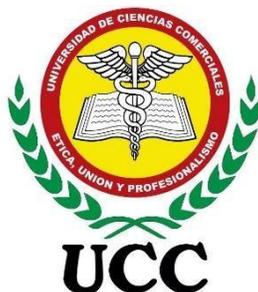


**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES
CAMPUS MATAGALPA**



COORDINACIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y JURÍDICAS

TÍTULO: BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO APLICADAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL HOTEL DE MONTAÑA SELVA NEGRA, DEL MUNICIPIO DE MATAGALPA, DEPARTAMENTO DE MATAGALPA, DURANTE EL II SEMESTRE DEL 2022

AUTOR:

MSc. Aura Lila Sevilla Kuan

EQUIPO INVESTIGADOR:

Br. García Pineda Lesly José

Br. Soza Salgado Liz Marling

ASESOR:

MSc. Rodrigo López

Diciembre, 2022

*¡Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad
Somos la Universidad de la gente que triunfa!*

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.1 Antecedentes:	5
1.2 Objetivos	8
1.2.1. Objetivo General:.....	8
1.2.2. Objetivos Específicos:.....	8
1.3 Descripción del Problema y Preguntas de Investigación.....	9
1.4 Justificación.....	10
1.5 Limitaciones	12
1.6 Hipótesis.....	13
1.7 Variables	14
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	15
2.1 Estado del arte	15
2.2 Teorías y Conceptos Asumidos.....	17
2.2.1.1 Marco Contextual y Empresarial:	18
2.2.2.1.1.4 <i>Monitoreo y Acciones Correctivas.</i>	26
2.2.3.1.1.1.1 <i>Capacitación de Personal.</i>	28
2.2.1.3.4 Biodiversidad.....	37
2.2.2.1 Dimensión Económica.....	41
2.2.2.1.1 La empresa Contribuye a la Generación de Empleo Local.	41
2.2.2.1.2 La empresa Promueve Condiciones de Empleo Justas, Seguras y acordes con la Reglamentación Vigente.....	43

2.2.2.1.3 La Empresa Promueve Buenas Prácticas Económicas de Turismo Sostenible en Colaboradores, Clientes y Proveedores	43
2.2.2.2 Dimensión Social.....	44
2.2.2.2.2 <i>La empresa Contribuye al Manejo Sostenible de Alimentos y a la Alimentación Saludable de los Clientes y Colaboradores</i>	45
2.2.2.2.3 <i>La Empresa procura la Equidad de Género en cuanto a Cantidad y Calidad de Puestos de Empleo en la Organización</i>	46
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	49
3.1 Tipo de estudio:.....	49
3.1.2 Según su Alcance.....	49
3.1.3 Según su Enfoque.....	49
3.1.4 Tiempo	50
3.3.1. Población y Muestra	52
3.3.2. Muestra	52
3.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
3.5. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos.....	55
3.6. Procesamiento y Plan de Análisis de la Información	55
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	57
4.1. ¿Qué Buenas Prácticas en Turismo se aplican en el Hotel de Montaña Selva Negra para el Desarrollo Sostenible, municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II semestre del 2022?.....	57
4.1.1. Buenas Prácticas en el Ámbito Empresarial	57
4.1.1.5. Gestión de comunicación y mercadeo.....	60
4.1.2. Buenas Practicas en Turismo en el Ámbito Socio Cultural	61
4.1.3. Buenas Prácticas en Turismo en el Ámbito Ambiental	63
4.1.3.1. Recurso Agua.....	63
4.2. ¿Que Buenas Prácticas en Turismo se aplican en el Hotel de Montaña Selva Negra para su Desarrollo Sostenible?	70
4.2.1. Desarrollo Sostenible.....	70
4.2.1.1. Dimensión Económica.....	70
4.2.2.1.2 Contribuye a la Generación de empleo local.....	71

4.2.2.1.3 La Empresa Promueve Buenas Prácticas Económicas de Turismo Sostenible en Colaboradores, Clientes y Proveedores	73
4.2.2.1.4 Realizar acciones de cooperación con actores clave del destino en pos del desarrollo económico del destino.....	73
4.2.2.2 Dimensión Social	77
4.2.2.2.1 La empresa Promueve el Turismo Saludable y Programas de Bienestar para Colaboradores y Clientes.....	77
4.2.2.2.2 La empresa Contribuye al Manejo Sostenible de Alimentos y a la Alimentación Saludable de los Clientes y Colaboradores	78
4.2.2.2.3 La Empresa gestiona la Equidad de Género en cuanto a Cantidad y Calidad de Puestos de Empleo en la Organización	79
4.2.2.2.4 La empresa impulsa el Desarrollo de Alianzas Estratégicas con Actores Clave del Destino en pro de la Conservación del Patrimonio Sociocultural local	79
4.1.2.3 Dimensión Ambiental.....	81
4.1.2.3.1 Reducir el impacto de la organización en la disponibilidad y calidad del agua del destino	81
4.1.2.3.3 Utilizar tecnologías eficientes para el uso y ahorro de la energía eléctrica.....	83
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA	91
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Publicaciones sobre “Buenas Prácticas en Turismo aplicadas para el Desarrollo Sostenible” en base de datos científicas en Google Académico, Scielo y Dialnet.	15
Tabla 2: Principales teorías, aportes y contribuyentes a la línea o tema de investigación seleccionada.....	15
Tabla 3: Criterio para la selección de la muestra	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Emisiones de ruido	65
Figura 2: Separación de desechos	66
Figura 3: Implementación de Buenas Prácticas	69
Figura 4: Importancia del turismo en el desarrollo local.....	72
Figura 5: Huéspedes visiten comunidades aledañas	74
Figura 6: Participar en las Buenas Prácticas de Sostenibilidad	75
Figura 7: Beneficios económicos del Turismo	76
Figura 8: Programas de Voluntariado	77
Figura 9: Información sobre Cultura	80
Figura 10: Huespedes respaldan esfuerzos de Conservación	80

RESUMEN

En la presente investigación se determinaron las Buenas Prácticas en turismo aplicadas para el desarrollo sostenible del Hotel de Montaña Selva Negra, municipio de Matagalpa, segundo Semestre del 2022. El estudio se realizó a través de visitas de campo, conformados por una muestra de 20 huéspedes, Check list al Gerente del hotel, al responsable de restaurante y al responsable de ama de Llaves, entrevista a 2 líderes comunitarios, a responsable de salud y al responsable de educación. Las variables estudiadas fueron: Variable Independiente: 1) Buenas Prácticas en Turismo, Variable Dependiente: 2) Desarrollo Sostenible. El estudio determinó que: 1. Las buenas prácticas en turismo identificadas en el Hotel de Montaña Selva Negra, se centran en una política de sostenibilidad debidamente documentada y actualizada con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, con lineamientos que ponen en práctica en el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permiten minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. 2. Las buenas prácticas en turismo aplicadas para el desarrollo sostenible por Hotel de Montaña Selva Negra se ve evidenciado en todas las acciones que implementan en la Comunidad La Hammonia para favorecer el crecimiento económico y una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, a la vez que luchan contra el cambio climático y promueven la protección del medioambiente. Las acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra se enfocan en una propuesta de acciones de mejora, como un instrumento que permita optimizar y dotar de mayor eficacia en la gestión de sostenibilidad y desarrollo sostenible.

Palabras claves: Buenas prácticas de Turismo, Sostenibilidad, Desarrollo Sostenible

ABSTRACT

In the present investigation, the Good Practices in tourism applied for the sustainable development of the Selva Negra Mountain Hotel, municipality of Matagalpa, second semester of 2022, were determined. The study was carried out through field visits, made up of a sample of 20 guests. , Check list with the hotel manager, the restaurant manager and the housekeeper manager, interview 2 community leaders, the health manager and the education manager. The variables studied were: Independent Variable: 1) Good Practices in Tourism, Dependent Variable: 2) Sustainable Development. The study determined that: 1. The good practices in tourism identified at the Hotel de Montaña Selva Negra focus on a duly documented and updated sustainability policy in order to achieve its objectives and work in a sustainable manner, with guidelines that put into practice practice in the use of economic, social and environmental elements that allow minimizing the negative impacts and maximizing the positive ones of its management. 2. The good practices in tourism applied for sustainable development by Hotel de Montaña Selva Negra is evidenced in all the actions implemented in the La Hammonia Community to promote economic growth and a series of social needs, among which it is worth highlighting the education, health, social protection and employment opportunities, while fighting climate change and promoting environmental protection. The actions to improve Good Practices in tourism at the Hotel de Montaña Selva Negra focus on a proposal for improvement actions, as an instrument that allows optimizing and providing greater efficiency in the management of sustainability and sustainable development.

Keywords: Good Tourism Practices, Sustainability, Sustainable Development

INTRODUCCIÓN

En la industria del Turismo no existe una planificación integral que asegure que el negocio turístico y las actividades complementarias que se derivan de él, lleguen progresivamente y de forma más intensa hacia la comunidad local, en el marco filosófico de los negocios Sostenibles.

Las soluciones y buenas prácticas de Turismo junto con las metas de la Agenda 2030 de desarrollo sostenible, mediante su implementación, son una oportunidad para el sector privado, que puede aprovechar esta herramienta para mejorar la sostenibilidad de sus empresas, sin importar la escala de inversión, y podrá evidenciar el rol clave de las empresas en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y en el trabajo por una sociedad más próspera para todas las personas.

Por ello se plantea el tema de la presente investigación: Buenas Prácticas en Turismo aplicadas para el Desarrollo Sostenible del Hotel de Montaña Selva Negra, del municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II Semestre del 2022.

Por ello se plantea la problemática: ¿Qué buenas prácticas en Turismo se aplican en el Hotel de montaña Selva Negra para el desarrollo sostenible, del municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II Semestre del 2022?

El alcance del estudio es de tipo descriptivo, ya que se centró en recolectar los datos que muestran una comunidad y contexto que ocurre en el momento determinado del estudio, para lo cual se recopila las características y aspectos específicos de las buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I: Contiene el 1. planteamiento de la Investigación, 2. Antecedentes del problema de investigación y los principales estudios a nivel internacional,

nacional y local, 3. Objetivos generales y objetivos específicos, 4. Descripción del problema y la pregunta de investigación, 5. Justificación de estudio 6. Limitantes del estudio 7. Hipótesis planteada.

En el capítulo II: se expone el marco referencial, partiendo del Estado del arte, las teorías y conceptos asumidos.

En el capítulo III: hace referencia al Diseño Metodológico, que describen las técnicas a utilizar para la recolección de datos para obtener información de las personas a tomar en cuenta en las muestras; describe además el procesamiento de la información obtenida en la investigación.

En el capítulo IV: Referido al Analisis y discusión de los resultados

En el capítulo V: referido a las conclusiones y las futuras líneas de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los siguientes estudios que han abordado la temática en estudio:

1.1 Antecedentes:

En el año 1995 se celebró en Lanzarote la I Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, donde se elaboró la Carta de Turismo Sostenible. Dicha carta contempla, que el turismo deberá fundamentarse en criterios de sostenibilidad. Desde la Conferencia se hizo una recomendación a los gobiernos estatales y regionales para que formularan con urgencia planes de acción para un desarrollo sostenible aplicados al turismo. En 1999 la Organización Mundial del Turismo OMT creó un Código Ético Mundial para el Turismo, y el mismo año, en la 11.^a reunión de Malta de los países contratantes del Convenio de Barcelona, las delegaciones griega y española presentaron una propuesta para un turismo sostenible en la cuenca mediterránea que incluyó una serie de recomendaciones y líneas de acción para su conservación. (Fernández, 2003).

La Agenda de Desarrollo 2030 es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. La aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representa una oportunidad histórica para unir a los países y las personas de todo el mundo y emprender nuevas vías hacia el futuro, haciendo énfasis en los siguientes objetivos de desarrollo sostenible vinculados al Turismo: 1) Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, 2) Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, 3) Garantizar la disponibilidad de agua y su ordenación sostenible y el saneamiento para todos, 4) Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos, 5) Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, 6) Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

“Análisis de Buenas Prácticas Ambientales en un hotel de 4 estrellas de una cadena hotelera”, Autor: Thómas Jefferson Novoa Oropeza, Perú. Los objetivos del estudio fueron: analizar la gestión de buenas prácticas ambientales en un hotel de 4 estrellas, en qué medida estas se aplican y si se hace de manera correcta. Los principales resultados fueron: De acuerdo a la Gestión Adecuada de la Energía el 92.3% de los encuestados tienen la perspectiva que el hotel cumple con estas prácticas con un rango de nivel medio y tan solo el 7.7% cree que se cumplen estas prácticas con un nivel alto. (Jacinto Castro, 2020).

“Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad juyu intza, cantón arajuno, provincia de pastaza - programa Rainforest Alliance. Milton Wladimir Ortiz Salazar – Ecuador (2013). El objetivo de la investigación es: Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad Juyu Intza, cantón Arajuno, provincia de Pastaza, programa Rainforest Alliance. Los principales resultados: análisis de los ámbitos: ambientales, socio-cultural y económicos. A partir de la evaluación de la norma de calidad de Rainforest Alliance se establece un plan de acción orientado a cubrir las deficiencias encontradas en el CTC Juyu Intza.

Antecedentes: Nacionales

“Buenas prácticas de turismo sostenible para el centro turístico apart Hotel Acuarius De Luis, en el departamento de Estelí, durante el II semestre 2017, sus principales resultados fueron: La descripción de las Buenas prácticas sostenibles que se implementan en el centro turístico, las percepciones sobre la implementación de buenas prácticas sostenibles en diferentes prestadores de servicios y la creación de un manual de buenas prácticas sostenible para el centro Turístico Apart Hotel. (Zelaya, 2017).

“Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la Reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua), realizada para diseñar una propuesta de implementación de prácticas de accesibilidad en la Reserva de Biósfera Isla de Ometepe, mediante el análisis de su potencial como destino turístico de importancia en Nicaragua.

Resultados: La realización de la propuesta de desarrollo de Turismo Accesible en la Isla, comenzando por un Modelo de Certificación que fortalezca gestión de la accesibilidad en la Isla; y concluyendo con la identificación de sitios de interés que tienen potencial para la implementación de prácticas de Sostenibilidad.

Calderón Manzanarez María Mercedes. “La Implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período diciembre 2015 – junio 2016”, sus resultados fueron: basada en la implementación de los tres ejes del desarrollo sostenible, como son: el eje económico, socio-cultural y ambiental; para alcanzar una diferenciación con los demás hoteles para promover la implementación de buenas prácticas sostenibles. (Calderón Manzanarez María Mercedes, 2016).

Antecedentes Locales

La investigación realizada El Turismo Rural como Modelo de Desarrollo Turístico y sus efectos ambientales en la Fundación María Cavalleri, Municipio de Matagalpa, Departamento de Matagalpa, durante el II Semestre 2009”. Esta investigación tiene como propósito Describir el Turismo Rural como Modelo de Desarrollo Turístico en la Fundación María Cavalleri, las actividades de Turismo Rural en la Fundación María Cavalleri y los efectos ambientales que genera el Turismo Rural en la Fundación María Cavalleri. (Rivera García, 2010).

El estudio Buenas prácticas en Turismo Sostenible en Finca La Cumplida, Matagalpa, septiembre 2009-febrero 2010. Los resultados de este trabajo fueron obtenida a través de los siguientes instrumentos: la encuesta la que se aplicó a 38 pobladores jefes de familia en la comunidad y la entrevista realizada a los tres ingenieros que laboran para Finca La Cumplida o Nicafrance, como es reconocida a nivel internacional. Uno de los resultados obtenidos en este trabajo fue establecer que ellos están iniciando en la actividad turística, pero tienen miras a ampliar, en la parte ambiental, cumplen con algunas normas como es el respeto a la flora y la fauna, sin embargo, necesitan capacitar a su personal en sobre temas de educación ambiental y guías de turistas. (Castillo, 2011).

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo General:

Analizar Buenas Prácticas en turismo aplicadas para el desarrollo sostenible del Hotel de Montaña Selva Negra, municipio de Matagalpa, segundo Semestre del 2022.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar las buenas prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.
- Diagnosticar las debilidades en las dimensiones para el desarrollo sostenible del Hotel de Montaña Selva Negra.
- Proponer recomendaciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

1.3 Descripción del Problema y Preguntas de Investigación

Hoy en día, en la industria hotelera; la sostenibilidad se ha convertido en uno de los temas con mayor conciencia ambiental para el ser humano, pues se ha vinculado de manera permanente dentro de los establecimientos de alojamiento.

El turismo como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país.

Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surgen como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles

El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas "responsables o sostenibles" y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el desarrollo sostenible, que se define como "el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (Informe de Brundtland, 1987). Ante lo expuesto se formula el siguiente problema de investigación:

¿Qué buenas prácticas en Turismo se aplican en el Hotel de montaña Selva Negra para el desarrollo sostenible, del municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II Semestre del 2022?

1.4 Justificación

El término Desarrollo Sostenible ha venido tomando fuerza dentro de los diferentes círculos Internacionales y Nacionales, debido al deterioro del medio ambiente, al agotamiento de los recursos naturales y la contaminación ambiental; lo anterior, como consecuencia del afán del hombre por satisfacer sus necesidades económicas, lo que está llevando a que las generaciones presentes no respondan a los parámetros establecidos del concepto y las futuras generaciones tengan que recibir un medio ambiente y unos recursos naturales menguados por la contaminación y la destrucción. El Desarrollo Sostenible propone tres pilares fundamentales; lo económico, lo social y lo ambiental, al unir los tres pilares emergen los términos sostenibilidad, lo equitativo, lo soportable y lo viable.

Por ello, actualmente existe una tendencia por parte de la sociedad, aunque no lo suficiente, para enfrentar los retos medio ambientales. Temas como las empresas coeficientes, el reciclaje, la educación, nuevas formas de consumo, energías limpias, marcan una orientación ecologista y cada vez de mayor interés por la preservación del medio ambiente por parte de los gobiernos, empresas y sociedad en general.

Tomando como referencia la importancia que tiene para una empresa y su entorno la aplicación de buenas practicas de sostenibilidad, el presente estudio está orientado a analizar las Buenas Prácticas en Turismo aplicadas para el desarrollo sostenible del Hotel de montaña Selva Negra, municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II Semestre del 2022.

Esta investigación será importante para los propietarios de hoteles y prestadores de servicios turísticos ya que será un referente para mejorar o empezar esta práctica en sus empresas. Asimismo, esta información permitirá reconocer la importancia de una buena implementación de Sostenibilidad y será de aporte para los nuevos profesionales de Turismo en sus investigaciones relacionados al Impulso turístico sostenible.

Al mismo tiempo se vincula el estudio al desarrollo sostenible orientado a las dimensiones económica, social y Ambiental. Por ello se vuelve necesario un cambio de enfoque frente a las políticas y programas actuales vigentes. La sostenibilidad no es factible si no se plantean nuevas formas de gestionar los recursos, se debe tener en cuenta el papel que está jugando el mercado, consumidor y las políticas institucionales.

Cuando a la sociedad, a la economía y al medio ambiente se les mira como entidades separadas, como partes de la comunidad no relacionadas, los problemas también se ven como tópicos aislados. Es claro que es lo que ha venido pasando a lo largo del tiempo, es un elemento relevante para el proceso de sostenibilidad que se promulga en el concepto de Desarrollo Sostenible, para que no se cristalice.

La importancia metodológica y teórica del presente estudio contribuye a todos los conceptos, nociones o categorías que van a oficiar como referencia de la investigación.

1.5 Limitaciones

1. La investigación implica a dos organizaciones privadas y el acceso a la información con ellas puede ser un problema con la información restringida en la revisión bibliográfica.
2. Limitaciones de los datos o estadísticas de lo evaluado en Hotel Selva Negra.

1.6 Hipótesis

El Hotel de Montaña Selva Negra aplica Buenas Prácticas en turismo para el desarrollo sostenible, en su generalidad buenas prácticas ambientales y en menor medida buenas prácticas sociales.

1.7 Variables

Las variables presentes dentro de este trabajo representan una parte significativa que permitirá ir cumpliendo con lo propuesto en la Investigación.

Variable Independiente

- Buenas Prácticas en Turismo

Variable Dependiente

- Desarrollo Sostenible

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 Estado del arte

Tabla 1: Publicaciones sobre “**Buenas Prácticas en Turismo aplicadas para el Desarrollo Sostenible**” en base de datos científicas en Google Académico, Scielo y Dialnet.

Google Academic	Aproximadamente 25,000 resultados.	138 publicaciones, citados entre 5 – 41 veces	Artículo de revistas Tesis Artículo de libro
Scielo	Aproximadamente 1725 resultados.	45 publicaciones, citados entre 7 – 25 veces	Artículo de revistas Tesis Artículo de libro
Dialnet	Aproximadamente 92 Resultados	Citado 1 Vez	Tesis

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Principales teorías, aportes y contribuyentes a la línea o tema de investigación seleccionada

Autor (es) y año En orden cronológico	Principales teorías y aportes al tema de investigación
Andrés, J. M., & Torre, M. G. (2013). Las buenas prácticas ambientales en turismo.	Buena práctica ambiental busca una mejor relación entre la empresa de servicios turísticos y su entorno (natural y social) a los fines de la conservación. Se entiende que los elementos de un sistema natural deben ser pensados en conjunto, como parte de un todo interrelacionado y que dentro de él toda acción humana tiene una repercusión, a veces positiva, a veces negativa. Las empresas de servicios turísticos, como uno de los elementos del mencionado sistema, ya no pueden limitarse a operar para sus clientes internos y

	<p>externos, sino que deben resignificar y redefinir su rol en la sociedad, involucrarse en el desarrollo de su comunidad, en la conservación de los recursos que directa o indirectamente utilizan.</p>
<p>Velázquez-castro, Judith Alejandra; cruz-Coria, Erika; ramirez-godínez, Juan and Vargas- Martínez, Elva Esther. consumo sustentable en turismo: una aproximación a su estado del conocimiento. ad-minister [online]. 2020, n.37 [cited 2022-09-22], pp.57-84. Available from: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-02792020000200057&lng=en&nrm=iso>. Epub Aug 20, 2021. ISSN 1692-0279. https://doi.org/10.17230/ad-minister.37.3.</p>	<p>Buenas prácticas (oferta): Buscar la reducción de la demanda del consumidor, la eficiencia de los recursos y el uso de materias primas alternas.</p> <p>Hábitos del consumidor (demanda): Sensibilizar a los consumidores mediante la educación sobre los modos de vida sustentables</p>
<p>2018 cuadernos de turismo López Zurita, Paloma Vázquez Amador, María Lario de Oñate, María del Carmen</p>	<p>El territorio elegido para estudiar los efectos de la regulación de la actividad turística y el compromiso empresarial con la sostenibilidad es la comarca de Sierra de las Nieves, que, por una parte, posee un gran atractivo turístico como espacio natural, sensible a que el desarrollo de la actividad turística puede perjudicar su riqueza ambiental, y por otra tiene una ubicación privilegiada a escasos km del litoral malagueño, y la posible influencia que recibe del turismo de sol y playa de esta.</p>

Fuente: Elaboración propia

2.2 Teorías y Conceptos Asumidos

Fueron tomados de la guía de Buenas prácticas de Rainforest Alliance 2005. Los principios del turismo sostenible pueden traducirse en prácticas de gestión, que son aplicables para todo tipo de empresas en cualquier destino turístico. Estos principios tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial.

Están basados en la guía, "Buenas prácticas para turismo sostenible", es una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva. Fue producida con el apoyo del Department of Environment, Food, and Rural Affairs (DEFRA) del Reino Unido y la Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

La guía de Rainforest Alliance contribuye a la gestión sostenible en Turismo a través de indicadores de medición para saber el cumplimiento o no de criterios de sostenibilidad en diferentes ámbitos.

Hasta la actualidad la certificación de Rainforest Alliance es la única herramienta que permite ver el impacto positivo o negativo de la actividad turística y que contribuye a la mejora continua de buenas practicas sostenibles y de fácil aplicación.

2.2.1 Buenas Prácticas en Turismo

Se considera que las buenas prácticas de turismo sostenible se consiguen mediante la aplicación de conocimientos, mejora de la tecnología y el cambio de las actividades, y es hoy en día una opción de la gestión medioambiental, el ahorro de energía, agua y la prevención de la contaminación no consiste solamente en la aplicación de una técnica o tecnología. Ya que se trata de una concepción estratégica de carácter organizacional, que integra el medio ambiente como herramienta de gestión global de la empresa y que le permite mantener y mejorar la competitividad en un marco de sostenibilidad del medio (Nuñez Espinel, 2017).

Las buenas practicas en Turismo es una forma de adopción de acciones sostenibles en la actividad turística, de tal manera que se minimicen los impactos negativos que pueda generar la industria turística.

Las buenas practicas en Turismo se han convertido en el indicador para implementar acciones encaminadas al desarrollo de todas las actividades turísticas, pero previendo el mínimo impacto negativo a nivel ambiental, sociocultural, económico y social.

2.2.1.1 Marco Contextual y Empresarial:

Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

El eje económico presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización para lograr un desempeño eficiente: Política de Sostenibilidad, Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiera, Programa de Seguridad Industrial y finalmente la Comunicación, Mercadeo y Publicidad.

En principio, contar con una Visión, Misión y Valores Empresariales (Política de Sostenibilidad) claros y bien definidos será el primer paso para alcanzar la sostenibilidad, pues desde está la fase de planificación debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa. La sostenibilidad de la organización requiere el establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad y consistencia de los servicios, como un eje transversal a la gestión sostenible (RAINFOREST ALLIANCE2005).

El ámbito empresarial se convierte en el eslabón mas impotante para implementar prácticas adecuadas de administración y que aseguren el éxito de una política de sostenibilida que oriente las acciones a realizar en las actividades turísticas.

Desde el ámbito empresarial parte la filosofía de sostenibilidad que toda empresa turística debe implementar para desarrollar acciones que contribuyan al desempeño de las actividades, pero tomando en cuenta los criterios de sostenibiliad, junto con su monitoreo, control y acciones correctivas.

2.2.1.1.1 Gestión de la Sostenibilidad La iniciativa por la minimización de impacto ambiental de la industria hotelera ha hecho que cada día más establecimientos luchen por la implementación y certificación de un sistema de gestión ambiental. Como consecuencia de esta certificación se evidencia de manera general no solo la disminución de impactos, sino el cumplimiento de requisitos legales, la eliminación de barreras en mercados internacionales, además se constituye en una estrategia comercial que les permite a los hoteles certificados un mejor posicionamiento en el mercado y mejoras en aspectos ambientales, socioculturales y económicos. La búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los recursos naturales, ha obligado a las naciones a crear iniciativas que garanticen el desarrollo sustentable del turismo. En este aspecto se inicia con el establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad (Rubio, 2014; Qi y otros, 2017). Dentro de los sistemas de gestión ambiental, hoy en día tienen especial interés las certificaciones en las normas NTS-TS 002 e ISO 14001, ya que tienen un enfoque en desarrollo sostenible y a la par ayudan a mitigar impactos ambientales; por una parte, la implementación de la NTS-TS 002 brinda la oportunidad de obtener el certificado de Calidad Turística, una vez que se cumpla el 100% de los requisitos descritos, y este certificado se considera una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística y hotelera (MinCIT, 2015), y por otra parte, la implementación de la norma ISO 14001 tiene entre sus principales ventajas la eliminación de barreras en mercados internacionales, la reducción del gasto en energía eléctrica, combustibles, agua y materias primas, aseguramiento del control y cumplimiento del gran número de requisitos legales relacionados con temas ambientales, disminución de importes de algunos seguros y determinadas exenciones legales, entre otros (Coello y otros, 2012), citado por (Sierra, 2017).

La gestión de la sostenibilidad se refiere a la minimización de los impactos negativos producto de la actividad turística, a la vez que sirve como una forma de ofertar el producto turístico con una etiqueta verde y con la implementación de buenas practicas sostenibles en ámbitos social, cultural, económico y ambiental.

Esto significa que, con una debida gestión de la sostenibilidad, desde la gerencia de una empresa, puede llegar a alcanzar la implementación de todas aquellas buenas practicas de sostenibilidad y gestión del desarrollo sostenible.

2.2.1.1.2 Política de Sostenibilidad. En la actividad turística, La hotelería es uno de los elementos clave, por ello a la hora de pensar en crear un destino más sostenible, los hoteles son un aspecto fundamental. Las cadenas hoteleras que utilizan la responsabilidad social corporativa desde el punto de vista estratégico, logran que su gestión sea además de más sostenible, más rentable, convirtiendo sus acciones responsables en un elemento de diferenciación en el mercado. Se debe concienciar a los empresarios turísticos para destacar que el turismo sostenible, originará una mayor calidad en la experiencia del turista, y en las atracciones de las que disponga el lugar, así como beneficios a largo plazo. Un negocio turístico no será lo suficientemente competitivo, si no se preocupa por obtener más allá de la rentabilidad económica. Tienen que ser capaces de obtener rentabilidad sociocultural y medioambiental en la zona donde operan. Como indica Valls (1996) la obtención de estas tres rentabilidades es, en definitiva, la garantía de supervivencia, y sostenimiento del sector (Mormeneo Klose, 2014).

La razón de ser de la política de sostenibilidad es un lineamiento a seguir para hacer cumplir cada una de las directrices que se deban hacer por área y por cada uno de los criterios que abarca la sostenibilidad, los cuales trae beneficios tanto económicos como a nivel de imagen.

Quiere decir que con una adecuada implementación de la política de sostenibilidad, los turistas optarán por visitar una empresa con etiqueta verde,

puesto que están más comprometidos con aspectos como el turismo sostenible responsable, amigable y respetuoso.

Constituye el conjunto de lineamientos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión, para con ello conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible. (Rainforest Alliance, 2004). Este criterio abarca tres grandes componentes que se constituyen a su vez en requisitos mínimos que establece la norma para su cumplimiento, estos son: Misión y Visión enfocadas a una gestión sostenible, política de sostenibilidad y una planificación de la gestión sostenible de la empresa turística.

La política de sostenibilidad incluye una debida planificación y gestión para poder cumplir cada uno de los criterios que la sostenibilidad implica con una adecuada misión, visión y filosofía de sostenibilidad que la empresa adopte. Una vez que la empresa cuente con una política, misión y visión de sostenibilidad podrá dirigir acciones encaminadas al cumplimiento de criterios y buenas prácticas a todos los niveles y áreas de la empresa, que inicialmente pueden irse adaptando y luego, ya se convierten en una práctica como parte de las funciones que se realizan habitualmente y que sobre todo se realizan con la toma de conciencia que trae beneficios positivos para la empresa y el personal.

2.2.1.1.3 Políticas Empresariales. Toda empresa moderna debería incorporar hoy en día los criterios de protección del medio ambiente, esenciales para la gestión general del negocio dentro de una política general de responsabilidad social corporativa y asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente. Una empresa comprometida con el medio ambiente es una empresa comprometida con una sociedad cada vez más consciente de los temas ambientales y que empieza a exigir a los agentes económicos una actuación contundente en este sentido (Pulido Fernández, 2005), citado por (Tierra Tierra, 2022).

Una empresa que a través de sus políticas empresariales se compromete con acciones de sostenibilidad, también aporta a la gestión sostenible del negocio, puesto que la mayoría de criterios abarca la economía de la empresa en acciones de ahorro.

Al empezar a aplicar políticas empresariales encaminadas a la sostenibilidad, el empresario podrá tomar en cuenta el costo económico que puedan implicar algunas acciones, pero que a largo plazo dichas estrategias aplicadas ayudan a la economía de la empresa.

Algunos autores exponen el significado de sostenibilidad empresarial. Gil y Barcellos (2011), explican que una empresa es sostenible cuando es capaz de generar valor económico, ambiental y social a mediano y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras. Uribe-Macías, Vargas-Moreno y Merchán Paredes (2018), explica que la sostenibilidad empresarial muchas veces es interpretada por los empresarios o gerentes de proyectos como un camino de aprendizaje, con expresión muy difusa que no es suficiente para establecer claramente programas a corto plazo que incluyan las partes interesadas y que den una estructura definida al tema (Ortiz, 2021: 382).

Se entiende como sostenibilidad empresarial cuando realmente se les da la importancia adecuada a las medidas tomadas en cuenta para adoptar acciones sostenibles y que en mediano y largo plazo se pueden constatar los resultados tanto con beneficios de rentabilidad económica para la empresa, como los beneficios sociales, culturales y ambientales que da la implementación de estrategias.

Al inicio de implementar la sostenibilidad empresarial, quizás pueda no tomarse la adecuada importancia, porque se debe priorizar el trabajo de funcionamiento de la empresa y la sostenibilidad no se ve como un orden y apoyo idónea que puede irse dando a la par, ya luego que se avanza en la implementación es mucho más fácil de realizar.

2.2.1.1.4 Planificación. Para las empresas, mantener la sostenibilidad en un contexto de crecimiento económico y desarrollo, se ha vuelto el reto más importante al que se están enfrentando en la actualidad, puesto que implica la aplicación de aspectos normativos y éticos, que, en algunos casos, contradicen los intereses de las empresas. Según Epstein (2009), las compañías líderes cada vez más reconocen la importancia en administrar y controlar el desempeño corporativo de carácter social y ambiental. Numerosas compañías han dado pasos importantes hacia el mejoramiento de la sostenibilidad de su desempeño y a reducir sus impactos sociales y ambientales negativos (Ortiz, 2021).

Planificar enfocado en sostenibilidad requiere comprometerse con la toma de conciencia que lo que se aplica verdaderamente es para un bien para la empresa, para el entorno, para los colaboradores y visitantes.

En la planificación de la sostenibilidad se requiere reconocer la situación en la que realmente se encuentra la empresa y no necesariamente hacer ver que se cumple con un determinado criterio únicamente por imagen y no en la práctica, por ello la toma de conciencia en la planificación se vuelve de suma importancia.

2.2.2.1.1 Gestión de la Calidad. El hotelería es una de las actividades principales en el turismo sostenible de un destino. La gestión de la calidad del servicio en estos establecimientos y para efectos de este proyecto, se aborda desde la filosofía del Marketing (Serrano, López & García, 2007) dado que las acciones se direccionan hacia la satisfacción del cliente y no hacia el cumplimiento de procesos debidamente estructurados como se enfocan los sistemas de gestión de la calidad. Este enfoque fue definido dado que se pretende que los resultados del proyecto permitan el incremento de turistas por medio de su satisfacción, ya que la situación óptima (Sorensson & Friedrich, 2013) para conservar un turismo de masas, es que los viajeros tengan una percepción de un destino atractivo, sostenible y vinculado a la calidad de los servicios ofrecidos (Monsalve Castro, 2015).

La gestión de la calidad también abarca el Marketing, dado que las acciones se orientan hacia la satisfacción del cliente y no hacia el cumplimiento de procesos como los sistemas de gestión de la calidad.

Si hay una adecuada gestión de la calidad en conjunto con la filosofía de sostenibilidad, puede transmitirse al visitante la confianza de visitar un destino amigable con el medio ambiente, socialmente responsable y económicamente sostenible.

2.2.2.1.1.1 Procesos y Procedimientos. La búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los recursos naturales, ha obligado a las naciones a crear iniciativas que garanticen el desarrollo sustentable del turismo. En este aspecto se inicia con el establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad (Rubio, 2014; Qi y otros, 2017). Dentro de los sistemas de gestión ambiental, hoy en día tienen especial interés las certificaciones en las normas NTS-TS 002 e ISO 14001, ya que tienen un enfoque en desarrollo sostenible y a la par ayudan a mitigar impactos ambientales; por una parte, la implementación de la NTS-TS 002 brinda la oportunidad de obtener el certificado de Calidad Turística, una vez que se cumpla el 100% de los requisitos descritos, y este certificado se considera una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística y hotelera (MinCIT, 2015), y por otra parte, la implementación de la norma ISO 14001 tiene entre sus principales ventajas la eliminación de barreras en mercados internacionales, la reducción del gasto en energía eléctrica, combustibles, agua y materias primas, aseguramiento del control y cumplimiento del gran número de requisitos legales relacionados con temas ambientales, disminución de importes de algunos seguros y determinadas exenciones legales, entre otros (Coello y otros, 2012).

Los procedimientos pautan las normas a seguir adoptando las guías de mejores prácticas de sostenibilidad para una adecuada gestión que posteriormente pueden aplicar para certificaciones y sistemas de gestión que

contribuyan a un mejor aseguramiento de una empresa comprometida con la sostenibilidad.

Al cumplirse todos estos procedimientos se considera una herramienta de promoción, ya que la empresa puede hacer uso de publicidad enfocada en las acciones sostenibles que implementa.

2.2.2.1.1.2 Administración y Dirección. La Asociación Internacional de Turismo (International Tourism Partnership), en su afán de garantizar la sostenibilidad hotelera, propuso las siguientes acciones a realizar por el departamento administrativo: 1. Políticas y marco de trabajo, donde se creará una comisión que tendrá como función principal responsabilizarse por la gestión ambiental en todo el establecimiento. También se diseñará la política de negocio responsable con la que se comprometerá todo el personal. 2. Entrenamiento y sensibilización del personal, diseñando un programa de inducción y manteniendo una campaña de información constante, abierta a comentarios y sugerencias, para fortalecer la motivación de todo el equipo de trabajo. 3. Gestión ambiental. Proponerse alcanzar estándares ambientales altos en términos de protección de la biodiversidad, higiene, seguridad, calidad del aire interior y manejo ambiental en general. 4. Compras. Propone guiar el sistema de compras hacia la producción local para el ahorro de energía en transporte, el consumo de productos cuyos procesos de producción, uso y eliminación sean más sostenibles, y promueve la protección de especies protegidas. 5. Gente y comunidades. La comunidad local es protagonista, se promueve el desarrollo económico de la localidad empleando y capacitando a los trabajadores de la zona, respetando sus costumbres y cultura, y promocionando el turismo local. 6. Protección del lugar de destino. Mantener un ambiente que vaya de acuerdo con el ambiente local, su cultura, patrimonio, estética y el bienestar de sus ciudadanos (Domínguez, 2010).

El departamento administrativo juega un rol fundamental para garantizar la sostenibilidad hotelera, donde puede implementar acciones como política de sostenibilidad, planes de trabajo que incluyan la sostenibilidad, junto con su

cumplimiento, evaluación y seguimiento, incluye además el entrenamiento y sensibilización del personal para fortalecer la sensibilización de todo el equipo de trabajo.

Si la administración del hotel se compromete a garantizar la aplicación de la sostenibilidad, facilita que las áreas de trabajo puedan ejecutar las acciones como parte de las funciones de su trabajo, junto con la toma de conciencia.

2.2.2.1.1.3 Suministros y Proveedores. Es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes. Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales. Implica coordinar la secuencia de acciones que van desde nuestros proveedores hasta el cliente final, para dar una respuesta y servicio eficiente, sostenible y a su vez, calidad (RAINFOREST ALLIANCE 2005).

En las acciones de sostenibilidad de una empresa turística, parte fundamental para dicha aplicación son los proveedores, ya que son quienes proporcionan la mayor parte de la materia prima de la que depende el cumplimiento de criterios verdes, amigables y que no implique contaminación y generación de residuos.

Al definir proveedores que cumplan con la misma filosofía de sostenibilidad de la empresa turística, permite una colaboración directa para asegurar productos que no solo cumplan con la calidad, sino también con servicios sostenibles.

2.2.2.1.1.4 Monitoreo y Acciones Correctivas.

Monitorear permite dar seguimiento a las acciones empresariales para corregir lo que sea necesario, asegurando la retroalimentación de la gestión y las lecciones aprendidas. Es preciso monitorear en forma continua y sistemática, verificando el desempeño y resultados de un proyecto, así como la identificación de sus fortalezas y debilidades y poder recomendar medidas y acciones correctivas para optimizar los resultados. El monitoreo aporta la información que hace posible analizar resultados y procesos. Es ingrediente básico de la evaluación, por ejemplo, si se compara con un juego de fútbol,

el monitoreo será seguir cada jugada en detalle y las consecuencias de ellas, conocer el marcador, cuánto tiempo se lleva jugando y cuánto falta para terminar el juego; analizar el desempeño de cada jugador, del equipo propio y del contrario. El gerente es el entrenador, que desde la banca analiza el juego, y los jugadores son la empresa. Como resultado del monitoreo la empresa podrá realizar acciones que permiten corregir desviaciones en los proyectos de la empresa. Estas correcciones nacen del análisis monitoreo y de la evaluación de las acciones empresariales. Al retomar el ejemplo del juego de fútbol, las acciones correctivas serían los cambios de jugadores de acuerdo con la estrategia que se desea, cambiar las jugadas, entre otros, para lograr los cambios en el marcador y ponerlo a nuestro favor (RAINFOREST ALLIANCE 2005).

El Monitoreo de la sostenibilidad permite dar seguimiento a las acciones empresariales y poder corregir, asegurando la retroalimentación de la gestión por parte de cada uno de los colaboradores por áreas operativas.

Si se realiza un monitoreo en forma continua, verificando la implementación de las buenas prácticas de sostenibilidad y poder recomendar medidas y acciones correctivas para optimizar los resultados, permitirá un mayor cumplimiento de los criterios y por ende mejores beneficios para la empresa, el ambiente los colaboradores y clientes.

2.2.3.1.1 Gestión de Recursos Humanos. Los recursos humanos (RRHH) son el recurso más importante de cualquier empresa, especialmente las de servicio (como las turísticas). Los recursos humanos son todos los trabajadores de la empresa, que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias, intereses, potencial, energía, valores y sentimientos.

El área de RRHH ya no sólo administra pagos, permisos y ausencias, sino que representa la fuente de cambio y éxito de una empresa, ya que es el proveedor de personal capacitado, de fuentes de desarrollo y cambio. Independientemente del giro de la empresa, su éxito depende de su personal,

de la adecuada cantidad y calidad, así como de su compromiso por una gestión sostenible (Manual buenas prácticas/SF).

No puede haber cumplimiento de la sostenibilidad en una empresa sin el recurso humano, ya que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias; que también son puestos en práctica a la hora de poder tomar acciones para asegurar la minimización de impactos negativos en sus funciones.

2.2.3.1.1.1 Manuales y Procedimientos. Son los documentos que contienen la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Estos permiten conocer el funcionamiento interno, de la descripción de tareas, ubicación y requerimientos, entre otros. En ellos se encuentra registrada la información básica del funcionamiento de todas las áreas y puestos de la empresa. Contienen información concreta y ejemplos detallados de formularios autorizados o documentos específicos, máquinas a utilizar y cualquier otro dato que pueda asegurar el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa facilita las labores de monitoreo, evaluación de control interno. Eliminan el libre albedrío en la ejecución empresarial y a su vez, estandariza los resultados de cada colaborador (Mendoza, 2018).

2.2.3.1.1.1.1 Capacitación de Personal.

La capacitación no es una actividad que genera gastos, sino una inversión que agrega valor tanto para el inversionista como para los empleados al constituirse en una de las principales fuentes de mejora del desempeño organizacional (Torres, 2005).

La capacitación de los recursos laborales incrementa la productividad nacional y crea un mercado más competitivo y atractivo para la inversión extranjera. El fortalecimiento de los mercados en las economías es uno de los objetivos que tiene la experiencia de la capacitación laboral, ya que la

producción regional viene con una competitividad orientada principalmente a las exportaciones; lo anterior se sustenta a través del supuesto de que en el largo plazo favorecería la producción nacional (Abdala, 2001).

La capacitación, además de traer beneficios organizacionales y tener un impacto en la competitividad de la industria, es importante para el desarrollo regional; a partir del desarrollo industrial, económico y social basado en el crecimiento que se tiene a nivel industrial se determina el aumento o no en la economía. De esta manera, la capacitación genera en los empleados y en las personas un conocimiento que es retribuido en la empresa con una mejor eficiencia y en la parte regional con una población más objetiva y mejor calificada, que trae un beneficio en el desarrollo de un país. Esta capacitación tiene que cumplir al final con los objetivos de promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, mejorar la competitividad de las empresas, adaptar los recursos a las innovaciones tecnológicas y además de eso propiciar el desarrollo de nuevas actividades económicas (Wurgaft, 1998).

2.2.3.1.1.1.2 Evaluación de Desempeño. Es la fase en la que la empresa identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse. Desarrollo es la fase en que la compañía examina dónde el rendimiento actual está variando en función de los niveles deseados, lo cual puede realizarse a través de un Sistema de Soporte Integrado del Desempeño. Implementación las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo están respondiendo los objetivos.

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, en virtud de que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores. Por eso se han diseñado muchos métodos y, en realidad, la naturaleza misma de las labores, permite que cada empresa adapte algunos de esos métodos o diseñe y aplique uno diferente ideado por sus administradores (AP Montejó, 2001).

2.2.4.1.1 Gestión de Seguridad

2.2.4.1.1.1 Sistema Financiero y Contable La contabilidad no es un conocimiento técnico neutral. Es, por el contrario, una potente institución social que participa en la construcción y comprensión del universo social y económico. Por ello, la contabilidad puede facilitar la visibilización o el ocultamiento de los conflictos ambientales. De allí que paulatinamente se esté consolidando el campo de la contabilidad ambiental y social. El sistema financiero juega un rol determinante en la producción y reproducción de los conflictos ambientales. Este trabajo aborda el caso del sector bancario argentino y estudia el papel de la información contable ambiental (informes de sostenibilidad) en el tratamiento de los conflictos ambientales en el sector financiero. Encontramos que, pese a los avances de los bancos en materia de publicación de información contable medioambiental, los conflictos ambientales no son asimilados de manera adecuada para enfrentar los retos que implica el desarrollo sostenible en su vertiente fuerte.

Esto significa que el sistema financiero, dentro de la economía de mercado, tiene la tarea de asignar los recursos financieros, canalizando el ahorro hacia actividades productivas demandantes de inversión, dinamizando de esta manera la actividad económica y el proceso de absorción de empleo (Fabozzi, Modigliani, Jones & Ferri, 2002).

En síntesis, el sector financiero es el vínculo que relaciona el crecimiento económico y la distribución de los recursos en las sociedades capitalistas avanzadas. De allí que la función histórica de este sector sea la de asegurar la consistencia de los comportamientos individuales respecto a la estructura de acumulación. En otras palabras, el sistema financiero viabiliza la idea, el imaginario o el discurso del "desarrollo" contemporáneo. Esto refleja una hegemonía cultural de las finanzas en la comprensión de los procesos económicos contemporáneos (Naredo, 2009).

2.2.4.1.1.2 Presupuestos. El papel desempeñado por los presupuestos lo destacan prestigiosos tratadistas modernos, quienes señalan que en especial los pronósticos relacionados con el manejo del efectivo son importantes para prevenir situaciones de insolvencia, proceder a la valuación científica de empresas, resolver a tiempo problemas de iliquidez y evaluar cualquier inversión. Esto ha llevado a afirmar que el presupuesto de caja es uno de los instrumentos más valiosos en poder de la dirección financiera de cualquier organización para formular la política de liquidez, proceder a la inversión oportuna de fondos sobrantes, acudir a créditos cuando las disponibilidades monetarias no permitan la cobertura integral de los compromisos, y trazar la política de dividendos.

En las últimas décadas han surgido muchos métodos, que van desde la proyección estadística de estados financieros hasta el sistema "base cero" con el cual se ha tratado de fijar una serie de "paquetes de decisión" para elegir el más razonable, y eliminar así la improvisación y los desembolsos innecesarios, a este respecto se dice que en 1970 Peter Pyhr, en la Texas Instruments, perfeccionó el sistema "base cero", y después lo aplicó con algún éxito como gobernador del estado de Georgia al posteriormente presidente de Estados Unidos, Jimmy Carter (Barillas Emilio/SF)

2.2.5.1.1 Gestión de Comunicación y Mercadeo

2.2.5.1.1.1 Comunicación. Es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen. Su propósito es llevar información clave a los clientes meta e influir en su decisión de compra. Brinda la oportunidad de utilizar sus esfuerzos en sostenibilidad como uno de los argumentos de venta y de posicionamiento en el mercado (Rainforest Alliance/SF).

2.2.5.1.1.1 Mercadeo. La actividad de mercadeo es entonces más que el conjunto de actividades encaminadas a vender los productos. Así el mercadeo puede definirse como abarcando las actividades administrativas, de análisis, de organización, de planeación y de control de los recursos y políticas de la empresa con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores. El análisis de cada uno de los elementos de la mezcla de mercadeo puede constituir una materia aparte.

Bajo este nuevo concepto, que es mucho más amplio, el mercadeo incluye una gama de elementos que se han denominado la Mezcla de Mercadeo. Cada empresa puede tener una mezcla de mercadeo distinta y ella depende fundamentalmente del tipo de productos que se ofrezcan (industriales, de consumo, servicios); pero lo que se busca en Último caso es la ganancia mediante la satisfacción del cliente (T Pérez, 1968).

2.2.1.2 Ámbito Socio-Cultural

2.2.1.2.1 La Empresa Turística Contribuye al Desarrollo de su Comunidad. Años atrás se decía, en términos turísticos, que “las empresas generan empleo y mejoran la condición económica en pocas familias y que con ello, se justifica su contribución a la sostenibilidad y desarrollo de la sociedad”. Este argumento ya no es totalmente satisfactorio, pues estamos tratando con un sector donde las interrelaciones socioculturales son constantes, dinámicas e importantes para la calidad del servicio ofertado, ya

que el visitante estará en pleno contacto con la comunidad y la cultura que envuelven a la empresa. Actualmente, las empresas turísticas forman parte de la localidad donde trabajan. Algunas veces los empresarios se ofrecen para trabajar con las escuelas y dictar charlas sobre temas cotidianos en su operación, como, por ejemplo, la importancia de reglas de higiene en la preparación de alimentos. En otras ocasiones, la empresa presta sus instalaciones para que la comunidad se reúna y brinde charlas referentes a sus proyectos de desarrollo. El grupo social se desarrolla cuando tiene acceso a la organización y a los servicios básicos, tales como educación, vivienda, salud y alimentación, a ellos se les puede sumar el respeto ganado por sus formas ancestrales de vida (Rainforest Alliance/SF).

2.2.1.2.2 La Operación Turística Aporta al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales. A la empresa turística, se le reconocen ciertos esfuerzos tendientes a conservar y mejorar, de forma responsable, la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible, tales como: arqueología, colecciones y obras de arte, e intangible, tales como: voces, valores y tradiciones populares. Este rol contribuye eficazmente con otros organismos, tanto públicos como privados, en la tarea común de conservar el legado ancestral de los distintos lugares. La empresa turística, al lado de la comunidad, serán quienes interpreten estos recursos con una autenticidad que sea compatible con la idiosincrasia local.

La conservación de los recursos del patrimonio cultural no impide que se estimulen ingresos económicos mediante su uso turístico, pero con el debido cuidado y consideración, a fin de preservarlos para las generaciones venideras; se deben desarrollar estrategias de gestión del turismo que estén conforme con las convenciones, leyes y reglamentos relativos a la conservación de los recursos significativos del patrimonio, y que respeten las normas y protocolos de la comunidad que mantienen, custodian y aseguran el cuidado de los sitios importantes.

La autenticidad es fundamental para el turismo cultural que actualmente está en auge. Constituye un elemento esencial del significado cultural expresado a través de los materiales físicos, del legado de la memoria y de las tradiciones intangibles que perduran del pasado. En este aspecto, coincide la mayoría del sector turístico. Se considera que, en los próximos años, el turismo cultural se verá favorecido, entre otros factores, porque se está produciendo un envejecimiento poblacional en los principales mercados emisores. Esto hará que haya más gente con tiempo libre para consumir este segmento turístico, especialmente, personas que, por su edad, no van a realizar turismo de aventura (Rainforest Alliance/SF).

2.2.1.2.3 La Empresa y la Comunidad Ofertan Actividades Culturales como parte de Producto Turístico.

El patrimonio cultural ha sido hasta el momento un vasto territorio utilizado por el turismo como un elemento clave para atraer a sus turistas. En él se encuentran las manifestaciones históricas de la zona, como: su arquitectura civil, religiosa o militar, zonas con alto valor histórico, sitios arqueológicos, museos o simplemente colecciones particulares que pueden ser manejadas por la comunidad o por la misma empresa turística. La empresa puede trabajar en conjunto con un grupo étnico específico. En este caso, el patrimonio cultural tendrá elementos como, la arquitectura ancestral del lugar, manifestaciones religiosas, tradiciones y creencias, música y danza, artesanías, elaboración de instrumentos musicales, tejidos, indumentarias, máscaras, alfarería, trabajo en metales, pintura, ferias y mercados, comidas y bebidas típicas y finalmente, prácticas medicinales ancestrales. El lugar puede tener otros recursos como centros científicos, jardines botánicos, bibliotecas especializadas, parques recreacionales, obras técnicas de gran importancia para una región, festivales de cine, concursos permanentes, carnavales, eventos deportivos, entre otros. Todos estos aspectos son en los que la empresa y la comunidad deben trabajar. También, ambas deben definir cuál es su patrimonio cultural local, para luego fijar las actividades que se pueden ofrecer en el lugar (Rainforest Alliance/SF).

2.2.1.3 Ámbito Ambiental

2.2.1.3.1 Calentamiento Global. Científicamente el calentamiento global es definido por el grupo intergubernamental de expertos sobre el cambio climático (Intergubernamental Panel on Climate Change, IPCC) (constituido por un grupo de expertos, investigadores y científicos) como un fenómeno asociado al aumento progresivo en el tiempo de la temperatura media de la atmósfera terrestre y las grandes masas de agua. Este aumento de temperatura se debe principalmente a cuatro grandes problemas ambientales como: 1) El cambio climático de la tierra, basado en la acumulación de gases de efecto invernadero (metano, óxido nitroso, vapor de agua, dióxido de carbono, etc....) los cuales retienen el calor modificando significativamente los patrones climáticos, 2) la destrucción progresiva de la capa de ozono como consecuencia de reacciones químicas producidas entre clorofluorocarbonos, y otros compuestos. 3) las continuas quemadas de combustibles fósiles (carbón, petróleo, gas) de los que depende hoy en día la mayoría de los países desarrollados para cumplir con las necesidades que requiere la sociedad como es el caso del funcionamiento de la industria, las instalaciones del hogar, los medios de transporte, las nuevas 7 tecnologías y demás avances que hacen nuestra vida más cómoda y sencilla. 4) la niebla urbana (contaminación) creada en las grandes ciudades a causa de la actividad humana, continúa incrementando la mala calidad del aire (mayor concentración de monóxidos de carbono, aumento del ozono troposférico etc.). 5) Todo este exceso de contaminación del aire conlleva a la creación de uno de los más importantes y temidos problemas climáticos como es la lluvia ácida, cuyas precipitaciones se verían altamente alteradas por un nivel de acidez anormal, resultando nocivo para el desarrollo de la biosfera (España Sainz, 2016).

2.2.1.3.2 Recurso Agua El agua es esencial para la vida y para el desarrollo de las sociedades. Posee propiedades únicas. En este trabajo se describen: la composición de las aguas naturales; la calidad de agua para los diferentes

usos y su deterioro y los parámetros físico-químicos y biológicos usados como indicadores de calidad. Por último, se resalta la importancia de la representatividad del muestreo y la calidad de las mediciones químicas para que los resultados obtenidos permitan conclusiones válidas.

El agua cubre más del 70 % de la superficie del planeta; se la encuentra en océanos, lagos, ríos; en el aire, en el suelo. Es la fuente y el sustento de la vida, contribuye a regular el clima del mundo y con su fuerza formidable modela la El agua es un recurso renovable pero finito. Se calcula que al año se evaporan aproximadamente 505.000 km³ 1 de agua de los océanos. Sin embargo, la mayor parte se precipita nuevamente sobre los mismos océanos, no pudiendo ser utilizada como recurso de agua dulce. La precipitación anual sobre tierra firme se estima en 120.000 km³. Ese movimiento masivo del agua, esencialmente causado por la energía del sol se conoce como ciclo hidrológico. Este ciclo es un proceso complejo que incluye la precipitación, el escurrimiento, la evapotranspiración y la infiltración (Fernández Cirelli, 2012).

2.2.1.3.3 Recurso Energía. La consideración de la energía como el recurso maestro ofrece un hilo conductor para explicar y comprender las relaciones entre economía y ecología, un paso necesario para desarrollar nuestra economía sobre un fundamento ecológicamente sólido. Por muy imaginativo que resulte ser el ser humano, nunca podrá inventar la forma de burlar las leyes de la termodinámica. La teoría convencional del crecimiento infinito, que proyecta alegremente de forma indefinida las mejoras de productividad derivadas de la innovación tecnológica, niega esta verdad fundamental. Nuestra capacidad para aumentar nuestro nivel de vida en una economía en estado estacionario estará limitada únicamente por nuestra inteligencia y nuestra imaginación, y por las leyes de la termodinámica (E Zencey, 2007). La energía es lo que hace que todo suceda; puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, el magma y la materia orgánica, entre otros. Los combustibles fósiles, una de las fuentes más utilizadas en el mundo para obtener energía, se encuentran en cantidad limitada en la naturaleza, puesto que tardaron millones de años en formarse,

su uso puede crear un agotamiento de las reservas, es decir, no se pueden renovar. El agua también se utiliza en muchas regiones para la producción de energía. Es una fuente de energía limpia y renovable, porque se puede reutilizar. No obstante, en la actualidad el clima cambia de manera impredecible, con lo que pueden ocurrir períodos de sequía prolongados que hacen que disminuya la producción de energía. Por otro lado, en la construcción de una represa hidroeléctrica se alteran los ecosistemas naturales (Rainforest Alliance/SF).

2.2.1.3.4 Biodiversidad.

En la actualidad se define a la biodiversidad como toda variación de la base hereditaria en todos los niveles de organización, desde los genes en una población local o especie, hasta las especies que componen toda o una parte de una comunidad local, y finalmente en las mismas comunidades que componen la parte viviente de los múltiples ecosistemas del mundo (Wilson, 1997). Abarca, por tanto, todos los tipos y niveles de variación biológica.

Las referencias y menciones del concepto biodiversidad a partir del final de los años 80, han tenido un crecimiento exponencial. Pero no todas remiten a los mismos aspectos ni dimensiones. Puede apreciarse que incluso difieren dependiendo del contexto en el que se encuentran inmersas; en el ámbito científico este comportamiento depende de la disciplina y el área de trabajo del investigador. Más aún, se ha observado el empleo de diferentes definiciones en la negociación de convenios y acuerdos internacionales, así como en la toma de decisiones en distintos ámbitos. Lo mismo sucede al referirse a la biodiversidad en términos de importancia y valor económico y sus repercusiones sociales. Por supuesto, este comportamiento también se observa al comunicar el tema de la biodiversidad a la opinión pública (Núñez, 2003).

2.2.1.3.5 Biodiversidad en los Jardines. El jardín se reconoce hoy como un elemento de gran importancia en los conglomerados urbanos, éste constituye una representación estética y cultural y conlleva valores o significados de tipo

ambiental, configurando un paisaje, con una determinada biodiversidad incorporada en la ciudad; por tanto, no es un espacio neutro desde el punto de vista ecológico. De hecho, la urbanización induce cierta pérdida de especies y hábitats en los espacios ocupados, y trae consigo una gran introducción de especies exóticas al ambiente ciudadano (Puppim et al., 2011), en un proceso materializado en el jardín. La flora de los jardines urbanos puede proveer recursos para la vida silvestre, a la vez que puede ser el hábitat de especies no nativas, siendo probablemente la mayor fuente de especies exóticas potencialmente invasoras (Smith et al., 2006). McKinney (2006) y Bigirimana et al. (2012) advierten de la importancia de tomar medidas para la conservación de la biodiversidad en las ciudades, en tanto los procesos de urbanización tienden a promover una relativa homogenización, incluso de la vegetación espontánea, en favor de las especies ruderales e introducidas.

Los impactos de los jardines han sido analizados generalmente a escala urbana o local. En una perspectiva global, Niinemets y Peñuelas (2008) se preguntan acerca de los efectos del paisajismo urbano y la jardinería a escala mundial, señalando tres importantes consecuencias que deberían ser consideradas: 1) el fomento de las invasiones biológicas; 2) la elevación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles y 3) el consiguiente aumento de la formación fotoquímica de smog, el incremento en la fijación de CO₂ y de uso de agua por la planta de jardín. Hoy existe una movilización rápida de especies, debido al suministro globalizado de plantas y a la demanda de especies exóticas en jardinería y paisajismo, evadiendo a través de la tecnología, las limitaciones de dispersión y las tensiones biológicas y ambientales de las especies (Niinemets y Peñuelas, 2008), citado por (Vélez Restrepo, 2015).

2.2.1.3.6 Áreas Naturales Protegidas. En una explicación mucho más sencilla puede decirse que las áreas protegidas son una especie de «seleccionado» del patrimonio natural de un país. Se eligen las que poseen

la mayor calidad, reúnen las mejores condiciones y representan mejor ese patrimonio. La idea es que esas áreas, a la vez de proteger el patrimonio de todos, generen oportunidades de gestión vinculadas a la puesta en valor de los espacios mediante cualquiera de las estrategias de conservación disponibles, entre ellas la protección, mantenimiento, uso sostenible y restauración (Solano, 2013).

2.2.1.3.7 Reservas Naturales Privadas. Nicaragua por otro lado, en su Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales, Ley 217, publicada el día 5 de Julio de 1996 estableció el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, y posteriormente a través del Decreto N° 14-99, entró en vigencia el Reglamento de Áreas Protegidas de Nicaragua, publicado del 02 de marzo de 1999, estableciéndose en el Capítulo II, Artículo 3, la categoría de manejo: “ Reservas Silvestres Privadas autorizadas por MARENA con base a criterios de potencial natural para la conservación de la biodiversidad y su ecosistema representativo. La responsabilidad para la administración de dichas Reservas Privadas recaerá en los propietarios de las mismas, quienes la realizarán conforme a las normas y procedimientos establecidos por el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA)” (Meléndez, 1999).

2.2.1.3.8 Contaminación. Los contaminantes atmosféricos, normalmente medidos en la atmósfera urbana, provienen de fuentes móviles (tráfico rodado) y de fuentes fijas de combustión (industrias, usos residenciales climatización, y procesos de eliminación de residuos). Se distingue entre contaminantes primarios y secundarios. Los primeros son los que proceden directamente de la fuente de emisión. Los contaminantes secundarios se producen como consecuencia de las transformaciones y reacciones químicas y físicas que sufren los contaminantes primarios en el seno de la atmósfera, distinguiéndose, sobre todo, la contaminación fotoquímica y la acidificación del medio (Ballester, 2005).

2.2.1.3.9 Desechos Sólidos Un desecho es “cualquier tipo de material que esté generado por la actividad humana y que está destinado a ser desechado” (Echarri, 1998). Los desechos sólidos se definen “como aquellos desperdicios que no son transportados por agua y que han sido rechazados porque no se van a utilizar. Estos desechos incluyen diversos materiales combustibles como plástico, papel, textiles, madera, etc. y no combustibles como metal, vidrio y otros” (Henry y Heinke, 1999, p. 568). En el caso de desechos sólidos municipales se aplican términos más específicos a los desechos de alimentos putrescibles (biodegradables) llamados basura,¹ y a los desechos sólidos no putrescibles, los cuales se designan simplemente como desechos. Problemas de salud pública como la reproducción de ratas, moscas y otros transmisores de enfermedades, así como la contaminación del aire y del agua han sido relacionados con el almacenamiento, recogida y evacuación de los desechos sólidos. Una de las maneras de reducir la cantidad de desechos sólidos que tienen que ser evacuados es limitar el consumo de materias primas e incrementar la tasa de recuperación y reutilización de materiales residuales (Tchobanoglous et al., 1994), citado por (Flores, 2009).

2.2.1.3.10 Educación Ambiental. El carácter «egocéntrico» de la educación ambiental se asienta sobre: «la noción del ser humano como ser eco dependiente, que incluye a su entorno en su principio de identidad» (Morin, 1984). La idea de la «eco dependencia» es fundamental para comprender Novo, M. La educación ambiental: una genuina educación para el desarrollo sostenible Revista de Educación, número extraordinario 2009, pp. 195-217 Fecha de entrada: 30-03-2009 Fecha de aceptación: 15-04-2009 203 el alcance innovador de este movimiento, porque sitúa a la humanidad, como nos enseñó Leopoldo, en comunidad de intereses con todo lo existente, al ampliar la comunidad ética para incluir en ella a la Tierra con todos sus seres vivos (Leopoldo, 2000, p. 26), citado por (Novo Villaverde, 2009).

2.2.2 Desarrollo Sostenible

Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, tres principios básicos que son lo Económico: La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio. Lo Ambiental: La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente aportando a su conservación y cuidado y lo Socio-cultural: La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla (Nuñez Espinel, 2017).

2.2.2.1 Dimensión Económica

Hasta la década de los 70, prevaleció el paradigma de la inagotabilidad del modelo económico de crecimiento. Se partía del supuesto de que la naturaleza ofrecía de forma ilimitada los recursos físicos: materias primas, energía, agua..., considerando que el crecimiento que se estaba produciendo entonces en los países capitalistas iba a mantenerse siempre. Pero la crisis económica internacional de 1973 puso en duda, además del propio modelo de crecimiento económico, su compatibilidad con la conservación del medio ambiente. Según M. Redclif, “los efectos externos, entre los que destaca el efecto invernadero y la destrucción de la capa de ozono, no son consecuencia de la escasez, sino de la imprudencia e insostenibilidad características de los sistemas de producción”. Como señala Lester Brown, fundador de Worldwatch Institute¹⁵, “la economía global se está agigantando en comparación con la capacidad de los ecosistemas de la Tierra para producir los productos básicos y el agua, el aumento de 1.2 trillones logrado en 1999 es mayor que todo el aumento logrado durante el siglo XIX” (Artaraz Miñón, 2003).

2.2.2.1.1 La empresa Contribuye a la Generación de Empleo Local.

La transformación productiva para ganar competitividad busca que se conserven los empleos, mientras que la diversificación de la producción local pretende que se generen nuevos empleos a través de nuevas actividades productivas y el aumento

del valor agregado que los trabajadores obtengan mayores salarios. Todo lo anterior se pretende lograr en armonía con la naturaleza, con el propósito de lograr un desarrollo local sostenible. Al igual que en el caso del desarrollo económico de los países, existen múltiples teorías de desarrollo económico local. Algunas dan prioridad a factores geográficos o de localización, otros factores institucionales u organizacionales. Una de las principales es la llamada de la base económica regional.

De acuerdo con esta teoría el desarrollo local depende de sectores básicos cuya producción se envía fuera del área geográfica donde se produce o territorio. Puede decirse que es un equivalente al modelo de promoción de exportaciones, en el sentido que los territorios exportan productos a otros territorios. Esos productos dependen de las condiciones geográficas y la dotación de factores. Otra teoría es la de costos de transporte, según la cual las actividades productivas se ubican próximas a donde se encuentran las materias primas para reducir costos de transporte.

En este punto surgió la teoría de existencia de economías de escala y aglomeración. Conforme a esta teoría la localización de diversas empresas en un área geográfica contribuye a reducir costos y a proveer mano de obra calificada, lo cual favorece el desarrollo de dicha área. La nueva geografía económica es una de las teorías más reciente que afirma que no solo influye la dotación de factores productivos, sino también el consumo, los costos y la relación que exista entre los diferentes sectores productivos en una localidad o territorio (Tello, 2006) Citado por (Diaz 2017).

Parte de los beneficios del turismo es la generación de empleos locales, a través de diversas alternativas de trabajo y el valor que se le puede dar a los profesionales del turismo y todos los que se pueden desempeñar en las diversas áreas para prestar servicios.

2.2.2.1.2 La empresa Promueve Condiciones de Empleo Justas, Seguras y acordes con la Reglamentación Vigente.

Los derechos fundamentales en el trabajo, según la OIT, incluye la lucha contra el desempleo y la aplicación de medidas tales como: la contratación de la mano respetando la reglamentación sobre las horas de trabajo, la duración máxima de la jornada y la semana laboral; garantía de un salario vital adecuado y de una remuneración igual por un trabajo de igual valor; protección del trabajador contra los accidentes, efectos nocivos y enfermedades profesionales; pensiones de vejez y de invalidez; erradicación del trabajo infantil y protección de los adolescentes y las mujeres; reconocimiento del derecho a la libertad sindical y otras medidas análogas. Ver OIT: Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, Ginebra, 1998 (Millares, 2019).

La empresa al promover condiciones de empleo justas, seguras y acordes con la reglamentación vigente, garantiza la contratación de recurso humano respetando la reglamentación sobre las horas de trabajo, la garantía de un salario bien remunerado y acorde con sus funciones, ofrece seguridad en sus labores y el aseguramiento de seguro social.

Al garantizar un trato digno a los colaboradores también el empleado se siente satisfecho con el buen trato, con la oportunidad de un buen trabajo, un salario digno y de esta manera sus funciones las podrá desempeñar satisfactoriamente.

2.2.2.1.3 La Empresa Promueve Buenas Prácticas Económicas de Turismo Sostenible en Colaboradores, Clientes y Proveedores

Se debe empezar a trabajar desde la hipótesis simultánea de los procesos de desarrollo económico, los de gobernabilidad local y los de construcción de capital social, en el entendido de que los primeros son una variable dependiente de los segundos. Entiendo que no habrá desarrollo económico social local, y más aún, no habrá desarrollo local sostenible sin construcción de capital social que mantenga y dé sentido a los demás procesos.

Apostamos al desarrollo local como construcción social. Pero es importante discernir de qué hablamos cuando mencionamos capital social. Sin duda se trata de un tema del que se habla mucho en este momento, y no queremos caer en definiciones que prioricen la conformación de capital social como disminución de costos de transacción, lo cual implica una visión a mi juicio neoliberal del mismo. Nos basaremos en la definición propuesta por Barreiro (2000) concepto que se refiere a las normas, redes y organizaciones con las que la gente accede al poder y a los recursos, y a través de los cuales se toman decisiones colectivas y se formulan las políticas. Podemos referirnos al capital social como “asociaciones horizontales” entre la gente y las redes sociales de compromiso cívico y normas colectivas que tiene efectos en la productividad de la comunidad. El aspecto fundamental del capital social es que facilita la coordinación y la cooperación en beneficio mutuo de los miembros de la asociación (González Santamaría, 2021).

Las buenas prácticas económicas se basan en el recurso humano que es el capital base para la buena colaboración y avance de resultados de la empresa para bien común.

El implementar en buenas prácticas económicas sostenibles, garantiza un bienestar entre clientes, proveedores y colaboradores, puesto que el desarrollo económico traerá construcción social.

2.2.2.2 Dimensión Social

Según Pérez (2004) afirma que el aspecto social está relacionado con la responsabilidad del impacto del turismo en la sociedad, se evalúan las interacciones que se establecen en la población local y los turistas que la visitan sin embargo para que exista estas interacciones es fundamental que se incremente el turismo en las diferentes zonas sin embargo necesita de una planificación y gestión turística previamente establecida para que desde un principio el turismo esté debidamente limitado y no crezca en medidas

desproporcionales. Por lo tanto, un turismo planificado mejorara la calidad de vida de la población donde se desarrolle (Mundial P. &., 2016).

La dimensión social del turismo bien gestionada garantiza que se pueda desarrollar no solo con calidad, sino también tomando en cuenta a la población local, de tal manera que la actividad turística pueda generar beneficios para su desarrollo

El turismo social y los criterios d sostenibilidad que refieren a ello permite que se garantice que el desarrollo de la actividad turística permita a su vez beneficios directos sobre la comunidad anfitriona y sus habitantes, permitiendo imporantes avances en materia de temas de salud, educación, vivienda, entre otros.

2.2.2.2.1 La empresa Promueve el Turismo Saludable y Programas de Bienestar para Colaboradores y Clientes.

Los establecimientos que expenden alimentos y bebidas deben contar con protocolos y procesos que garanticen la limpieza y desinfección constante y periódica del establecimiento, de los equipos y utensilios aplicando productos químicos adecuados y siguiendo procedimientos establecidos en documentos de gestión (Avendaño Salas, 2021).

Los procesos que garanticen la limpieza y desinfección de los alimentos y bebidas en los establecimientos promueven que la actividad turística sea saludable y de bienestar tanta para colaboradores como para los clientes.

El turismo saludable garantiza que se pueda contar con procesos de manipulación donde se toman todas las medidas higienicas que permiten alimentos y bebidas adecuados para los comensales.

2.2.2.2.2 La empresa Contribuye al Manejo Sostenible de Alimentos y a la Alimentación Saludable de los Clientes y Colaboradores

En relación a la higiene personal, los establecimientos de restauración deben asegurar la calidad de los procesos desde todos los sectores, entre ellos, se

encuentra la higiene personal. Los empleados deben presentar buen estado de salud antes de iniciar su jornada laboral; durante la manipulación de alimentos, debe lavarse las manos de forma constante y de manera adecuada; debe emplear uniforme de cocina; y mantener condiciones de higiene como no fumar, comer, libar o hablar durante los procesos de manipulación de alimentos; tener las uñas cortadas, no usar aretes u otros adornos en el cuerpo y ducharse antes de iniciar la jornada laboral. Asimismo, deben contar con certificado de salud emitido por la autoridad competente (Avendaño Salas, 2021).

El manejo sostenible de los alimentos se vuelve de suma importancia, ya que representa el cuidado de la salud de los visitantes y se procura que la manipulación de los alimentos pueda ser dados en condiciones de higiene, empezando por la higiene personal de los colaboradores y las buenas prácticas salubres al momento de manipular y en todas las operaciones.

La alimentación saludable de los clientes permite que estos puedan tener una experiencia satisfactoria, sabiendo que el lugar donde hacen uso del servicio de alimentos y bebidas maneja higiene e inocuidad.

2.2.2.2.3 La Empresa procura la Equidad de Género en cuanto a Cantidad y Calidad de Puestos de Empleo en la Organización

En su acepción conceptual, los roles de género aluden a connotaciones biológicas y culturales, básicamente referentes a la diferenciación sexual, es decir los contrastes biológicos y fisiológicos sobre los cuales se diferencian y clasifican las relaciones sociales de la especie humana (Lamas y Saal, 1991; Valdez, 2009). En otras palabras, los roles de género son considerados como las actividades realizadas por las personas de ambos sexos en la sociedad, organizadas desde tiempos ancestrales bajo normas y reglamentos sociales y tradicionales. De acuerdo con el marco en el que se desempeñan, se contemplan ciertas responsabilidades y derechos derivados de roles

laborales, domésticos, familiares y de moralidad (Valdez, 2009), variando de acuerdo con el sexo y el contexto histórico cultural, social, económico y político de cada generación y en el curso del tiempo (Fernández, 2000). Sin embargo, a través del tiempo, la sociedad ha mostrado apertura para ir rompiendo estos paradigmas, transformando los papeles o roles impuestos a hombres y mujeres, un claro ejemplo, es el crecimiento actual de la participación laboral remunerada, que la mujer ha tenido en los últimos años, sobre todo en la actividad turística como trabajadora y consumidora (Hinojosa, 2021).

La empresa puede facilitar igualdad de acceso a empleos y de la misma forma a igualdad de oportunidades, dando un trato igualitario, que permite participación laboral que sea bien remunerada con buena participación de mujeres, inclusive en puestos gerenciales y administrativos.

Actualmente se han dado avances para dar oportunidad laboral a mujeres en igualdad de oportunidades y esto también se procura sea una directriz de importancia en los criterios de sostenibilidad social, donde la participación de las mujeres es clave en cuanto a la facilidad de acceso laboral.

2.2.2.2.4 La empresa impulsa el Desarrollo de Alianzas Estratégicas con Actores Clave del Destino en pro de la Conservación del Patrimonio Sociocultural local. Bueno y Morcillo (1993), opinan que las alianzas consisten en un conjunto de transacciones y en la puesta en común de recursos intelectuales y(o) materiales que darán lugar a una variedad de estructuras organizativas mediatizadas por el tipo de acuerdo sellado y que se utilizan como herramientas estratégicas orientadas a la consecución de los objetivos consensuados entre los participantes (Yumbato Rojas, 2016).

El desarrollar alianzas estratégicas permite el contacto directo con actores del desarrollo del turismo y la sostenibilidad que pueden aunar esfuerzos encaminados a la continuidad de beneficios que puede generar el turismo para la conservación natural, sociocultural y económica.

El establecer estas alianzas con actores claves tanto del sector público, como actores privados vinculados al turismo permitirá que los avances en materia de sostenibilidad se vean fortalecidos y se puedan desarrollar más y mejores actividades en pro de un turismo sostenible capaz de generar beneficios.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio:

3.1.1. Según su Diseño

Según su diseño la presente investigación es no experimental, ya que no se manipula deliberadamente las variables, es decir en la investigación no se hace variar intencionalmente las variables, lo que se hace es observar los fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para luego poder analizarlos.

3.1.2 Según su Alcance

Según su alcance el estudio es de tipo descriptivo, ya que se centra en recolectar los datos que muestran la una comunidad y contexto que ocurre en el momento determinado del estudio, para lo cual se recopila las características y aspectos específicos de las buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible.

“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento” (Morales, 2012).

3.1.3 Según su Enfoque

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se recolectará datos para corroborar la hipótesis planteada, con base a la medición de las estadísticas y sus resultados.

“El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una

vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (Sampieri R. F., 2014).

Al mismo tiempo contiene elementos cualitativos ya que se aplican técnicas como la entrevista, y encuesta con un check list que generaron datos sujetos de interpretación que también permitieron comprobar hipótesis.

“El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas” (Sampiere R. F., 2014).

3.1.4 Tiempo

Por su dimensión temporal es de corte transversal, debido a que se recogerá una única vez por un corto tiempo, durante el II Semestre 2022. Estudios transversales: Se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades.

3.2. Macro localización:

Nicaragua de acuerdo a su posición geográfica se encuentra localizada en el istmo centroamericano, que une a las dos grandes masas continentales: América del Norte y América del Sur. La posición de Nicaragua encierra un valor estratégico

para el desarrollo del comercio, la economía y las relaciones geopolíticas del hemisferio (Oviedo, 1993:18).

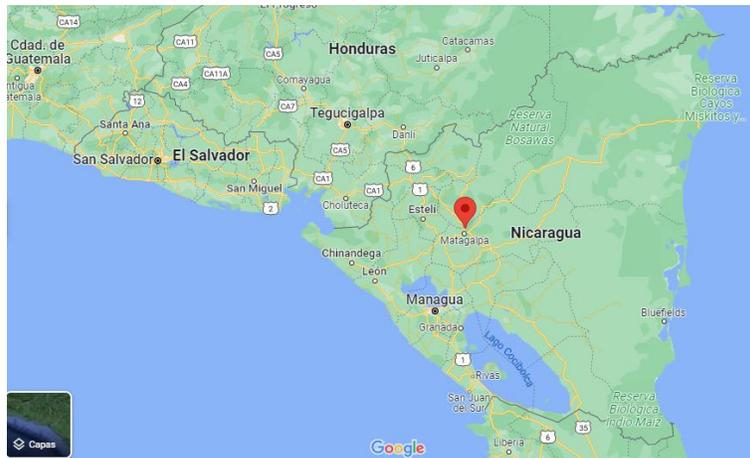


Ilustración 1: Mapa Ubicación de Nicaragua - Fuente: Google Maps

3.2.1 Micro localización:

El estudio será realizado en el Hotel de Montaña Selva Negra. Está localizada en el municipio y Departamento de Matagalpa; geográficamente se encuentra en las coordenadas 12° 59' 55" latitud norte y 85° 54' 37" longitud oeste, a una altura de 1,284 msnm.

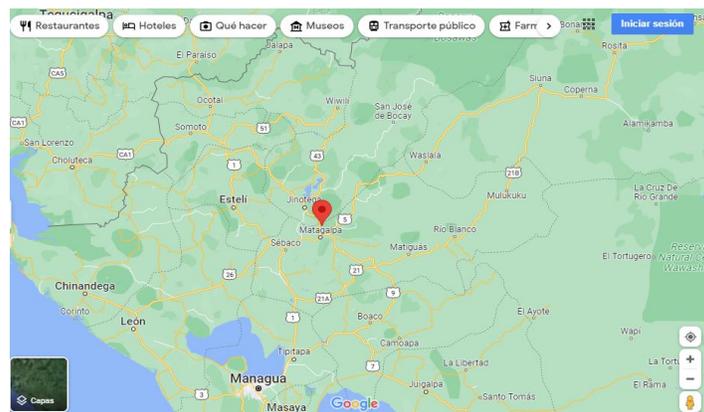


Ilustración 2: Ubicación Hotel Selva Negra - Fuente: Google Maps

3.3. Unidades de Análisis: Población y Muestra: Tamaño de la Muestra

3.3.1. Población y Muestra

Ramírez (1999), considera a la población como el conjunto de valores de alguna variable aleatoria relacionada con un conjunto de sujetos, entidades, es decir un conjunto grande de valores respecto a una característica, así como concreta a la muestra como el estudio aleatorio de una parte representativa de la población para luego generalizar los resultados obtenidos sobre la misma.

En el presente estudio el universo lo componen: Personal Administrativo, Responsables de área los cuales lo conforman 47 personas en total entre: Gerente, recepcionista, administrador, responsable de mercadeo y ventas, responsable de cocinas, cocineros, ayudantes de cocina, ama de llaves, camareros, responsable de restaurante, meseros, bartender, limpieza, jardineros, guía de turistas, conductores, guardas de seguridad, lavandería, planchadores, eventos y reservaciones.

Además, se tomará en cuenta a visitantes al hotel, entre los cuales el promedio de visita mensual es de 563 visitantes.

3.3.2. Muestra

Se determina para este estudio el muestreo no probabilístico por conveniencia, con toda la población seleccionada, aquí los individuos a investigar contienen las mismas características, siendo una misma unidad de análisis.

Las muestras no probabilísticas son aquellas que tienen criterios preestablecidos, para la selección de los elementos del universo objeto de estudio, su representatividad con respecto a la población se afecta, por solamente es válida para muestra, critica el azar, porque ignora la posibilidad de incluir elementos que la afectan. La naturaleza circunstancial caracterizada por los elementos de la población, de ser escogidos intencionalmente por criterios del investigador, no permite la probabilidad de incluirlo en la muestra y, por consiguiente, no se puede calcular el error de la muestra.

Por conveniencia: Es de naturaleza intencional, los elementos de la muestra lo seleccionan el investigador por su fácil acceso o conveniencia.

Para ello se tomo como muestra a los responsables de las siguientes áreas del Hotel Selva Negra; como referencia de las áreas donde se aplican buenas prácticas de sostenibilidad. Las áreas que se seleccionaron para tal fin se detallan a continuación:

Tabla 3: Criterio para la selección de la muestra

Selección para muestra	Criterio de Selección para muestra	Cantidad a Entrevistar
Gerente	Colaboradores que desarrollan su trabajo en concordancia con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible	1 persona
Responsable de ama de llaves	Colaboradores que desarrollan su trabajo en concordancia con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible	1 persona
Responsable de restaurante	Colaboradores que desarrollan su trabajo en concordancia con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible	1 persona
Visitantes	Visitantes nacionales y/ o extranjeros que dominen el idioma español y que hayan pernoctado en el hotel y que hayan tenido la experiencia de presenciar la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad.	20 visitantes

En cuanto a Diagnosticar las debilidades en las dimensiones para el desarrollo sostenible del Hotel de Montaña Selva Negra, se tomó en cuenta a lideres comunitarios en la comunidad La Hammonia, responsable de centro de salud, responsable de centro de educación.		
Responsable de Centro de Salud	Colaboradores que desarrollan su trabajo en concordancia con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible	1 persona
Responsable de Centro de Educación	Colaboradores que desarrollan su trabajo en concordancia con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad y desarrollo sostenible	1 persona
Comunitarios	LIDER-Activo y participativo con su comunidad. INNOVADOR- Trata de implementar mejoras en el servicio de su empresa. COMPROMETIDO- Con el desarrollo de su destino, además de su empresa. PARTICIPATIVO -Participa de las actividades de la empresa. COMUNICADOR-Capacidad de comunicar y compartir	2 personas

Fuente: Elaboración propia

3.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo al enfoque del estudio se aplicaron los siguientes Instrumentos:

a) Check list a responsables de las siguientes áreas: Gerente (Anexo 3): responsable de ama de llaves (Anexo 4), responsable de Restaurante (Anexo 5).

b) También se aplicó entrevista a líderes comunitarios Ver (Anexo 6): incluyendo a los trabajadores y sus familias, que habitan en Selva Negra y se realizó encuestas a visitantes que pernoctan en el hotel (Anexo 7), Entrevista a responsable de centro de Salud ver (Anexo 8). Entrevista a responsable de Educación ver (Anexo 9).

Cabe señalar que los instrumentos se tomaron a partir de la guía de buenas practicas de Sostenibilidad de Rainforest Alliance, sin embargo, estos fueron adaptados al contexto de Hotel Selva Negra.

3.5. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

Una de las cualidades que debe tener un instrumento de recolección de información es la confiabilidad, asociada a la medición entendida como la comparación que se hace un concepto con respecto a un indicador empírico, en otras palabras, expresa la unidad orgánica entre calidad y cantidad. A cada objeto cualitativamente específico, le son inherentes determinadas características cuantitativas, variables y móviles (Cerdeña, 1998).

Cuando se diseña un instrumento para recoger información de la muestra, debe cumplir con dos requisitos básicos:

La validez referida a que el instrumento mida lo que debe medir.

La confiabilidad referida a que, si el instrumento se aplica teóricamente muchas veces, los resultados obtenidos no deben variar significativamente.

En este sentido fue validada por la Coordinación de Ciencias Económicas, como validación de expertos.

3.6. Procesamiento y Plan de Análisis de la Información

Primera Fase: En la primera fase de la investigación se aplicaron los métodos teórico, deductivo e inductivo en la recopilación de información secundaria que se obtuvo de consultas a diferentes fuentes de información (libros, revistas, boletines estadísticos, reportajes de periódicos, internet, todos afines al tema de estudio), información que se analizó, sintetizó y contextualizó para elaborar el protocolo de investigación.

Segunda Fase: En la fase de ejecución que corresponde al levantamiento de la Información se hizo uso del método empírico con recopilación de información primaria. Esta fase se realizará de la siguiente manera:

- Una Visita de familiarización a la empresa en estudio: para realizar un recorrido rápido, entrar en un primer contacto con los colaboradores, comunitarios y visitantes, para conocer su opinión sobre la investigación y coordinar las siguientes visitas con ellos.
- Una visita para la aplicación de entrevista a los responsables de áreas del hotel
- Una visita para la aplicación de encuesta a visitantes que pernoctan en el hotel.
- Una visita para la aplicación de entrevista a líderes comunitarios

Tercera Fase: Comprende el procesamiento y análisis de la información primaria obtenida a través de las encuestas que se procesaron a través del programa estadístico en Excell para generar tablas de salida y gráficos los cuales se describen y se analizan para emitir juicios.

- Las entrevistas y encuestas se procesaron interpretando y sintetizando los resultados.

El análisis de los resultados se realizó mediante la triangulación de la información obtenida a través de la aplicación de los diferentes instrumentos. Los resultados finales del estudio se presentan de forma sintetizada en tablas, gráficos y deducciones obtenidos de los resultados de la investigación con los cuales se redactará el informe final de investigación haciendo uso de programas computarizados como Microsoft y Excel.

Cuarta Fase: Consiste en la elaboración de ayudas didácticas para el trabajo en el plazo establecido por la coordinación de investigación. Para finalizar con la incorporación de las recomendaciones del Asesor para la entrega final del documento a la universidad.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se refleja el análisis de resultados, del check list aplicado: al Gerente del Hotel de Montaña Selva Negra, al responsable de ama de Llaves y al responsable de Cocina; técnica complementada con entrevistas al responsable del centro de educación, entrevista a responsable de clínica de salud, además de entrevistas a 3 líderes comunitarios y encuesta aplicada a 20 huéspedes del hotel.

El capítulo se desarrolla siguiendo el orden de los objetivos específicos planteados en el estudio.

4.1. ¿Qué Buenas Prácticas en Turismo se aplican en el Hotel de Montaña Selva Negra para el Desarrollo Sostenible, municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II semestre del 2022?

4.1.1. Buenas Prácticas en el Ámbito Empresarial

Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

El eje económico presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización para lograr un desempeño eficiente: Política de Sostenibilidad, Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiera, Programa de Seguridad Industrial y finalmente la Comunicación, Mercadeo y Publicidad.

En principio, contar con una Visión, Misión y Valores Empresariales (Política de Sostenibilidad) claros y bien definidos será el primer paso para alcanzar la sostenibilidad, pues desde está la fase de planificación debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa. La sostenibilidad de la organización requiere el establecimiento de procesos y

procedimientos que aseguren la calidad y consistencia de los servicios, como un eje transversal a la gestión sostenible (RAINFOREST ALLIANCE2005).

4.1.1.1. Gestion de Sostenibilidad. Es importante mencionar que el Hotel Selva Negra contó con la certificación de Rainforest Alliance hasta el año 2017 y debido a la situación sociopolítica del país en el año 2018 y luego la situación de la pandemia del COVID19, suspendieron el seguimiento, pero sin dejar de aplicar la política de sostenibilidad.

Los resultados del check list aplicado al gerente del Hotel reflejan que siguen cumpliendo con esta práctica ya que cuentan con una política de sostenibilidad debidamente documentada y actualizada con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, tienen lineamientos que ponen en práctica en el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permiten minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Además, Promueve la capacitación y el desarrollo de la empresa.

Es importante destacar el esfuerzo por realizar acciones sostenibles tanto en el Hotel Selva Negra como en Finca la Hammonia y que, a pesar del contexto actual del Turismo, donde no están recibiendo la cantidad de visitantes que años anteriores y que el segmento de mercado actualmente es dado por el turismo interno y en menor proporción; se sigue teniendo el enfoque de la sostenibilidad.

4.1.1.2. Gestion de la Calidad En cuanto a la Gestion de Calidad, el gerente del hotel manifiesta que se implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas incluidas en la política de sostenibilidad y seguimiento de las recomendaciones de Rainforest Alliance, además revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento.

Actualmente siempre continúan con los planes de mejora que el INTUR realiza con el Sistema Nacional de Calidad Turística SNCT para la

categorización del hotel y están implementando el distintivo de calidad Moderniza.

Las áreas operativas están a cargo de las áreas responsables de: Gerente, recepcionista, administrador, responsable de mercadeo y ventas, responsable de cocinas, cocineros, ayudantes de cocina, ama de llaves, camareros, responsable de restaurante, meseros, bartender, limpieza, jardineros, guía de turistas, conductores, guardas de seguridad, lavandería, planchadores, eventos y reservaciones.

Se destaca el hecho de que cada área tenga sus responsables y que estos están concientes de la aplicación de acciones concretas como parte de su trabajo, de sus funciones y ya están apropiados con todas las iniciativas que garantizan no solo la calidad, sino que están enfocadas en la filosofía de la sostenibilidad, sin embargo al momento de consultar sobre el monitoreo, mantimimiento y registro, siempre se referian a los responsables de área de mantenimiento, que es quien se encarga de aspectos importantes dentro del hotel como es el suministro de agua y energía, para el cual existe un encargado especialista para cada área.

4.1.1.3. Gestión de Recursos Humanos. Se cumple con el monitoreo, se toman acciones correctivas y se planifica la mejora continua de su gestión, cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.

Está área cumple una función importante que abarca la sostenibilidad social en cuanto a la contratación con igualdad de oportunidades, además de la contratación de personas con capacidades diferentes y sobre todo el hecho de brindar oportunidades de trabajo a las personas de la comunidad.

4.1.1.4. Gestión de seguridad. Cumple con todos los equipos, insumos, dispositivos y respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.

Se destaca el hecho de que el Hotel Selva Negra cumple con todas las obligaciones por ley y que debido a la renovación de licencia que deben hacer los hoteles cada año con INTUR, estos deben tener las debidas inspecciones de los bomberos, MINSA, policía y del ente regulador, donde incluyen los aspectos referentes a la seguridad.

4.1.1.5. Gestión de comunicación y mercadeo.

Cumple con los mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios, lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.

Selva Negra ha dado avances importantes en materia de comunicación para divulgar su marca, teniendo su página web actualizada; <https://www.selvanegra.com/es/>, donde se puede ver toda la información referente a servicios y hacen énfasis en la filosofía de sostenibilidad, además han hecho uso de las redes sociales como facebook e Instagram, donde tienen bastante alcance.

Propuesta de acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.
Ámbito Empresarial
a) Establecer políticas de fortalecimiento de capacidades del talento humano del centro a través de procesos personalizados de formación.
Esta buena práctica permite definir planes de formación ajustados a las necesidades, intereses de cada uno de las áreas de hotel, con el fin de incrementar el conocimiento y usarlo colaborativamente para el cumplimiento de la filosofía del hotel.
b) Medir periódicamente la percepción de los grupos de interés
La incorporación de un sistema de medición y aprendizaje que facilite reconocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés con el quehacer del Hotel Selva Negra, se puede implementar a partir de procesos permanentes de reflexión sobre

su filosofía sostenible, que favorezcan el mejoramiento continuo, así como el ajuste de los planes de acción, los procesos y las estrategias, para fortalecer su pertinencia, vigencia y, en consecuencia, su sostenibilidad.

c) Gestionar el conocimiento incorporando metodologías que faciliten su sistematización y divulgación.

La gestión del conocimiento es una forma de capitalizar el conocimiento para su uso, dinamización, divulgación y preservación. La buena práctica consiste en la definición de metodologías, procesos y líneas de trabajo concretas, que respondan a las fases que componen el ciclo de vida del intercambio de conocimiento entre individuos: creación, captura, procesamiento y divulgación de la información de las acciones de sostenibilidad que se implementan.

d) Generar cohesión de los trabajadores con la política de sostenibilidad de Hotel Selva Negra que permita apropiarse de las acciones, funciones y responsabilidades por área.

La incorporación de espacios periódicos para el alineamiento estratégico del talento humano del hotel Selva Negra, que le permita hacerse partícipe en el diseño y revisión de estrategias y procesos, garantizarán contar con un equipo cohesionado y orientado al cumplimiento de la causa común de filosofía sostenible.

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Buenas Practicas en Turismo en el Ámbito Socio Cultural

Al consultar al gerente del Hotel, si la empresa turística contribuye al desarrollo de su comunidad, señaló que el Hotel Selva Negra ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos, aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales, la empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.

En entrevista aplicada al responsable de educación del centro escolar de la comunidad donde se encuentra el Hotel, sobre este aspecto manifiesta que el centro escolar realiza actividades culturales con un grupo de danza, el cual es apoyado por el hotel, cuentan con una banda musical, la cual hace presentación para los turistas

durante las fiestas patrias, participan en el aniversario del hotel, october Fest y festividades especiales; evidenciando de esta manera que sí cumplen con este criterio.

Actualmente Hotel Selva Negra cuenta con una tienda de souvenirs, el cual tiene artesanías del norte del país y se pueden encontrar productos artesanales propios de Matagalpa como la cerámica negra y tejidos indígenas de la comunidad El Chile. Además, se da un espacio los días domingos para que locales puedan ofertar sus productos a los visitantes.

Es importante señalar que, durante el tour de la Finca, que incluye visitar la Comunidad La Hammonia, el recorrido que se realiza en microbus, no permite tener el acercamiento directo con los comunitarios para apreciar sus actividades cotidianas, la posible participación de los visitantes de actividades productivas, formas de vida o simplemente para conocer sus condiciones de vida o acciones de sostenibilidad que implementan.

Propuesta de acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.
Ámbito Socio cultural
a) Contribuyendo en la construcción y fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia con el fin de reforzar la cultura local
Esta buena práctica permite apoyar la recuperación y valoración de la música, danzas, vestimenta, tradiciones, comida y en general las maneras de hacer las cosas y la forma de vida de la comunidad.
b) Motivando entre los turistas la visita a las comunidades aledañas al hotel
Promover la experiencia de visitar las comunidades aledañas de primera mano con la inclusión de las formas de vida de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Buenas Prácticas en Turismo en el Ámbito Ambiental

4.1.3.1. Recurso Agua.

Como resultado del Check list realizado al Gerente manifiesta que cumplen con la limpieza de tanques de agua para consumo de los comunitarios.

En entrevista realizada al responsable de mantenimiento de Agua manifestó que el agua es proveniente de fuentes naturales del bosque y están monitoreando el consumo, implementan limpieza en las pilas de almacenamiento de 2 a 7 tanques de 5,000 litros, desinfectan y potabilizan el agua para su consumo. Cabe destacar que el consumo de agua si es monitoreado por áreas operativas, pero no existe un monitoreo facturado por la empresa de agua ENACAL, ya que es agua propia, sin embargo el monitoreo es supervisado por la Autoridad Nacional de Agua ANA desde Managua y les da seguimiento constantemente el Ministerio de Salud MINSA; también manifiesta que el área que más consumo agua es Cocina y en menor medida el área que menos consume son las habitaciones, sin embargo dentro de ellas hay dispositivos para tener llaves económicas y duchas con regulación.

Se aplicó Check list al responsable de Ama de Llaves del Hotel, al consultar si realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de agua manifestaron que en el área de Lavandería utilizan lavadoras ergonómicas de línea verde, las cuales consumen menos gas y menos agua, sin embargo, manifiestan que quien lleva el monitoreo, registro y consumo de Agua es el encargado de Mantenimiento de Agua: Nicolás Enrique Rivera.

Se aplicó Check list a la responsable de Cocina quien manifiesta que quien lleva el monitoreo, registro y consumo de Agua es el encargado de Mantenimiento, sin embargo, se pudo evidenciar que en el área de lavado de utensilios de cocina, usan una regulación para las llaves de agua fría y caliente a través de una forma artesanal, el cual le colocan un pastel de lavado de traste sujetado a la llave para evitar el desperdicio de agua por presión.

Como resultado de la entrevista a líderes comunitarios manifiestan que quien lleva el monitoreo, registro y consumo de Agua es el encargado de Mantenimiento, sin embargo, manifiestan que hay una persona encargada para dar se mantenimiento.

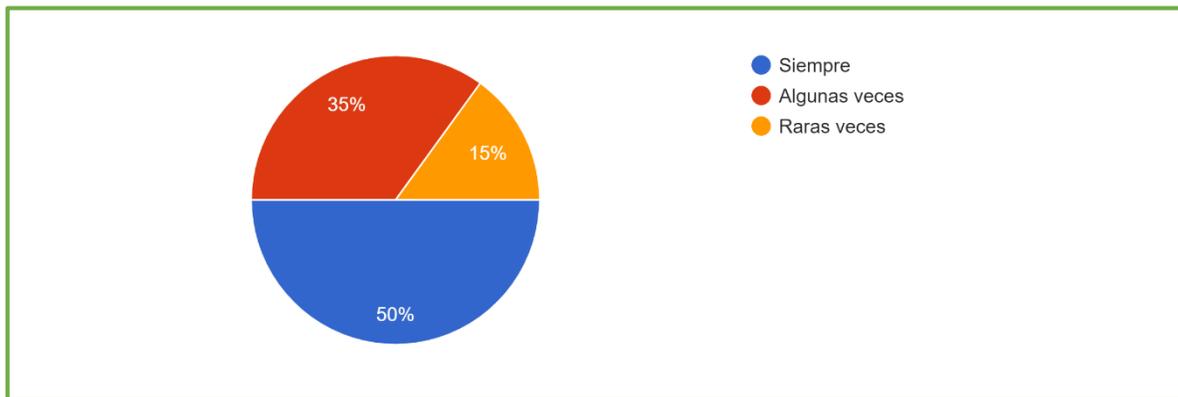
Se logró constatar que efectivamente hay una persona encargada del monitoreo, mantenimiento y consume de agua, sin embargo, los responsables de área a pesar de cumplir con las acciones dentro de sus funciones, solamente saben que se ahorra agua, pero no están apropiados del consume que se da y solamente se refieren al encargado de mantenimiento, como la persona que lleva esos registros.

4.1.3.2. Biodiversidad. Los resultados del check list aplicados al ama de llaves del Hotel Selva Negra reflejan que no se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa autorizado y manejado en apego a principios sostenibles.

Además, en el Hotel Selva Negra se evita la alimentación artificial de animales silvestre, se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre, se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno finalmente el abastecimiento de leña para las operaciones propias del hotel y de la finca se maneja en forma sostenible.

Para corroborar estas prácticas que adopta el hotel se realizó una encuesta a 20 huéspedes del hotel, los resultados fueron los siguientes:

Figura 1 Emisiones de ruido



Fuente: *Elaboración propia*

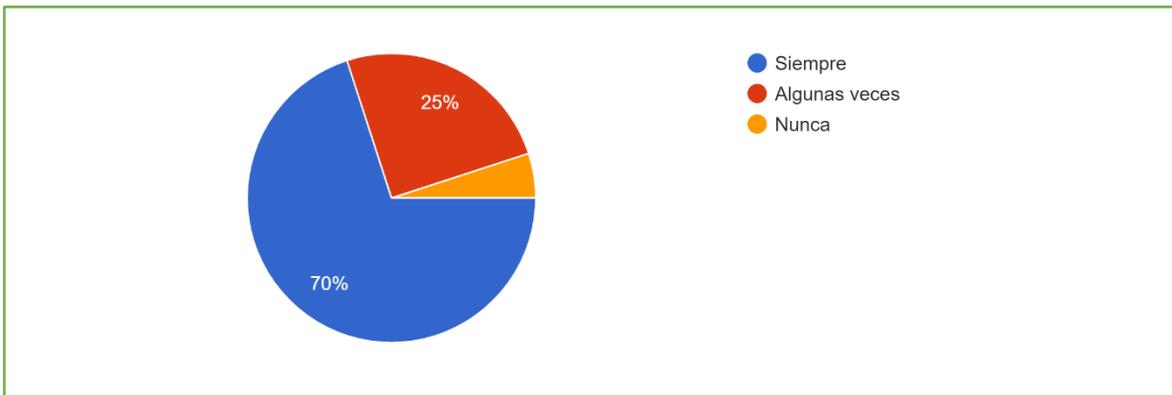
De la consulta, se hace evidente que el 50 % de los encuestados manifiestan que siempre se observan dichas medidas, sin embargo, no deja de ser relevante que un 35 % considera que algunas veces se hace evidente las medidas y en menor medida con un 15 por ciento que afirman que raras veces se hacen evidentes las orientaciones.

Es importante mencionar que dentro de las habitaciones existe un exhibidor con la política de sostenibilidad del hotel donde hace mención del siguiente mensaje:

“Su cabaña se encuentra dentro de las 250 manzanas de reserva privada. Esta montaña es el hogar de millares de plantas y animales: grandiosos arboles monos, bellísimas mariposas y una increíble variedad de aves. Hay más de 15 kilómetros de senderos para caminatas”

Uno de las actividades que se realizan en Hotel Selva Negra en cuanto a la biodiversidad y en materia de educación Ambiental es la realización de Tours de la naturaleza, con guías especializados que comparten conocimientos de flora, fauna y que incluyen la oportunidad de realizar un tour especializados para avistamiento de aves.

Figura 2 Separación de desechos



Fuente: Elaboración propia

En relación a si el hotel tiene accesibles recipientes de basura y orienta la separación de desechos: Orgánicos e inorgánicos, se encuentra que, de los encuestados, el 70 % manifiesta que siempre hay accesibles botes de basura para la separación de desechos, en cambio un 25 % contesta que algunas veces se encuentran accesibles y en menor porcentaje con un 5 % dicen que nunca se localizan accesibles.

Cabe señalar que los desechos de jabones hoteleros que se colocan como amenidades en los baños de las habitaciones, son colectados por las mucamas y en el área de lavandería es juntado y lo procesan para crear pelotas de jabón, el cual es reutilizado para lavar ropas blancas y así darle doble uso.

4.1.3.3. Recurso Energía Eléctrica. Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel para abordar esta práctica sostenible manifiesta que se otorga su cumplimiento en los siguientes criterios en gestión eficiente de la energía: Se implementan medidas para el monitoreo de los consumos de energía de los comunitarios, se implementa un sistema de registro mensual de los consumos de electricidad, se cuenta con fuentes de energía renovables para el abastecimiento energético de los comunitarios, se dispone de paneles solares para el abastecimiento energético de los comunitarios, se dispone de biodigestores para la producción y abastecimiento de gas metano.

Al momento del monitoreo y evidencias, se contó con el responsable de mantenimiento de Energía: el Ingeniero Luis Israel Rivera , quien manifestó que el área que tiene mayor consumo de energía es cocina y cafetería, sin embargo para mitigar este consumo, se realizó un cambio en el área operativa de la cocina en el que se elevó el techo donde está colocada la campana extractora y se realizó cambios con un traga luz que permite mayor iluminación y a su vez menos uso de energía, también se cuenta con energía limpia, el cual es alimentado por energía hidroeléctrica, ya que cuentan con una maquina Pelton, la cual alimenta directamente el cuarto frio, para el área de carnes. Hay lámparas led de 18 whats en el área de cafetería, las cuales deben permanecer encendidas todo el tiempo.

En el área del hotel se consume 25 Kilowat de energía renovable, proveniente de paneles solares, lo que equivale al 10 % del consumo total. Disponen de 25 paneles solares funcionando. Dentro de las habitaciones hay un sistema en el cielo raso en el que se usa fibra, para no hacer uso de calefacción, por las condiciones propias del clima del hotel. Cabe destacar que dentro de las cabañas no se cuenta con televisión. Hay un sistema de iluminación solar para los faros, que tienen un consumo de 10 whats.

Los resultados del check list aplicado a la ama de llaves del hotel reflejan que dentro de las habitaciones no hay televisores, se cuentan con bombillos ahorrativos, para las duchas de agua caliente se usa energía proveniente de paneles solares.

Para los blancos en el área de lavandería, no se plancha, utilizan lavadoras ergonómicas de línea verde, las cuales consumen menos energía y para evitar el planchado realizan las siguientes acciones: introducen la ropa de coma por un momento dentro de la secadora, la cual las ablanda batiéndolas con aire frío por unos 10 minutos, para borrar los dobleces y luego pasan a una mesa donde de forma manual van doblando y alisando la ropa con sus manos. También cuentan con un área de secado, que es un modelo tomado

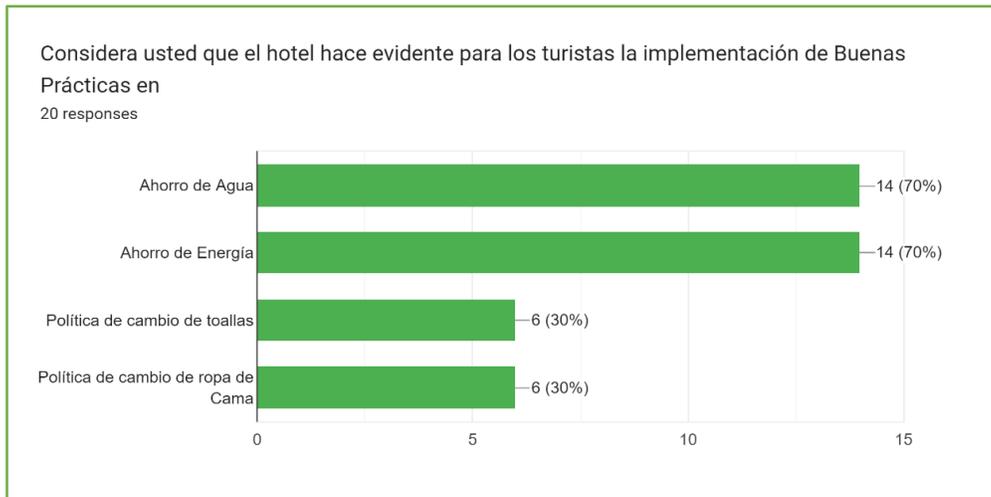
del Hotel Árbol de fuego de El Salvador, Secador Solar de Ropa, el cual la energía del sol se utiliza en el secador solar de ropa, el cual consiste en un techo semi transparente que capta la energía luminosa del sol y la convierte en energía térmica. Esto permite el secado de la ropa aún en la época de lluvia y ya no se utilizan las máquinas secadoras de ropa.

Los resultados del check list aplicado a la responsable de cocina reflejan que quien lleva el monitoreo, registro y consumo de energía es el encargado de Mantenimiento, sin embargo en el monitoreo y evidencias se constató el uso de lámparas led ahorrativas, el cuarto frío alimentado por energía hidroeléctrica, traga luz en el área operativa de cocina, cuentan con cocinas industriales para algunos alimentos, los cuales son abastecidos con leña proveniente de la poda del café y la cual no consume tanta madera.

Como resultado de la entrevista a líderes comunitarios manifiestan que quien lleva el monitoreo, registro y consumo de energía es el encargado de Mantenimiento. Sin embargo, en la muestra de evidencias en la comunidad La Hammonia se constató que el 80 % de la energía para la Finca es proveniente de la hidroeléctrica.

“El agua es esencial para la vida y para el desarrollo de las sociedades. Posee propiedades únicas. En este trabajo se describen: la composición de las aguas naturales; la calidad de agua para los diferentes usos y su deterioro y los parámetros físico-químicos y biológicos usados como indicadores de calidad. Por último, se resalta la importancia de la representatividad del muestreo y la calidad de las mediciones químicas para que los resultados obtenidos permitan conclusiones válidas” (Fernández Cirelli, 2012).

Figura 3 Implementación de Buenas Prácticas



Fuente: Elaboración propia

De los huéspedes encuestados, al consultárseles acerca de si el hotel hace evidente para los turistas la implementación de Buenas Prácticas en: Ahorro de Agua, ahorro de energía, Política de cambio de toallas, Política de cambio de ropa de camas; manifestaron de un total de 20 personas en respuestas de selección múltiple, en el que destacan 14 encuestados equivalente a un 70 % que consideran que se hace evidente la implementación de ahorro de agua y en igual porcentaje para el ahorro de energía. Por otro lado, se puede observar que las restantes 6 personas encuestadas equivalente al 30 % contestaron que se hace evidente la Política de cambio de toallas y la política de cambio de ropa de camas.

Es importante mencionar que dentro de las habitaciones existe un exhibidor con la política de sostenibilidad del hotel donde hace mención del siguiente mensaje: “Bueno para el ambiente, bueno para usted” Únase a los huéspedes en proteger el ambiente, la vida y nuestra comunidad.

Toallas: Usar las toallas más de una vez nos ayuda a ahorrar agua, electricidad, jabón y mano de obra. Colabore con simplemente dejando la toalla que pueda reutilizar colgada para que se seque o coloque en el piso si desea que se le cambie.

Propuesta de acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

Ámbito Ambiental

a) Sensibilizando, informando y solicitando la colaboración de los turistas para conservar y proteger los recursos

Es importante informar a los huéspedes y visitantes la filosofía sostenible del hotel y que se sientan involucrados dentro de las acciones de sostenibilidad, de tal manera que conozcan de todas las acciones que el Hotel Selva Negra y Finca La Hammonia realiza y que no solamente a quienes realizan el tour de la finca, sean quienes conozcan a profundidad todo lo concerniente a sostenibilidad.

4.2. ¿Que Buenas Prácticas en Turismo se aplican en el Hotel de Montaña Selva Negra para su Desarrollo Sostenible?

4.2.1. Desarrollo Sostenible

“Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, tres principios básicos que son lo Económico: La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.

Lo Ambiental: La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente aportando a su conservación y cuidado y lo Socio-cultural: La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla” (Nuñez Espinel, 2017).

4.2.1.1. Dimensión Económica

“Hasta la década de los 70, prevaleció el paradigma de la inagotabilidad del modelo económico de crecimiento. Se partía del supuesto de que la naturaleza ofrecía de forma ilimitada los recursos físicos: materias primas,

energía, agua..., considerando que el crecimiento que se 10 estaba produciendo entonces en los países capitalistas iba a mantenerse siempre. Pero la crisis económica internacional de 1973 puso en duda, además del propio modelo de crecimiento económico, su compatibilidad con la conservación del medio ambiente. Según M. Redclif, “los efectos externos, entre los que destaca el efecto invernadero y la destrucción de la capa de ozono, no son consecuencia de la escasez, sino de la imprudencia e insostenibilidad características de los sistemas de producción”. Como señala Lester Brown, fundador de Worldwatch Institute¹⁵, “la economía global se está agigantando en comparación con la capacidad de los ecosistemas de la Tierra para producir los productos básicos y el agua, el aumento de 1.2 trillones logrado en 1999 es mayor que todo el aumento logrado durante el siglo XIX” (Artaraz Miñón, 2003).

4.2.2.1.2 Contribuye a la Generación de empleo local

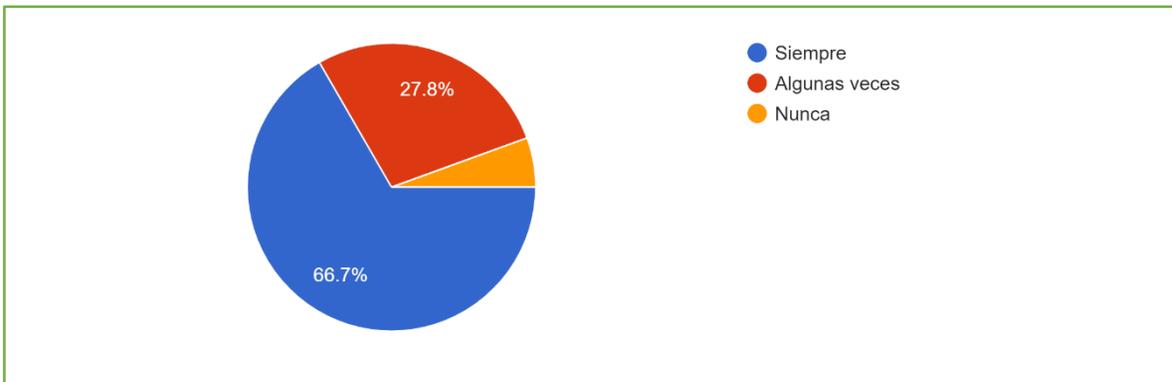
En cuanto a lo que corresponde al Desarrollo Sostenible y dentro de la dimensión económica y siguiendo el indicador si la empresa Contribuye a la Generación de empleo local, según resultados del check List aplicado al gerente del hotel para abordar esta práctica sostenible manifiesta que no cuentan necesariamente con un catálogo de proveedores, sin embargo si tratan de abastecerse de proveedores locales, ya que lo que no producen en la Finca La Hammonia, es adquirido de las mejores fincas locales, por lo que se sabe exactamente dónde y cómo es producido. Uno de ellos es la Granja avícola La Reyna Granja, que es una empresa familiar dedicada a la distribución de carne canal. Esta PYMES está ubicada en el departamento de Matagalpa km 139 carretera norte Matagalpa, Jinotega en el valle de Palsila donde ha captado parte del mercado local.

En cuanto a la contratación de colaboradores de las comunidades cercanas, es importante señalar que la filosofía de Hotel Selva Negra, junto con Finca la Hammonia es mantener a la gente dentro de la Finca de forma sostenible.

Selva Negra es una comunidad de más de 600 personas, incluyendo a los trabajadores y sus familias. Las viviendas, la clínica, la educación, el agua limpian y el baño son fundamentales para una vida sostenible, además de una unidad familiar saludable y feliz y por ende se garantiza el acceso a oportunidades de empleo tanto en el hotel como en la finca.

Según la entrevista realizada a los Líderes Comunitarios, los habitantes de la comunidad La Hammonia y de las comunidades aledañas, tienen la posibilidad de trabajar en la finca de Café, ya que es un proyecto de integración sostenible en el que se involucra a todas las actividades en la finca, incluyendo la producción de café, la ganadería, productos lácteos, frutas y vegetales, la producción de flores, y el turismo. Toda la finca funciona como una sola compañía y es compatible con todas sus operaciones, el proyecto de integración sostenible es una meta a largo plazo y se financia lentamente a través de su propia generación de ingresos.

Figura 4: *Importancia del turismo en el desarrollo local*



Fuente: *Elaboración propia*

Al consultársele a los huéspedes acerca si el hotel Selva Negra facilita actividades de sensibilización en la comunidad sobre la importancia del turismo en el desarrollo local un 66.7 % respondieron que siempre se les sensibiliza en cambio un 27.8 % manifestó que nunca se facilitan actividades de sensibilización en la comunidad y un restante 2 % manifiesta que algunas veces hay actividades de sensibilización sobre la importancia que tiene el Turismo en la comunidad.

4.2.2.1.2 La empresa Promueve Condiciones de Empleo Justas, Seguras y acordes con la Reglamentación Vigente.

En el Check list realizado al gerente expresa el cumplimiento como un compromiso con la seguridad y el respeto a los derechos del personal apegado a la legislación que establece la constitución. Asimismo, el deber de cada uno de los colaboradores es respetar las políticas de la empresa, velando por el bienestar de la misma y registrando cada una de las actividades a realizar. Cabe señalar que uno de los requerimientos substanciales para los trabajadores es la documentación reglamentada por el Ministerio del Trabajo, Instituto Nicaragüense de Turismo, Minsa, entre otros (certificado de salud, récord de policía, entre otros).

4.2.2.1.3 La Empresa Promueve Buenas Prácticas Económicas de Turismo Sostenible en Colaboradores, Clientes y Proveedores

Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel, se impulsan en todas las áreas políticas de ahorro, se dan prioridad de compra a equipo que permita una operación más eficiente y económica en el uso, del gas propano y la electricidad, en las áreas de habitaciones, cocina, restaurante, mantenimiento, etc.; además se promueve el uso adecuado de los utensilios y equipos de cocina, la cuchillería y la cristalería con la finalidad de mantenerlos en buenas condiciones funcionales y estéticas y algo importante es que se registran todas las actividades para conocer el costo-beneficio de cada uno y para futuros procesos de certificación. Se procura la búsqueda en la diversificación de servicios la alternativa para obtener más ingresos y generar más empleos a la comunidad.

4.2.2.1.4 Realizar acciones de cooperación con actores clave del destino en pos del desarrollo económico del destino.

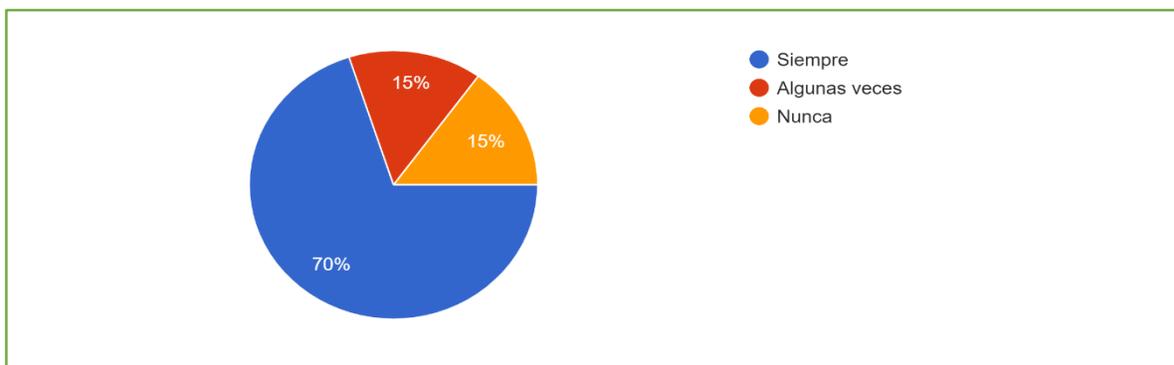
Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel, se constató que Selva Negra cree en empoderar a sus clientes y empleados para incorporar prácticas sostenibles en su rutina diaria. A través de la filosofía de sostenibilidad se procura servir de modelo para inspirar en

pequeños cambios en las rutinas diarias que tienen un impacto significativo en beneficio del medio ambiente. Las pequeñas prácticas sostenibles que se eligen para adoptar tienen un impacto positivo en las generaciones por venir. En Selva Negra, el impacto es grande y el compromiso es para siempre. Sin embargo, se invita a los clientes a tomar parte de las iniciativas.

A través de Selva Negra Community Foundation (SNCF), se enseña a otros productores de café de la región todo lo que Selva Negra ha aprendido en las últimas cuatro décadas. Luego de años de prácticas de monocultivos y uso de pesticidas y fungicidas tóxicos, muchos productores de Nicaragua han dañado los suelos. Selva Negra corrige estas malas prácticas enseñando técnicas de cultivo orgánico de café, permacultura, horticultura y cría de animales. También han avanzado en el uso de energías alternativas en la región, aprovechando el poder solar de las montañas nicaragüenses.

En cuanto a si el Hotel Selva Negra ofrece apoyo técnico a emprendedores, organizaciones sociales y pequeños productores del destino. Selva Negra Estate ha sido un líder en sostenibilidad agrícola por 40 años, siendo la primera finca en Nicaragua en implementar pastoreo intensivo rotativo, utilizar lombrices africanas y californianas para compostar los residuos de la producción de café, reciclar las tóxicas aguas mieles y desarrollar sus propios pesticidas y fungicidas orgánicos.

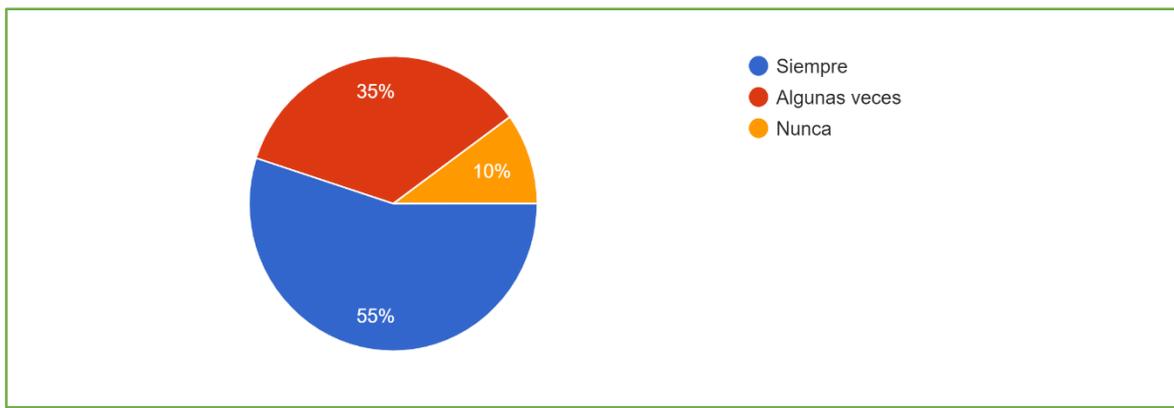
Figura 5: *Huéspedes visiten comunidades aledañas*



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 3 se refleja en un 70 % que los huéspedes son invitados a visitar las comunidades aledañas y hagan uso de sus servicios turísticos, sin embargo, un 15 % refleja que algunas veces y en igual porcentaje que nunca les invitan a visitar. El tour sostenible de la finca en Selva Negra es una experiencia que es reconocida por permite tener la oportunidad de conocer la Comunidad La Hammonia y ver además la finca, que es pionera en los métodos de cultivos innovadores y sostenibles.

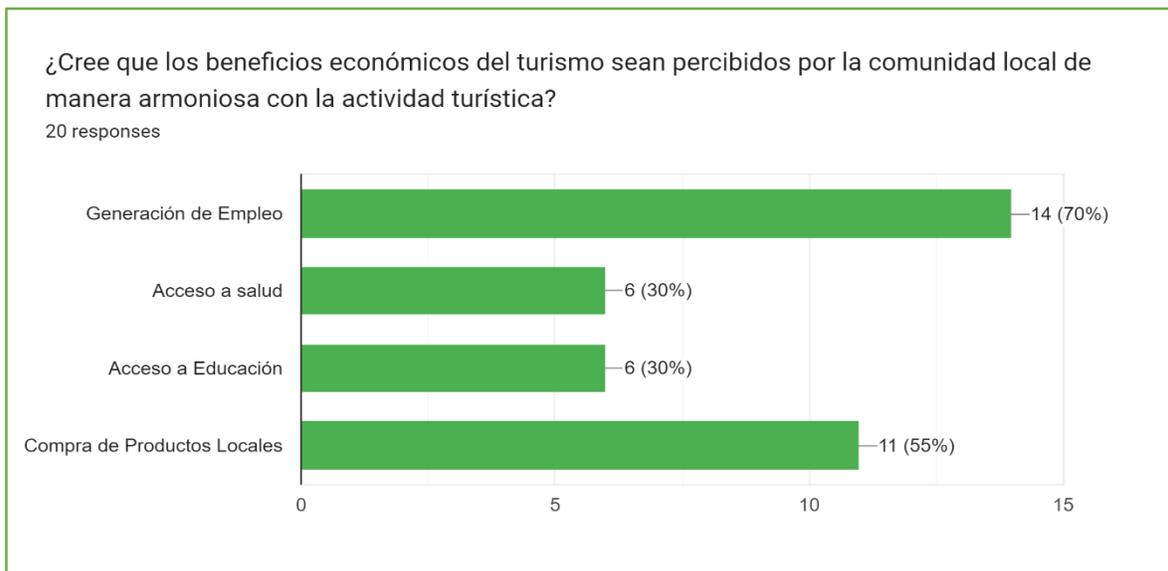
Figura 6: *Participar en las Buenas Prácticas de Sostenibilidad*



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 4 al consultar si se comparte con los huéspedes las Buenas Prácticas en turismo que implementa el hotel y lo invita a ser parte de esta iniciativa, se refleja que un 55 % siempre se les invita, en cambio un 35 % manifiestan que algunas veces los invitan y un restante 10 % manifiestan que nunca los invitan.

Figura 7: Beneficios económicos del Turismo



Fuente: Elaboración propia

Al consultar si se cree que los beneficios económicos del turismo son percibidos por la comunidad local, dentro de las distintas opciones para responder, un equivalente al 70 % manifestó que se da en la generación de empleo, en cambio un 55 % considera que se apoya la compra de productos locales y un 30 % manifiesta que se da acceso a salud y en igual porcentaje en acceso a la educación.

Propuesta de acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

Buenas prácticas de Desarrollo Sostenible – Dimensión Económica

a) Diseñar e implementar un esquema de ingresos que permita la diversificación de fuentes de financiación.

Un esquema de ingresos diversificado puede contemplar, entre otras, las siguientes fuentes de financiación y/o generación de ingresos (adicionales a aquellas ligadas al hotel o la finca): tiendas, alquiler de espacios para la realización de eventos, parqueaderos, asociaciones de amigos de Selva Negra, venta de catálogos y publicaciones, convenios, donaciones, patrocinios, ejecución de proyectos y programas, plataformas de crowdfunding, etc.

b) Definir un esquema de gestión de relaciones con aliados estratégicos.

Visualizar la alianza como una herramienta de aprendizaje organizacional: las alianzas más sólidas son aquellas que los participantes consideran como oportunidades de aprendizaje, por lo que utilizan esa información como parte del crecimiento organizacional.

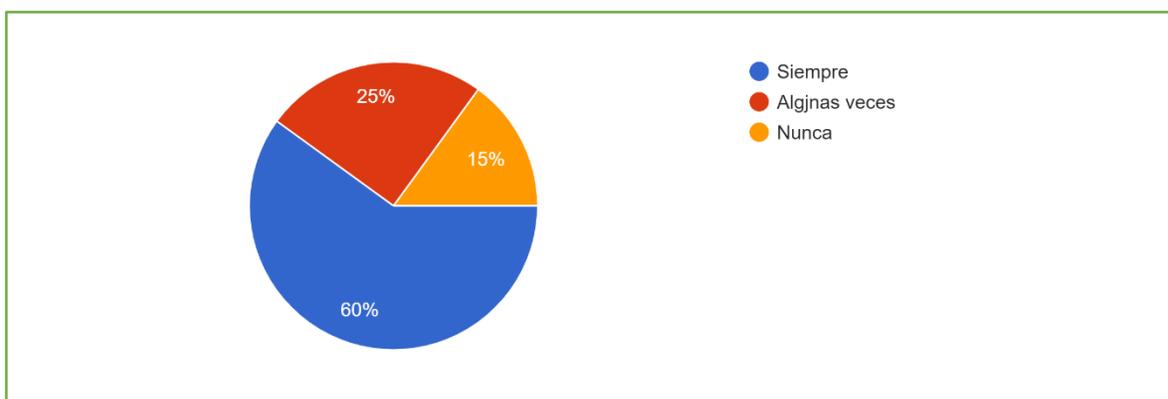
4.2.2.2 Dimensión Social

4.2.2.2.1 La empresa Promueve el Turismo Saludable y Programas de Bienestar para Colaboradores y Clientes.

Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel y al consultar si se ofrece apoyo técnico a los emprendedores, organizaciones sociales y pequeños productores de la comunidad se constata que a través de Community Foundation se ayuda a proveer educación gratuita en producción agrícola sustentable a la gente del norte de Nicaragua. Las donaciones se destinan a proyectos en cultivo de café orgánico, desarrollo sostenible y energías renovables.

Figura 8:

Programas de Voluntariado



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 8 al consultar si se brinda información a los turistas sobre opciones de programas de voluntariado en actividades de la comunidad, se refleja que en un 60

% mencionan que siempre les informan, un 25 % que algunas veces les informan y un 15 % que nunca les informan.

En la entrevista realizada a la responsable de Educación manifestó que siempre existe la posibilidad de contar con estudiantes universitarios que llegan a realizar sus pasantías de carreras como psicología, trabajo social o educación.

4.2.2.2.2 La empresa Contribuye al Manejo Sostenible de Alimentos y a la Alimentación Saludable de los Clientes y Colaboradores

Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel, manifestó que se cuenta con una política de compra de insumos de alimentación locales, derivados preferentemente de iniciativas de agricultura y ganadería sostenible.

En el check List aplicado a la responsable de Restaurante mencionó que todos los productos que son consumidos en el Restaurante del Hotel Selva Negra son el esfuerzo de los trabajadores de las comunidades para cultivar y cosechar productos frescos, en el que garantizan la producción de la mayoría de los ingredientes en la misma forma sustentable y orgánica acorde con la filosofía sostenible del hotel. La mayoría de los ingredientes en el menú son producidos orgánicamente en la finca. Los productos que se producen en la finca incluyen:

a) Carnes y huevos: El ganado y cerdos de campo son criados con pastos orgánicos, hay crianza de codornices para huevos y gallinas para huevos y carne. Se produce jamón, salami, filetes y chorizo.

b) Leche y quesos: se produce toda la manteca, crema, yogurt y leche. También se fabrica queso artesanal – Manchego, camembert, feta, gouda y más.

c) Panes, dulces y postres: Se hacen panes artesanales y postres hechos de ingredientes frescos de estación, desde queques mocha y triple chocolate hasta crema de mangos.

d) Café gourmet Selva Negra: El café es 100 % arábica, cultivado de manera orgánica, seleccionado a mano y tostado en el beneficio de a finca. Está certificado por Rainforest Alliance y Biolatina Organic, entre otros.

4.2.2.2.3 La Empresa gestiona la Equidad de Género en cuanto a Cantidad y Calidad de Puestos de Empleo en la Organización

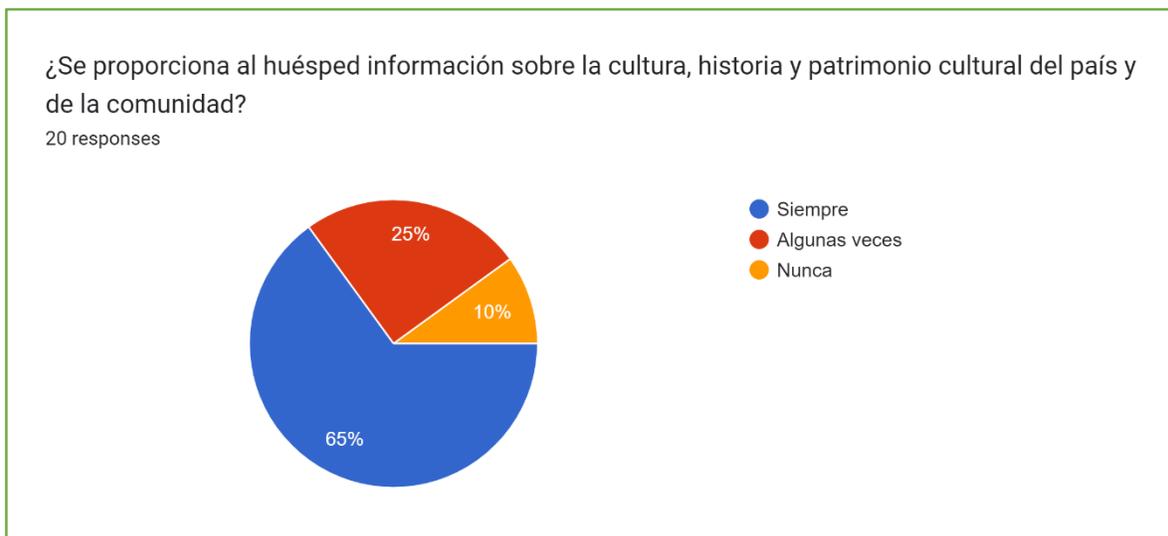
Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel, manifestó que el hotel implementa la política en contra de la explotación sexual y comercial de niños y adolescentes, además están afiliados a The Code Org, la cual es una iniciativa de turismo responsable impulsada con la misión de proporcionar un conocimiento, las herramientas y el apoyo a la industria del turismo con el fin de prevenir la explotación sexual y comercial de los niños y adolescentes, además se ha creado e implementado una política contra todo tipo de prejuicio ya sea social, religioso, identidad sexual, género u otro tipo de discriminación. Los puestos en la organización se prioriza la equidad en igualdad de oportunidades. Actualmente dentro del persona está incluida una persona con capacidades diferentes, quien es sordo muda y se ha integrado a las actividades creativas del hotel y es quien se encarga de decoración y arreglo de eventos.

4.2.2.2.4 La empresa impulsa el Desarrollo de Alianzas Estratégicas con Actores Clave del Destino en pro de la Conservación del Patrimonio Sociocultural local

Según resultados del check List aplicado al gerente del hotel, manifestó que El Hotel Selva Negra realiza acciones de cooperación con actores claves del destino en pos de la conservación del patrimonio cultural, para ello se proyecta la cultura nicaragüense a través del museo de historia, asimismo diferentes libros de historia de Matagalpa, participan en feria de promoción cultural y turística a nivel local, nacional y regional, de igual manera apoyan diferentes actividades culturales de la alcaldía de Matagalpa, INTUR, entre otros entes organizadores.

Figura 9:

Información sobre Cultura



Fuente: *Elaboración propia*

En la figura 9 al consultar si se proporciona al huésped información sobre la cultura, historia y patrimonio cultural del país y de la comunidad se refleja que un 65 % manifiesta que si, en cambio un 25 % que algunas veces y en menor porcentaje que nunca se les brinda información.

Es importante destacar que uno de los propietarios del Hotel Selva Negra, Don Eddy Kuhl, es un historiador y escritor, con más de 20 publicaciones referentes a la historia de Matagalpa y del café.

Propuesta de acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

Buenas prácticas de Desarrollo Sostenible – Dimensión Social

a) Diseño y ejecución de proyectos enfocados en el desarrollo social de la Comunidad La Hammonia, que respondan equilibradamente a sus necesidades.

Esta práctica busca generar reflexión y debate, e incentivar la movilización y participación de los actores claves de la actividad turística en conexión con la comunidad La Hammonia, para la consolidación del desarrollo social y la mejora de la calidad de vida.

<p>b) Involucrar a los visitantes en la participación de actividades que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la comunidad.</p>
<p>Este proceso tiene que ver con el involucramiento de los visitantes para que se apropie de las actividades económicas de los habitantes de la comunidad La Hammonia, su forma de vida, sus realidades sociales y sus expectativas para el desarrollo de su calidad de vida.</p>
<p>c) Incorporar procesos de comunicación y gestión de medios para lograr la información, atracción, sensibilización y apropiación por parte de los visitantes de las acciones de sostenibilidad que promueve el hotel.</p>
<p>La sostenibilidad social debe garantizar el compromiso de las comunidades con el Desarrollo de acciones de sostenibilidad y los procesos comunicativos son fundamentales, entendidos éstos desde el punto de vista de una apropiación de las acciones. Una buena práctica es desarrollar propuestas centradas en información con distintos públicos, y mediante medios y formatos que permitan sensibilizar a los públicos sobre las buenas practicas de sostenibilidad que se implementan.</p>
<p>d) Pertenecer y/o liderar comunidades de pensamiento: intercambio de conocimiento y de prácticas sobre diversas temáticas.</p>
<p>Las comunidades de pensamiento facilitan la búsqueda de nuevos conocimientos, el reconocimiento de buenas prácticas y lecciones aprendidas y, eventualmente, la movilización colectiva para la incidencia. Un ejercicio de esta naturaleza entre comunidades, permitirá reconocer oportunidades de intercambio.</p>

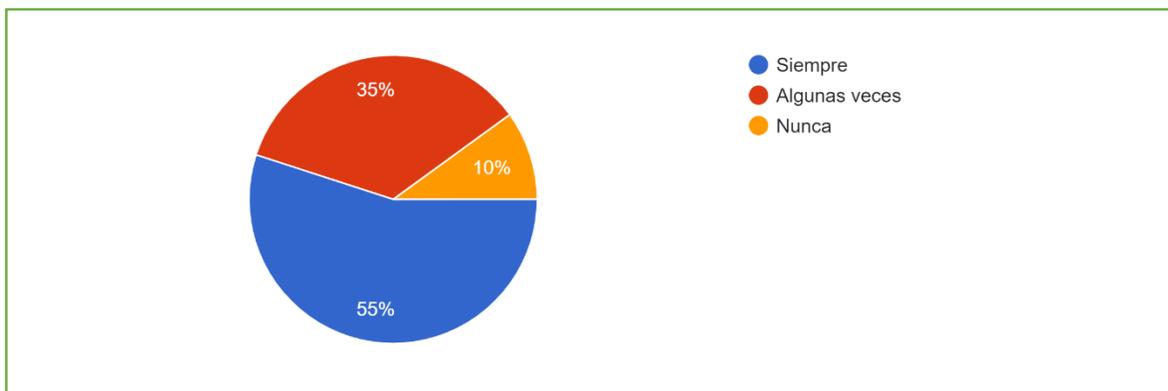
Fuente; Elaboración propia

4.1.2.3 Dimensión Ambiental

4.1.2.3.1 Reducir el impacto de la organización en la disponibilidad y calidad del agua del destino

Figura 10:

Huespedes respaldan esfuerzos de Conservación



En la figura 10 al consultar si los huéspedes respaldan los esfuerzos locales de conservación, relacionados con la cultura o los recursos naturales y la biodiversidad, con aportes económicos, un 55 % manifiestan que siempre se respaldan esfuerzos de conservación, un 35 % considera que algunas veces y el restante 10 % manifiesta que nunca.

Al consultar a los líderes comunitarios acerca si el Hotel Selva Negra implementa periódicamente la limpieza de tanques de agua para consumo de los comunitarios, manifestaron que siempre se da la limpieza del agua, el cual es proveniente de fuentes naturales y hay un encargado del mantenimiento y monitoreo, además hay seguimiento por parte del MINSA y ANA.

4.1.2.3.2 Promover el uso sostenible y la gestión eficiente de la energía en la organización En la entrevista realizada a los líderes comunitarios acerca si el Hotel Selva Negra implementa medidas para el monitoreo de los consumos de energía de los comunitarios manifestaron que el hotel y la finca tienen a un encargado de la energía que son quienes llevan un registro mensual de los consumos de electricidad.

4.1.2.3.3 Utilizar tecnologías eficientes para el uso y ahorro de la energía eléctrica

En la entrevista realizada a los líderes comunitarios acerca si El Hotel Selva Negra cuenta con fuentes de energía renovables para el abastecimiento energético de los comunitarios, manifestaron que la energía es la cual es suministrada por energía convencional en un 70 % y el restante es abastecida para la finca con energía hidroeléctrica.

No se dispone de paneles solares para el abastecimiento energético de los comunitarios y existe en la finca un biodigestor para la producción y abastecimiento de gas metano.

4.1.2.3.4 Implementar buenas prácticas en la gestión de residuos sólidos, priorizando la reducción, reutilización, reciclaje y disposición

(eliminación) final responsable A través de sus esfuerzos, Selva Negra no sólo provee agua limpia a su propia comunidad sino también a sus vecinos de Matagalpa. Los residuos de cada parte de la finca son reciclados en otro lugar de la misma, por lo que, a pesar de albergar unas 500 personas al mismo tiempo, Selva Negra sólo produce un contenedor de basura por mes, la cual se prioriza la reducción, reutilización, reciclaje y disposición (eliminación) final responsable.

Propuesta de acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

Buenas prácticas de Desarrollo Sostenible – Dimensión Ambiental

a) Fortalecer un programa de formación (teórica y práctica) y de socialización con grupos de interés, relacionado con la gestión ambiental de Hotel Selva Negra y Finca La Hammonia

Como mecanismo de apropiación de las prácticas implementadas, es posible fortalecer las relaciones con visitantes y colaboradores, formándolos sobre las buenas prácticas que como visitantes pueden tener y así potenciar el impacto de

estas buenas prácticas. Dentro de estas pueden estar la agricultura ecológica, la gestión de residuos, el uso del agua, entre otros relevantes

b) Calcular la Huella de carbono (HC) y la huella hídrica (HH) generadas por el Hotel Selva Negra, con el fin de identificar medidas de mitigación y compensación.

Esta buena práctica permite estimar y hacer seguimiento a las huellas de carbono e hídrica del Hotel Selva Negra, para identificar las actividades que mayor impacto generan sobre los recursos aire y agua. Esto posibilita la definición de un plan de acción que permita la implementación de acciones concretas para reducir el impacto sin afectar la materialidad de la actividad turística. Este plan de acción puede contener: (i) medidas de mitigación (acciones concretas para la reducción de emisiones o captura de carbono) que permitan la mitigación anual de la huella de carbono calculada; (ii) instalación de sistemas de recirculación de aguas de lluvias; (iii) renovación de las baterías sanitarias para que incorporen sistemas de ahorro de agua y griferías con sensores, entre otras.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

6.1 En cuanto al cumplimiento del primer objetivo de Identificar las buenas prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

Las Buenas Prácticas en Turismo que se aplican en el Hotel de Montaña Selva Negra son:

A. En el Ámbito Empresarial: implementan prácticas adecuadas de administración que incluye: a) Política de Sostenibilidad, b) Gestion de la Calidad, c) Gestión de Recursos Humanos, d) Gestión de seguridad, e) Gestión de comunicación y mercadeo, los cuales se cumple, se revisa los resultados y se toman acciones correctivas.

Las buenas practicas en Turismo en el Ámbito Empresarial que no se aplican:

- No están empoderados en cuanto a monitoreo, registro y consumos de los recursos y dejan está acción a los encargados de mantenimiento.
- No se mide periódicamente la percepción de los visitantes, en cuanto a la filosofía de sostenibilidad.
- - No se gestiona el conocimiento que faciliten la sistematización y divulgación de las acciones de sostenibilidad.

B. En el Ámbito Socio Cultural; a) contribuyen al desarrollo de su comunidad, ofreciendo facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos, b) aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales, c) la empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.

Las buenas practicas en Turismo en el Ámbito Socio Cultural que no se aplican:

- No se contribuye al fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia con el fin de reforzar la cultura local, puesto que los tours no acercan directamente a vivenciar las formas de vida, actividades económicas y cultura propia.

- No se motiva a los turistas la visita a las comunidades aledañas al hotel, pues únicamente en el tour de la finca se visita la Comunidad La Hammonia y se realiza el tour en mini bus.

C. En el Ámbito Ambiental, a) Recurso Agua, cumplen con la limpieza de tanques de agua para consumo, realizan acciones de monitoreo registro y consumo de agua, b) Biodiversidad, no se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres.

Las buenas practicas en Turismo en el Ámbito Ambiental que no se aplican:

- No se sensibiliza, informando y solicitando la colaboración de los turistas para conservar y proteger los recursos, como un proceso de inducción como huésped al momento de la entrega de la habitación, ni como visitante por el día al hotel.

6.2. En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo de Diagnosticar las debilidades en las dimensiones para el desarrollo sostenible del Hotel de Montaña Selva Negra.

Las Buenas Prácticas en Turismo que se aplican en el Hotel de Montaña Selva Negra para el Desarrollo Sostenible son:

A) En la Dimensión Económica: a) se contribuye a la Generación de empleo local, b) contratan colaboradores de las comunidades cercanas, c) La empresa promueve condiciones de empleo justas y acordes con la reglamentación vigente, d) se realizan acciones de cooperación con actores clave del destino en pos del desarrollo económico del destino, empoderan a sus clientes y empleados para incorporar prácticas sostenibles.

Las buenas prácticas en Turismo para el Desarrollo Sostenible que no se aplican en la Dimensión econmómica son:

a) No se ha dado seguimiento al diseño e implemento de un esquema de ingresos que permita la diversificación de fuentes de financiación para el proyecto de Sostenibilidad del hotel.

b) No se ha definido un esquema de gestión de relaciones con aliados estratégicos en función de la sostenibilidad.

B) En la dimensión social: a) La empresa promueve el turismo saludable y programas de bienestar para colaboradores y clientes, b) La empresa Contribuye al Manejo Sostenible de alimentos y a la alimentación saludable de los clientes y colaboradores, c) La empresa procura la equidad de género en cuanto a Cantidad y calidad de puestos de empleo en la organización, c) La empresa impulsa el desarrollo de alianzas estratégicas con actores claves del destino en pro de la conservación del patrimonio sociocultural local.

Las buenas prácticas en turismo para el desarrollo sostenible que no se aplican en la Dimensión social son:

a) No se ha dado seguimiento al proyecto de sostenibilidad y que esté enfocados en el desarrollo social de la Comunidad La Hammonia, que respondan a sus necesidades.

b) No se involucra a los visitantes en la participación de actividades que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la comunidad.

c) No se Incorporan procesos de comunicación y gestión de medios para lograr la información, atracción, sensibilización y apropiación por parte de los visitantes de las acciones de sostenibilidad que promueve el hotel.

d) No se pertenece a comunidades de pensamiento: intercambio de conocimiento y de prácticas sobre diversas temáticas de sostenibilidad.

C) En la Dimensión Ambiental: a) Reducir el impacto de la organización en la disponibilidad y calidad del agua del destino, b) Se promueve el uso sostenible y la gestión eficiente de la energía en la organización, c) Utilizar tecnologías eficientes para el uso y ahorro de la energía eléctrica, d) se Implementan buenas prácticas en la gestión de residuos sólidos, priorizando la reducción, reutilización, reciclaje y disposición final responsable.

Las buenas prácticas en Turismo para el Desarrollo Sostenible que no se aplican en la Dimensión ambiental son:

- No hay un fortalecimiento de un programa de formación (teórica y práctica) y de socialización con grupos de interés, relacionado con la gestión ambiental de Hotel Selva Negra y Finca La Hammonia.
- No se ha calculado la Huella de carbono (HC) y la huella hídrica (HH) generadas por el Hotel Selva Negra, con el fin de identificar medidas de mitigación y compensación.

6.3. En cuanto al cumplimiento del tercer objetivo de Proponer acciones para mejorar las Buenas Prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra.

Las acciones para mejorar las buenas prácticas en turismo en el Hotel de Montaña Selva Negra se enfocan en una propuesta de acciones de mejora en los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental y desde las buenas prácticas para el desarrollo sostenible enfocadas en las dimensiones económicas, dimensión social y dimensión ambiental.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

1. 6 Las Buenas Prácticas en Turismo que se proponen mejorar en el Hotel de Montaña Selva Negra son:

A. En el Ámbito Empresarial:

a) Establecer políticas de fortalecimiento de capacidades del talento humano del centro a través de procesos personalizados de formación enfocados en la Sostenibilidad.

b) Medir periódicamente la percepción de los grupos de interés, en cuanto a la filosofía de sostenibilidad que aplica el Hotel Selva Negra.

c) Gestionar el conocimiento incorporando metodologías que faciliten la sistematización y divulgación de las acciones de sostenibilidad que implementan el Hotel Selva Negra.

d) Generar cohesión de los trabajadores con la política de sostenibilidad de Hotel Selva Negra que permita apropiarse de las acciones, funciones y responsabilidades por área.

B. En el Ámbito Socio Cultural:

a) Contribuyendo en la construcción y fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia con el fin de reforzar la cultura local.

b) Motivando entre los turistas la visita a las comunidades aledañas al hotel

C. En el Ámbito Ambiental:

a) Sensibilizando, informando y solicitando la colaboración de los turistas para conservar y proteger los recursos

6.2. Las Buenas Prácticas en Turismo que se proponen mejorar en el Hotel de Montaña Selva Negra para el Desarrollo Sostenible son:

A) En la Dimensión Económica:

a) Diseñar e implementar un esquema de ingresos que permita la diversificación de fuentes de financiación.

b) Definir un esquema de gestión de relaciones con aliados estratégicos.

B) En la Dimensión Social:

a) Diseño y ejecución de proyectos enfocados en el desarrollo social de la Comunidad La Hammonia, que respondan equilibradamente a sus necesidades

b) Involucrar a los visitantes en la participación de actividades que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la comunidad.

c) Incorporar procesos de comunicación y gestión de medios para lograr la información, atracción, sensibilización y apropiación por parte de los visitantes de las acciones de sostenibilidad que promueve el hotel.

d) Pertener y/o liderar comunidades de pensamiento: intercambio de conocimiento y de prácticas sobre diversas temáticas.

C) En la Dimensión Ambiental:

a) Fortalecer un programa de formación (teórica y práctica) y de socialización con grupos de interés, relacionado con la gestión ambiental de Hotel Selva Negra y Finca La Hammonia

b) Calcular la Huella de carbono (HC) y la huella hídrica (HH) generadas por el Hotel Selva Negra, con el fin de identificar medidas de mitigación y compensación.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, H. F. (2020). *Buenas prácticas de turismo y proyectos sostenibles: un análisis teórico desde el impacto*. Colombia.
- Artaraz Miñón, M. (2003). *Hacia una economía sostenible: interpretaciones, teorías e indicadores de desarrollo sostenible*.
- Avendaño Salas, A. M. (2021). *Implementación de buenas prácticas turísticas*.
- Ballester, F. (2005). *Contaminación atmosférica, cambio climático y salud*.
- Calderón Manzanarez María Mercedes, C. S. (2016). *La Implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar "Hacienda Colonial",. Granada*.
- Castillo, M. T. (2011). *Buenas prácticas en Turismo Sostenible en Finca La Cumplida*. Matagalpa.
- Díaz, G. (2017).). *Turismo y desarrollo local. PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*.
- Domínguez, L. (2010). *Hoteles Sostenibles y Responsables. Conciencia ecológica en la administración hotelera*.
- España Sainz, M. (2016). *El concepto de calentamiento global y la enseñanza de las ciencias medioambientales en educación primaria*.
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*.
- Fernández Cirelli, A. (2012). *El agua: un recurso esencial Química Viva* . Universidad de Buenos Aires Buenos Aires, Argentina.
- Flores, C. B. (2009). *La problemática de los desechos sólidos*. . Economía.
- González Santamaría, F. N. (2021). *Las buenas prácticas y turismo sostenible en los Centros Turísticos Comunitarios registrados del Cantón Riobamba* . (Master's thesis, Riobamba, Universidad Nacional de Chimborazo).
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgran - Hill.
- Hinojosa, M. I. (2021). *Turismo rural. una alternativa para la equidad de género*.
- Informe de Brundtland*. (1987).
- Jacinto Castro, M. E. (2020). *Análisis de buenas prácticas ambientales en un hotel de 5 estrellas de una cadena hotelera*. Lima.
- Meléndez, M. E. (1999). *Creación de reservas naturales privadas en Centroamérica*.

- Mendoza, L. E. (2018). *GUÍA PRÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS SOSTENIBLES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS CON BASE EN EL ESTÁNDAR DE TURISMO SOSTENIBLE DE RAINFOREST ALLIANCE Y LA NORMA ISO 20400: 2017 DE COMPRAS SOSTENIBLES*. (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL).
- Millares, D. U. (2019). La relevancia de respetar el derecho a la jornada máxima de trabajo en la actualidad. IUS ET VERITAS.
- Monsalve Castro, C. &. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. . *Revista EAN*, (78), 160-173.
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
- Morles, V. (1997). *Planteamiento y Análisis la la Investigación* . Caracas: El Dorado.
- Mormeneo Klose, E. (2014). *Principios de sostenibilidad en Hoteles*.
- Mundial, P. &. (2016). EL SECTOR TURÍSTICO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.
- Mundial, P. &. (2016). *EL SECTOR TURÍSTICO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*.
- Novo Villaverde, M. (2009). La educación ambiental, una genuina educación para el desarrollo sostenible.
- Núñez Espinel, J. P. (2017). *Diseño de un programa de buenas prácticas para promover el Turismo Sostenible en el Hotel Rio Bamba Inn*. . Ecuador .
- Núñez, I. G.-G. (2003). *La biodiversidad: historia y contexto de un concepto. Interciencia*.
- Ortiz, L. E. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. .
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de Investigación*. Caracas: Ponapo.
- Rivera García, X. J. (2010). *El Turismo Rural como Modelo de Desarrollo Turístico y sus efectos ambientales en la*. Matagalpa.
- Rodríguez, M. C. (2007). *Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa*. . Enfermería universitaria .
- Sampieri. (1991). *Metodología de Investigación*. México: Hill Inteamerican.

- Sampieri, R. F. (2014). En s. s. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo. RH Sampieri, Metodología de la Investigación.
- Sampieri, R. F. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. RH Sampieri, Metodología de la Investigación.
- Sierra, C. A. (2017). *Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero: revisión de la literatura*. . Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias.
- Silva, F. (2009). *Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos*. México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- Solano, P. (2013). *Legislación y conceptos aplicables a las áreas naturales protegidas en el Perú*. .
- Tierra Tierra, N. P. (2022). *Planes de sostenibilidad y de responsabilidad social empresarial para establecimientos hoteleros: una propuesta de buenas prácticas en la fase de la post-pandemia del COVID-*.
- Vélez Restrepo, L. A. (2015). *Jardines ornamentales urbanos contemporáneos: Transnacionalización, paisajismo y biodiversidad. Un estudio exploratorio en Medellín, Colombia*. Revista Facultad Nacional de Agronomía Medellín.
- Yumbato Rojas, W. A. (2016). Establecer alianzas estratégicas entre gobierno y la empresa privada como alternativa de desarrollo para el turismo en la provincia de Cajamarca 2016.
- Zelaya, A. d. (2017). *Buenas prácticas de turismo sostenible para el centro turístico apart hotel acuarious* . Estelí.

ANEXOS

Anexo 1 Bungalow Selva Negra



Fuente: Hotel Selva Negra

Anexo 2 Albergue Juvenil



Fuente: Hotel Selva Negra

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES



UCC- CAMPUS Matagalpa

COORDINACIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Y JURIDICAS

Relación de Autores

Elaborado por:

MSc. Aura Lila Sevilla Kuan



Revisado por:

Lic. Fernando Monge - Coordinador de
Planificación e Investigación científica



Autorizado por:

Dra. Fabiola Somarriba – Vice Rectoría
Académica



*Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad
¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!*