arcos and the corporate social responsibility perception of the hotel, from the employees side

And different projects developed by Familias Unidas in which the Los Arcos Hotel actively contributes to them.

Keywords

Corporate social responsibility, Hotel, Tourism Services.

INTRODUCCION

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.

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.

El presente trabajo se centró en el estudio de la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas, enfocándonos en el compromiso que esta empresa tiene con el desarrollo social de la comunidad 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.

Por lo que la presente investigación tuvo como objetivo principal Diagnosticar la responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí.

Para dar salida a este objetivo se diseñaron tres objetivos específicos los cuales son: 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.

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.

MATERIALES Y MÉTODOS

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.

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.

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 fórmula 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.

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.

Línea de Investigación

Línea No.1 Gestión, Planificación y desarrollo turístico

Tema: Buenas prácticas de sostenibilidad Turística

Subtema: Buenas prácticas de sostenibilidad Turística

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 Hernández 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.

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.

El informe final se presentó en un documento diseñado en Microsoft Word, con fuente Times New Roman, interlineado 1.5, párrafo justificado, se presentaron resultados mediante cuadros y graficos con su respectivo porcentaje, por un método automático de personalización de los datos para mostrar los resultados. Se utilizaron las regulaciones de normas APA 6ta edición, para la presentación .

RESULTADOS Y DISCUSION

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



Fundación Familias Unidas que es una fundación Española sin ánimo de lucro y lleva a cabo proyectos para

Ilustración1. Pág web Familias Unidas

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, Mirafior, La Montañita, Santa Cruz, Santa Rosa, El Limón, La Libertad, El Regadío.

Entre los proyectos realizados por familias unidas surge la fundación de la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel Los Arcos.

Entrada principal Hotel Los Arcos



Ilustración2. Fuente: Jorge Talavera

El 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

Funcionamiento de Hotel los Arcos



Fuente: Archivo Hotel Los Arcos

Servicios 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.

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

Fuente: Elaboración 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.

Alimentación

Alejandro, M., & Jaramillo, G. (2012). Tema : Propuesta De Manejo Turístico Para La Reserva Natural « Las Siete Cascadas » Ubicada En El

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.

Salones de Eventos



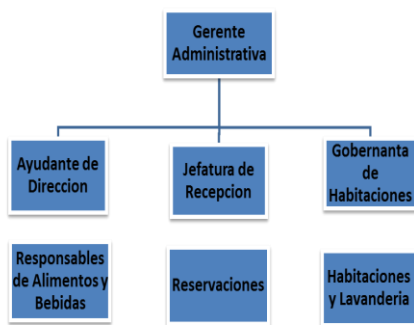
Fuente: Archivo Hotel Los Arcos

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.

Estructura organizacional Hotel Los Arcos



Fuente: Gerente General

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.

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.

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.

Grupos de interés de hotel Los Arcos



Organigrama 1. 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

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.

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)

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)

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.

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:

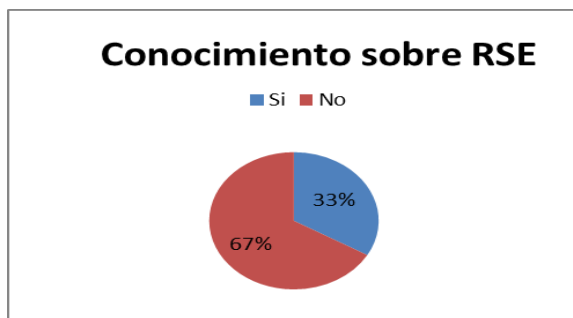
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

- 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



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.

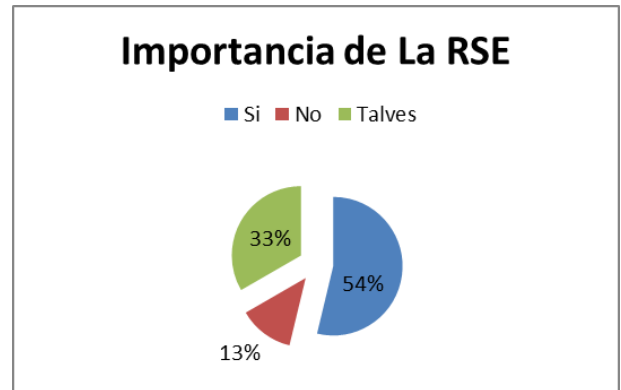
Solo el 33% conoce sobre la responsabilidad social empresarial.

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



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.

Derechos Humanos

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- Protección de los derechos humanos	5	5			10
7- No al abuso de los derechos humanos	6	4			10
Total	39	23	8	0	70

Responsabilidad Social Empresarial en Derechos Humanos. Fuente: Entrevistas

Incentivo a la formación y profesionalización



Fuente: Entrevista al personal

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 % contestó que algunas veces.

Solo el 10% cree que nunca se les incentiva.

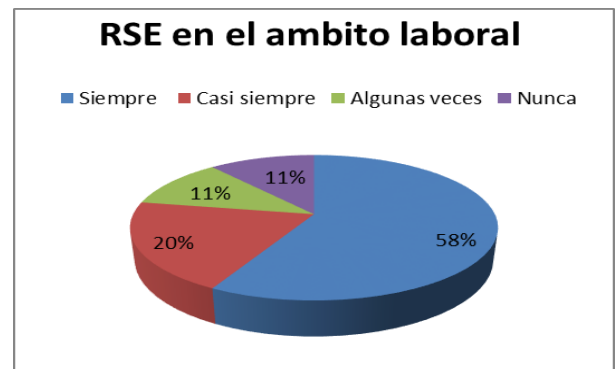


Gráfico 5. Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito laboral. Fuente: Entrevista

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 forzosa.

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.

Medio Ambiente

Responsabilidad Social Empresarial con el medio ambiente.

Bogotá, A. de. (2009). AMBIENTAL, (51), 1-26.

Boullón, R. (2006). Espacio turístico y desarrollo sustentable. Aportes y Transferencias, 10(2), 17-24.

Garnier Vásquez, M. A. (2005). Estimación de la Capacidad de Carga Turísticas en los

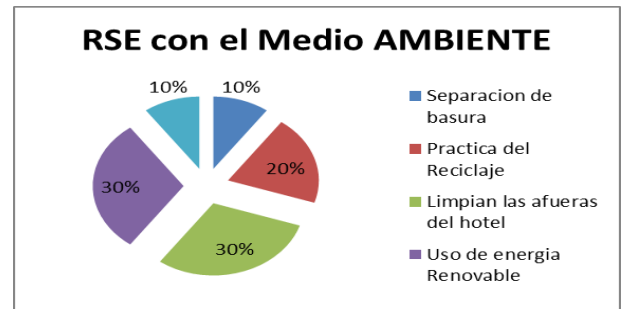


Gráfico 6. Responsabilidad con el Medio Ambiente.
Fuente: Entrevista.

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

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.

La luz eléctrica es un recurso, es preciso no malgastar luz eléctrica cuando no hay necesidad.

Nosotros ahorramos energía con bombillas de bajo consumo.

A veces con un ventilador podemos mantenernos cómodos sin necesidad de encender el aire acondicionado.

Práctica medidas 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.

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 retomamos la iniciativa de reutilizar el papel que solo es ocupado en una cara de la hoja.

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.

Responsabilidad en materia de turismo y servicio al cliente



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 1. 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

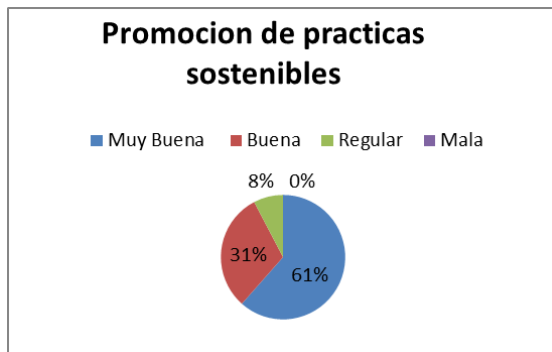


Grafico 8. Practicas Sostenibles con el medio ambiente. Fuente: Entrevista.

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.

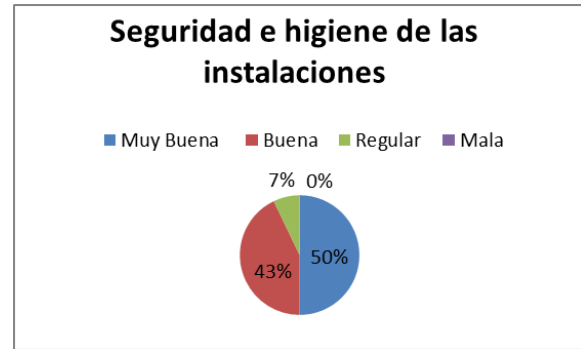


Grafico 8. Prácticas Sostenibles con el medio ambiente. Fuente: Entrevista.

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

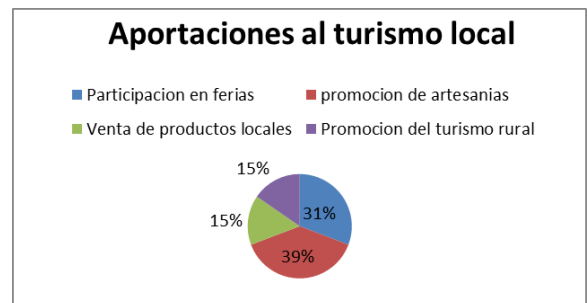


Grafico 10. Aportaciones al Turismo Local. Fuente: Entrevista

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.

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.



Fuente: Memorias 2015, Fundación Familias Unidas. Proyección Social de Hotel Los Arcos periodo años 2015, 2016 y 2017.

Proyecto 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 en los siguientes cuadros se detallan los proyectos ejecutados anualmente desde el año 2014 hasta el año 2016.

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

Proyecto de producción

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%

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

Proyecto Educación

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

Proyecto formación

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 2015 -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	2015	2016
Total de aportaciones de Hotel Los Arcos a los proyectos de Fundación Familias Unidas	C\$ 2,506,422.16	C\$ 2,320,553.72

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

Aportación de Hotel Los Arcos al desarrollo del Turismo Local

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



Ilustración : 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 formalizo 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



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 Miraflores Estelí



Capacitación en Miraflores.

Fuente: Turismo Sostenible en Miraflores.

Como parte de fundación familias unidas Hotel Los Arcos ha venido apoyando y fomentando al ecoturismo en Miraflores 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.

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 Nicaragüense 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.

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 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.

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.

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.

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 es 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.

BIBLIOGRAFIA

Stefan Jost . (2012). Responsabilidad Social Empresarial: una respuesta ética ante los desafíos 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 Estelí. 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). ww.unlp.edu.ar. Obtenido de catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=851

Roberto Hernandez 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.letsgointernship.com/blog/responsabilidad-social-empresaria-en-el-sector-hoteler-una-nueva-forma-de-crear-valor>

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

