



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL HOSTAL

CORTIJO DEL LAGO, CORTÉS

SUSTENTADO POR:

JORGE RAÚL FIALLOS SALGADO

MARÍA JOSÉ PALACIOS SIERRA

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

TEGUCIGALPA, F. M.,

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2015

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVE REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

(XXXXX)

**ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL HOSTAL
CORTIJO DEL LAGO, CORTÉS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

**ASESOR METODOLÓGICO
CINTHIA ISELA CANO ACOSTA**

**ASESOR TEMÁTICO
PABLO RICARDO RODRÍGUEZ RUBIO**

MIEMBROS DE LA TERNA (O COMISIÓN EVALUADORA):

JORGE CENTENO

JUAN SOLANO

ÓSCAR CARDONA



FACULTAD DE POSTGRADO

ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL HOSTAL CORTIJO DEL LAGO, CORTÉS

AUTORES:

JORGE RAÚL FIALLOS SALGADO

MARÍA JOSÉ PALACIOS SIERRA

RESUMEN

El Hostal Cortijo del Lago cuenta con una ubicación estratégica a inmediaciones del Lago de Yojoa, en el municipio Santa Cruz de Yojoa, departamento de Cortés - Honduras. La zona es rica en recursos naturales, paisajes, abundante agua y aves, asimismo se presta para el cultivo de plantas y hortalizas; lo anterior es una combinación de atractivos perfectos para turistas nacionales e internacionales amantes de la naturaleza. Dicho Hostal fue creado con una ideología verde, pero no aprovecha el potencial turístico de su área de influencia y los servicios que brinda deben ser lo menos impactantes con su entorno para ser congruentes con la preservación del lago. Por lo tanto, con la investigación se requiere determinar las prácticas ambientales que deben ser adoptadas en los procesos y actividades de las operaciones más influyentes del hostal para convertirlo en un hostal verde o ambientalmente sostenible. La investigación tiene un enfoque de método mixto, considerando que se realizó recopilación de información tanto cuantitativa como cualitativa. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y el grupo focal. A partir del análisis realizado, las operaciones del servicio de hostelería que requieren adopción de buenas prácticas ambientales son hospedaje, limpieza y alimentación, asimismo la adopción de una estrategia enfocada al desarrollo sostenible alineada con una política ambiental empresarial que permita trabajar al equipo del Hostal Cortijo del Lago bajo una clara dirección.

Palabras Claves: Sostenibilidad ambiental, hostal verde, buenas prácticas, turismo



GRADUATE FACULTY

ANALYSIS OF ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY OF THE CORTIJO DEL LAGO HOSTEL, CORTÉS

AUTHORS:

JORGE RAÚL FIALLOS SALGADO

MARÍA JOSÉ PALACIOS SIERRA

ABSTRACT

Cortijo del Lago Hostel enjoys a strategic location in the vicinity of Lake Yojoa, in the municipality of Santa Cruz de Yojoa, department of Cortés - Honduras. The area is rich in natural resources, landscapes, abundant water and birds, also lends itself to the cultivation of plants and vegetable gardens; the above is a perfect combination of attractive for national and international tourists who love nature. This hostel was created with a green ideology, but does not take advantage of the potential of its area and the services provided must be the least impactful to the environment to be consistent with the preservation of the lake. Therefore, research is needed to determine the environmental practices to be adopted in the most influential processes and activities of the hostel to turn it into a green or environmentally sustainable hostel. The research has an approach of mixed method, considering that carried out summary of both quantitative and qualitative information. The used instruments, survey and focal group, were applied to two samples. From the analysis, the hospitality operations that require adoption of good environmental practices are lodging, cleaning and catering services, also adopting a strategy towards sustainable development aligned with a corporate environmental policy that allows Cortijo del Lago Hostel team work under a clear direction.

Key Words: Environmental sustainability, green hostel, best practices, tourism

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por permitirme culminar un proyecto más en mi vida, a mi familia por siempre estar a mi lado y ser la mejor motivación para seguir adelante. A mis padres, Omar Antonio Fiallos y Reyna Nelly Salgado, por ser el mejor ejemplo en mi vida y por demostrarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible. A mi Abuela Dulce María Aguilar por demostrarme que con humildad y perseverancia puedo alcanzar lo que me proponga. A mi novia y futura esposa Danelia Vásquez por siempre tener palabras de ánimo en momentos difíciles. A mis compañeros de maestría que hemos caminado juntos hasta este punto. Y de manera muy especial a Kelvin Portillo (QDDG) un gran amigo, que nos apoyó de manera incondicional y fue pilar fundamental para el desarrollo de esta tesis.

Jorge Raúl Fiallos Salgado

Dedico este trabajo de tesis primeramente a Dios que es quien me da salud y fuerza para salir adelante cada día. A mi padre, José Luis Palacios, que siempre me impulsa a crecer académicamente. A mi madre, Yamileth Sierra, por siempre estar pendiente de mí dando palabras de ánimo. A mis hermanas, Rítza y Yamileth Palacios, por su apoyo incondicional en todo momento. A mi sobrina Kamilah que con una sonrisa ilumina mi vida. A todos mis compañeros de maestría que mutuamente nos hemos apoyado para llegar hasta este momento. De manera especial, dedico esta tesis a Kelvin Portillo (QDDG) por su interés y apoyo en el desarrollo de la misma de inicio a fin.

María José Palacios Sierra

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios por siempre estar junto a nosotros en el desarrollo de esta tesis, por todas las bendiciones que ha puesto en nuestras vidas y por iluminar nuestro camino para culminar de manera exitosa la misma.

A nuestras familias por apoyarnos en todo momento, por siempre tener palabras de aliento para seguir adelante en momentos difíciles, por ser el mejor ejemplo de vida a seguir, que con su sacrificio y entrega nos dieron la oportunidad de tener la mejor educación para nuestro desarrollo profesional.

A nuestro asesor temático el Ing. Pablo Rodríguez Rubio, por la confianza depositada en nosotros al aceptar asesorarnos, que con su experiencia y conocimiento nos permitió enriquecer nuestro trabajo de tesis, al mismo tiempo es un amigo y compañero de trabajo que siempre nos brindó su apoyo en todo el desarrollo de la tesis.

A nuestros compañeros de maestría, por compartir esta etapa y enriquecernos con sus experiencias personales y profesionales, por todo lo que hemos caminado juntos y las experiencias vividas a lo largo de estos dos años.

A todos nuestros catedráticos de UNITEC por transmitirnos sus conocimientos en cada una de las clases de la maestría.

De manera muy especial agradecemos a Kelvin Portillo (QDDG) y a todo el equipo de trabajo del Hostal Cortijo del Lago, por estar siempre dispuestos a brindarnos su apoyo y facilidades para el desarrollo de la tesis, por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 MEDIO AMBIENTE.....	2
1.2.2 SOSTENIBILIDAD Y TURISMO	3
1.2.3 HOSTAL CORTIJO DEL LAGO.....	4
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	5
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	9
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	9
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	11
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	12
2.2 TEORÍA DE SUSTENTO.....	13
2.2.1 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	13
2.2.2 ADMINSTRACIÓN DE PROYECTOS, PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI)	15
2.2.3 SOSTENIBILIDAD EN LOS PROYECTOS.....	17
2.2.4 BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE.....	18
2.2.5 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SUBSECTOR TURÍSTICO-HOTELERO DE HONDURAS.....	19
2.2.6 PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA EL SUBSECTOR TURÍSTICO- HOTELERO DE HONDURAS.....	20
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN	21
2.4 MARCO LEGAL	21
2.4.1 LEY GENERAL DEL AMBIENTE Y SU REGLAMENTO	22
2.4.2 LEY FORESTAL, ÁREAS PROTEGIDAS Y VIDA SILVESTRE.....	22
2.4.3 LEY DE PROTECCIÓN DE LA CUENCA DEL LAGO DE YOJOA (HONDULAGO) Y SU REGLAMENTO.....	23
2.4.4 POLÍTICA NACIONAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA.....	24
2.5 MARCO REFERENCIAL	24
2.5.1 MANGO CREEK LODGE	24
CAPÍTULO III.METODOLOGÍA.....	26

3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA	26
3.1.1	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	26
3.1.1.1	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.1.2	TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	28
3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS	34
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.3.1	POBLACIÓN.....	34
3.3.2	MUESTRA	35
3.3.3	UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA.....	36
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	36
3.4.1	INSTRUMENTOS	36
3.4.2	PROCESO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	36
3.4.2.1	GRUPO FOCAL.....	37
3.4.2.2	ENCUESTA	37
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS.....	38
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	38
3.6	LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....		40
4.1	RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	40
4.1.1	CRUCE DE VARIABLES.....	52
4.2	RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS DEL GRUPO FOCAL.....	55
4.2.1	ANÁLISIS FODA	58
4.3	ANÁLISIS GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		61
5.1	CONCLUSIONES.....	61
5.2	RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....		64
6.1	INFORMACIÓN GENERAL	64
6.2	RESUMEN EJECUTIVO	64
6.3	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	65
6.3.1	JUSTIFICACIÓN CUALITATIVA.....	65
6.3.2	JUSTIFICACIÓN CUANTITATIVA.....	65
6.4	NECESIDADES DEL PROYECTO.....	66
6.4.1	OBJETIVO DEL PROYECTO.....	66
6.4.1.1	OBJETIVO GENERAL.....	66
6.4.1.2	ALINEAMIENTO DEL PROYECTO	66
6.4.1.3	OBJETIVOS EN TÉRMINOS DE TRIPLE RESTRICCIÓN.....	66
6.5	INTERESADOS DEL PROYECTO.....	67
6.5.1	MATRIZ DE PODER – INTERÉS.....	67

6.6	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	68
6.6.1	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	68
6.6.2	ALCANCE DEL PROYECTO.....	68
6.6.2.1	ALCANCE DEL PROYECTO	68
6.6.2.2	ALCANCE DEL PRODUCTO.....	69
6.6.2.3	ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT).....	70
6.6.2.4	DICCIONARIO DE LA EDT	71
6.6.3	ASUNCIONES.....	73
6.6.4	RESTRICCIONES	74
6.7	REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO.....	74
6.8	ENTREGABLES DEL PROYECTO.....	74
6.9	HITOS DEL CRONOGRAMA	74
6.10	CRONOGRAMA	75
6.11	PRESUPUESTO.....	77
6.12	RECURSOS	78
6.13	RIESGOS	78
6.14	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....	79
6.14.1	ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	79
6.14.2	RESPONSABILIDADES.....	80
6.15	COMUNICACIÓN.....	81
6.16	CALIDAD.....	82
6.17	ADQUISICIONES.....	82
6.18	ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO DEL PROYECTO	83
6.19	INDICADORES DEL PROYECTO.....	84
	BIBLIOGRAFÍA	85
	ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Incremento de visitas de turistas en algunos países de América	10
Tabla 2. Tabla de operacionalización de las variables independientes	28
Tabla 3 Tabla de operacionalización de la variable dependiente	33
Tabla 4 Frecuencia de respuestas a pregunta 1 de encuesta	40
Tabla 5 Frecuencia de respuestas a pregunta 2 de encuesta	41
Tabla 6 Frecuencia de respuestas a pregunta 3 de encuesta	42
Tabla 7 Frecuencia de respuestas a pregunta 4 de encuesta	43
Tabla 8 Frecuencia de respuestas a pregunta 5 de encuesta	44
Tabla 9 Frecuencia de respuestas a pregunta 6 de encuesta	45
Tabla 10 Frecuencia de respuestas a pregunta 7 de encuesta	46
Tabla 11 Frecuencia de respuestas a pregunta 8 de encuesta	47
Tabla 12 Frecuencia de respuestas a pregunta 9 de encuesta	48
Tabla 13 Frecuencia de respuestas a pregunta 10 de encuesta	49
Tabla 14 Frecuencia de respuestas a pregunta 11 de encuesta	50
Tabla 15 Frecuencia de respuestas a pregunta 12 de encuesta	51
Tabla 16 Análisis FODA del Grupo Focal desarrollado en el Hostal Cortijo del Lago	59
Tabla 17 Alineamiento del proyecto	66
Tabla 18 Objetivos en términos de triple restricción	66
Tabla 19 Poder - Interés	67
Tabla 20 Diccionario de la EDT	71
Tabla 21 Hitos del cronograma	74
Tabla 22 Cronograma del proyecto	75
Tabla 23 Presupuesto del proyecto	77
Tabla 24 Riesgos del proyecto	78
Tabla 25 Medición de probabilidad de materialización del riesgo	79
Tabla 26 Medición de impacto de materialización del riesgo	79
Tabla 27 Rol / Responsabilidad	80
Tabla 28 Matriz de comunicación	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La importancia del turismo a nivel mundial.....	9
Figura 2 Políticas y procedimientos facilitan la buena ejecución de una estrategia	14
Figura 3 Grupos de procesos de la Dirección de Proyectos	16
Figura 4 Etapas para la Implementación de P+L	20
Figura 5. Relación entre variables dependientes e independientes.....	27
Figura 6 Porcentaje de respuesta en cuanto al gusto a realizar turismo verde	41
Figura 7 Respuestas al turismo verde que gusta practicar	42
Figura 8 Respuestas a la frecuencia de viaje en el tramo carretero CA-5.....	43
Figura 9 Porcentaje de respuesta en cuanto al conocimiento de atracciones turísticas en el Lago de Yojoa	44
Figura 10 Respuestas al nivel de apoyo a la prestación de servicios ambientales en las empresas	45
Figura 11 Respuestas al nivel de importancia de incorporar culturas RSE	46
Figura 12 Respuestas al nivel de importancia de consumir productos locales al visitar nuevos lugares	47
Figura 13 Respuestas al nivel de relevancia que las actividades en hostelería sean buenas prácticas ambientales	48
Figura 14 Respuestas al nivel de importancia considerando las operaciones básicas de hostelería	49
Figura 15 Respuestas a si es adecuado que el Hostal ofrezca servicios considerando buenas prácticas ambientales	50
Figura 16 Respuestas al nivel de influencia en decisión de visita al Hostal.....	51
Figura 17 Respuestas al nivel de importancia que el Hostal cuente con una certificación	52
Figura 18 Tabulación cruzada: servicios ambientalmente responsables y decisión de visita	53
Figura 19 Tabulación cruzada: frecuencia de viaje y atracciones de la zona	53
Figura 20 Tabulación cruzada: buenas prácticas ambientales y género	54
Figura 21 Matriz de Poder - Interés	67
Figura 22 EDT	70
Figura 23 Organigrama del proyecto	79
Figura 24 Alfa de Cronbach para preguntas 9 y 10= 0.7081	92
Figura 25 Alfa de Cronbach para preguntas 5, 8 y 11= 0.8648.....	93
Figura 26 Alfa de Cronbach para preguntas 1, 2, 3 y 4= 0.6982.....	93

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente análisis de sostenibilidad ambiental evalúa la situación actual de las operaciones y actividades que se desarrollan en el Hostal Cortijo del Lago. Esto a fin de promover la implementación de buenas prácticas ambientales en las actividades, una política empresarial amarrada a una cultura ambiental responsable que resulte como ventajas a nivel económico, social y ambiental. El documento está distribuido en seis capítulos.

En el primer capítulo, se especifica el problema de la investigación, estableciendo los antecedentes que se vinculan a diversos temas como ser: Medioambiente, Sostenibilidad y Turismo y una breve reseña histórica de la empresa, lo anterior para ofrecer un panorama al lector del lugar de investigación. Asimismo se definen las preguntas de investigación, que se desean responder en este análisis, se establece el objetivo general y los objetivos específicos, se describe el impacto y la necesidad de un análisis de sostenibilidad ambiental.

Mientras que, en el segundo capítulo se establece una perspectiva más amplia del marco teórico, donde se aborda el tema de investigación, específicamente en función de un análisis de sostenibilidad ambiental. A su vez se analiza la situación actual a nivel Macro, Micro e Interno con el objetivo de brindar una visión general del entorno. Se define la teoría de sustento enmarcada en temas como: Administración Estratégica, Administración de Proyectos, Sostenibilidad en los Proyectos, Buenas Prácticas Ambientales para Turismo Sostenible, Buenas Prácticas Ambientales para el Subsector Turístico-Hotelero de Honduras y Producción más Limpia para el Subsector Turístico-Hotelero de Honduras. Se abordan temas legales referentes a la investigación, así como un caso de éxito nacional que sustenta esta implementación de sostenibilidad ambiental.

Por otro lado, el tercer capítulo define la metodología utilizada durante esta investigación, aquí se establecen las variables dependientes e independientes, al igual que la relación de las dimensiones. También se determinan el enfoque y el método para el desarrollo de la investigación. Se establece la población y se definen las muestras en las que se aplicarán la encuesta y el grupo focal. Se definen los procesos de validación, así como las fuentes de información a utilizar en la investigación y las limitantes que se presentaron en su desarrollo.

Con respecto al cuarto capítulo, se analizan los resultados obtenidos de los instrumentos implementados en la investigación, mismos que fueron aplicados a pobladores del Distrito Central en el caso de la encuesta y para el grupo focal, todo el equipo de trabajo del Hostal Cortijo del Lago. Todas las preguntas incluidas en los instrumentos están directamente relacionadas con los objetivos de la investigación, sus análisis están orientados de acuerdo a las preguntas planteadas en cada variable de estudio.

En el quinto capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones a partir de los análisis realizados de la información relevante obtenida a partir de la aplicación de los instrumentos y su respectivo análisis, sustentadas por los diferentes puntos evaluados en el desarrollo de la investigación.

Por último, en el sexto capítulo se presenta el plan de gestión del proyecto “Modelo de Sostenibilidad Ambiental del Hostal Cortijo del Lago”. Es en este capítulo donde se describe el alcance tanto del proyecto como del producto, el tiempo con su respectivo cronograma de actividades, el presupuesto, el análisis de los interesados, recursos, riesgos, gestión de la comunicación, la calidad y las adquisiciones.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.2.1 MEDIO AMBIENTE

A finales de los años sesenta e inicios de los setenta, gran parte de la población mundial comienza a preocuparse por la degradación del medio ambiente. “En tiempos más lejanos la destrucción y/o transformación de sistemas ecológicos tenía una connotación local y/o regional, de ninguna manera de la escala de hoy en día” (Abaleron, 2010, p. 40). Las transformaciones en el medio ambiente cada vez estaban siendo más evidentes en todos los territorios, estas ocasionaron que muchas personas y organismos a nivel global manifestaran su preocupación por proteger la Tierra.

A raíz de la valoración de las consecuencias que se realizaron en Estocolmo en 1972 con la Conferencia Internacional sobre el Medio Humano, se desarrolló en el año de 1992 en Río de Janeiro, Brasil, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo donde se dio la Declaración de Río.

Otro dato relevante fue la introducción del término desarrollo sostenible, expuesto en el Informe de Brundtland para las Naciones Unidas, realizado por una comisión dirigida por la Dra. Groe Harlem Brundtland. La Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987) definió desarrollo sostenible como: “El desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad para que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades” (p. 23). Dicho en otras palabras, desarrollo sostenible se refiere a que los recursos con los que se cuentan hoy deben estar disponibles en el futuro, bajo una visión de sostenibilidad que no solamente involucra lo ambiental, sino otros dos aspectos más: económico y social.

1.2.2 SOSTENIBILIDAD Y TURISMO

La sostenibilidad en el turismo es una actividad que no debe ser ajena a todo lo que implica el accionar del mismo. La Organización Mundial del Turismo [OMT] (2015) define el turismo sostenible como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (párr. 1).

Como parte del auge del turismo sostenible está la hostelería verde, aquella que adopta prácticas amigables con el medio ambiente en sus procesos, sin dejar a un lado la responsabilidad con la comunidad social. Fernández (2011) mencionó que: “Para ser una empresa ecológica no requieres de grandes inversiones o cambios en la operación; ahorrar energía, reciclar y reducir el consumo de papel, hacen tu negocio más sustentable” (párr. 1). La hostelería verde está basada en la conservación de los atractivos del destino, ya sean culturales o naturales, estrategia que en los últimos años está siendo adoptada por empresas del sector turismo.

Dentro de este marco, en un estudio sobre el proceso de transformación de las empresas hacia la sostenibilidad consideran la crisis medioambiental como una oportunidad de cambio.

Las empresas con visión y capacidad de liderazgo tienen la oportunidad de cambiar sus modelos de negocio para trabajar por un futuro más sostenible, basado en la eficacia de los recursos naturales, el desarrollo de la eco-innovación y la potenciación de las personas. (Arenas, Fosse, y Huc, 2010, p. 13)

Esta situación abre una ventana de posibilidades para las empresas que pretenden ser socialmente responsables y al mismo tiempo transformarse en una empresa verde independientemente del rubro al que se dediquen.

Es oportuno hacer mención que son varios los países que han adoptado el turismo sostenible, también denominado turismo verde como estrategia para atraer visitantes a sus destinos. La revista National Geographic España (2015) señala que países como Cabo Verde, Costa Rica, Noruega, Italia, Chile, Francia y Canadá son considerados como los mejores destinos verdes del planeta, esto gracias a ambiciosos proyectos que van desde energías renovables en las ciudades, numerosas zonas protegidas, parques nacionales y hasta grandes reservas naturales. Los mencionados anteriormente están orientando esfuerzos a aprovechar las potencialidades de los recursos naturales con los que cuentan en sus respectivas regiones.

En Honduras, un ejemplo de esto es lo que se realiza en la zona del Lago de Yojoa, donde tienen presencia diversas asociaciones a favor de la protección y conservación del medio ambiente y la reducción del impacto ambiental de las actividades que en la misma se desarrollan, la más activa en temas de sostenibilidad y cuidado ambiental es la Asociación de Municipios del Lago de Yojoa y su Área de Influencia (AMUPROLAGO). Esta asociación busca impactar a través de la concientización a todos los habitantes sobre la preservación y resguardo del medio ambiente. Adicionando a esto, desde el año 2002, AMUPROLAGO tiene a cargo el Co-manejo del Área Protegida Lago de Yojoa.

1.2.3 HOSTAL CORTIJO DEL LAGO

Es un hostel rural ubicado en el área de influencia del Lago de Yojoa, inició operaciones a principios del año 2005 como una casa de campo y retiro, a medida que la familia se fue instalando y aprovechando ciertos atractivos naturales, como la abundancia de agua, la facilidad para cultivar plantas ornamentales, hortalizas y otros, se instaló un restaurante denominado “El Cortijo del Lago”. La palabra Cortijo, hace referencia a pequeñas granjas, casas de descanso, haciendas, viñedos, y zonas de cultivo en áreas rurales, especialmente en algunas áreas de Europa.

Las operaciones del Cortijo del Lago cambiaron un poco con la apertura del hostel y el inicio de la llegada de viajeros internacionales, principalmente de backpackers o mochileros como popularmente se les cataloga. Las instalaciones del complejo han cambiado al paso de los años, se construyeron nuevas habitaciones, se ampliaron el restaurante y las áreas verdes.

Actualmente el hostel puede albergar un total de 40 huéspedes, distribuidos en 4 cabañas en una área de 1.8 hectáreas.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El Hostal Cortijo del Lago fue creado con cierta ideología verde, sin embargo esto no lo replica en la totalidad de sus procesos.

Partiendo de ese problema central, es evidente que la actividad de hostelería carece de una declaración articulada aunque sí expresa de realizar sus actividades de una manera responsable y sostenible en consonancia con una política empresarial ambiental y socialmente responsable. Y como consecuencia de no comercializarse como un hostel verde, la actividad puede catalogarse como otro hotel convencional de la zona, que opera sin un valor agregado.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo puede el Hostal Cortijo del Lago establecer en sus operaciones prácticas enmarcadas en la sostenibilidad ambiental, que le permita convertirse en un hostel verde?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿De qué manera influye la incorporación de una política empresarial ambiental en el comportamiento del equipo de trabajo del Hostal Cortijo del Lago?
- ¿Cuáles son las operaciones del Hostal Cortijo del Lago que requieren adopción de buenas prácticas ambientales?
- ¿Cuáles son las ventajas económicas, sociales y ambientales que derivan de la aplicación de una estrategia con enfoque de desarrollo sostenible en el Hostal Cortijo del Lago?
- ¿Qué temas de sensibilización y/o capacitación hacia los empleados son necesarios para desarrollar un hostel sostenible con una cultura ambientalmente responsable que se refleje en todos sus procesos determinantes?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las oportunidades del Hostal Cortijo del Lago que le permitan ser ambientalmente sostenible y desarrollarse en un hostel verde.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la incorporación de una política empresarial ambiental que regirá el comportamiento del personal del Hostal Cortijo del Lago como una alternativa verde para turistas y viajeros locales y extranjeros.
- Determinar las operaciones más determinantes del Hostal Cortijo del Lago que requieren la adopción de buenas prácticas ambientales.
- Identificar las ventajas económicas, sociales y ambientales que pueden derivarse de la operación del Hostal Cortijo del Lago bajo un enfoque estratégico de desarrollo sostenible.
- Proponer los temas de capacitación y desarrollo para la sensibilización de los empleados hacia una cultura ambiental responsable.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Lo verde es el futuro, por las condiciones que se han venido dando en los últimos años con el uso insostenible de los recursos naturales. A raíz de esto se han dado cambios actitudinales de la población mundial para mejorar la situación antes mencionada integrándose valores ambientales en las actividades económicas que se desarrollan. Las empresas enmarcadas en la Responsabilidad Social (RSE) realizan actividades o proyectos que les permiten ser amigables con el ambiente y generar un impacto positivo en la comunidad donde ejercen operaciones.

Resulta claro que son muchas las condiciones que demuestran los impactos que se han dado en los ecosistemas. Díaz y Escárcega (2009) afirman:

En muchos lugares la escasez crónica de agua, la pérdida de tierra arable, la destrucción de hábitats naturales y la contaminación generalizada quebrantan la salud pública y amenazan el progreso económico y social. Numerosos expertos piensan que las tendencias actuales no pueden continuar por mucho más tiempo sin consecuencias negativas. (p. 37)

Ha sido necesario que la población y las organizaciones de todos los rubros sean más consideradas con la gestión de los recursos naturales.

Por este motivo nace la necesidad de reducir el impacto negativo al ambiente de las actividades del Hostal Cortijo del Lago, mejorando el manejo de residuos sólidos y líquidos generados, uso eficiente de los insumos y del suministro de la energía eléctrica, al mismo tiempo proveyendo espacios que contrastan con el ambiente. Es importante recalcar que la ejecución de proyectos amigables con el ambiente no es exclusiva para las organizaciones o empresas, por el contrario muchas personas con conciencia ambiental emplean proyectos pequeños en sus casas para ayudar con el cuidado del ambiente. De igual forma, las instituciones educativas se han visto más comprometidas en inculcar la educación verde a sus estudiantes y personal docente.

Cabe mencionar que el concepto de hostelería sostenible, eco-responsable y eficiente, de esta iniciativa del Hostal Cortijo del Lago, está directamente relacionada con la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible la cual es impulsada por el Instituto Hondureño del Turismo (IHT), como parte del modelo de desarrollo turístico sostenible fomentado por el Gobierno de Honduras.

Evidentemente el turismo verde es muy atractivo para los extranjeros, sobre todo los ciudadanos norteamericanos y europeos son los que más disfrutan de la naturaleza. Sin embargo, de acuerdo a estadísticas del Instituto Hondureño del Turismo [IHT] (2013) a nivel nacional se ha visto un incremento en las visitas a sitios turísticos ecológicos por parte de los turistas nacionales, ejemplo de esto es el Parque Eco-Arqueológico Los Naranjos que está ubicado a inmediaciones del Lago de Yojoa. Muchos proyectos verdes son implementados en el sector de hotelería bajo el concepto sostenible que generan una buena impresión entre sus visitantes, ya que demuestra compromiso con el cuidado del medio ambiente, además de estar acorde con otras ramas del turismo verde como ser: actividades de montaña, agroecológicas, entre otras.

Finalmente a través del desarrollo de este tipo de proyectos verdes se logra crear conciencia ambiental colectiva incluyendo a los actores directamente involucrados. El desarrollo de esta iniciativa con el Hostal Cortijo del Lago podría generar un referente local y hasta nacional para que proyectos de esta misma línea localizados en áreas ambientalmente sensibles

se repliquen y coadyuven a prevenir y a mitigar los impactos de las actividades turísticas en sus áreas de influencia directa y hasta con impactos positivos de escala regional-nacional.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se describe un resumen de la situación actual considerando los entornos macro, micro e interno, a fin de mostrar una perspectiva más amplia del manejo de los recursos naturales, enfocados en la hostelería verde. Se detallan las teorías que sustentan el análisis de sostenibilidad, así como la conceptualización de los términos utilizados para describir de manera puntual los elementos en estudio, sin dejar a un lado el marco legal y referencial aplicable.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

El turismo es una de las actividades recreativas a nivel mundial, la globalización y la apertura de fronteras han sido un factor determinante para su crecimiento. “Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo” (OMT, 2014, p. 2). Este desarrollo a nivel mundial representa una oportunidad importante para el desarrollo económico de diversos países.



Figura 1 La importancia del turismo a nivel mundial

Fuente: (OMT, 2014)

De acuerdo a estos estudios realizados por la OMT, es interesante analizar las repercusiones negativas de esta expansión y diversificación, que van íntimamente ligadas con la explotación de recursos naturales y el uso insostenible de los mismos, enmarcados en un

desarrollo acelerado en aras de ofrecer diversas opciones a los turistas, y competir en el mundo globalizado de hoy en día.

El Código Ético Mundial para el Turismo desarrollado por la OMT se compone de 10 principios los cuales fomentan la sostenibilidad en el turismo. De acuerdo a Viaje a la Sostenibilidad (2015), organización española que promueve un turismo responsable y un mundo más sostenible, indica que es de suma importancia la consideración de esos principios para promover el buen desarrollo en las actividades del sector.

Cabe destacar que en varios países de América Latina ya se están observando avances en la reducción de la explotación de los recursos naturales y la disminución en la contaminación asociada a los procesos productivos, para el caso de Norte América destaca México. “México que cuenta con un Centro de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sostenible (CESPEDES) y diversas empresas líderes en materia de desempeño ambiental han creado el Círculo Mexicano de Ecoeficiencia” (Leal, 2005, p. 49). Generando de este modo una ventaja sobre los otros países de la región, muestra al mundo sus avances en el tema de la ecoeficiencia.

Este tipo de iniciativas ven sus frutos en el incremento de turistas en la región, y tal como lo indica la OMT en sus cifras promedio mundiales tiene un impacto positivo en varios indicadores económicos, esto gracias a que existe un interés marcado de los países de la región por ofrecer diversas opciones de turismo a los visitantes y poder incrementar año con año sus ingresos.

Tabla 1. Incremento de visitas de turistas en algunos países de América

País	Incremento (2012-2013)
Estados Unidos	5%
Canadá	2%
México	1%
Costa Rica	4%
El Salvador	4%
Nicaragua	4%
Belice	6%
Honduras	5%
Guatemala	3%
Panamá	3%
Perú	11%
Ecuador	7%
Paraguay	5%
Colombia	5%
Puerto Rico	4%
República Dominicana	3%

Fuente: (OMT, 2014)

La relación de estos estudios y acciones a nivel mundial, orienta a los países a considerar ampliar sus ofertas turísticas, sobre todo enmarcadas en el aprovechamiento de los recursos orientados a un turismo verde.

Los Hoteles Verdes y la Iniciativa de Turismo Responsable es un recurso educativo diseñado para ayudar a los viajeros, los hoteleros y las comunidades locales a desarrollar y promover la sostenibilidad ambiental, social y cultural mediante el aumento de conciencia sobre los problemas que afectan al turismo y dar a conocer las mejores prácticas verdes para los hoteleros. (Graci y Kuehnel, 2010, p. 1)

En base a esta ideología se empieza la apertura de hoteles con etiquetas verdes a nivel mundial, mismos que son avalados por diversas organizaciones que auditan y certifican sus procesos.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

Honduras es un país con ubicación estratégica en la región Centroamericana. “El ingreso de turistas, continua su camino hacia la recuperación, pasando de un crecimiento del 1% en el 2011 a un crecimiento del 2.7% en el 2012, alcanzando 894,700 llegadas, cifra que constituye la más alta en la serie presentada” (IHT, 2013, p. 8). Honduras es un país en el cual se puede practicar turismo de sol y playa, de aventura, arqueológico, cultural y colonial, de montaña, agroturismo y turismo científico. El acceso a los dos océanos, Atlántico y Pacífico, y demás atractivos naturales con que cuenta, es una ventaja que, como país, puede ofrecer opciones para desarrollar proyectos en la actividad relacionada al turismo.

Dentro de este orden de ideas, una actividad que es característica y propia del sector turismo es la oferta y calidad de la hotelería disponible.

El turismo en sí tiene características particulares, puesto que se trata típicamente de una industria en la cual uno de los rubros asociados más importantes es el alojamiento (hotelería) y, además, impulsa otros sectores productivos, y es un importante generador de divisas, lo que contribuye al equilibrio externo. (Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras [CNP+LH], 2009a, p. 8)

Es entonces la oferta de hotelería fundamental para el desarrollo del turismo en el país y cada uno de sus departamentos.

En ese mismo contexto, la hotelería sostenible se asocia directamente al turismo sostenible. Todo lo que tiene que ver con generar un impacto ambiental cada vez menor en la zona donde opere cada hotel, además del cuidado de los recursos naturales, manejo adecuado de

los desechos sólidos, así como el manejo de las aguas residuales, uso eficiente de la energía y las cantidades de agua que se consumen, es parte de lo que engloba la sostenibilidad en el rubro de la hostelería.

Cabe mencionar que el Gobierno de Honduras cuenta con una Estrategia Nacional de Turismo Sostenible (ENTS) como parte de su fomento al desarrollo en este rubro. La ENTS es una guía para el desarrollo enfocado en el turismo sostenible, enmarcada en aspectos filosóficos y conceptuales, que tengan repercusión en todos los estratos sociales en las diversas regiones del país, encaminados a lograr mejorar aspectos productivos y de rentabilidad, considerando la responsabilidad ambiental y participativa de los involucrados, ampliando las oportunidades laborales en el sector (IHT, 2005). Esta estrategia fue inicialmente implementada en el año 2006 y se espera haber cumplido todos sus objetivos para el año 2021.

Tenemos pues que, la Secretaría de Energía, Recursos Naturales, Ambiente y Minas (MIAMBIENTE, anteriormente SERNA) a través del Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras (CNP+LH) y con apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID por sus siglas en inglés) elaboró una Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el subsector turístico-hotelero con el fin de promover actividades económicas limpias y basado en el tratado de libre comercio entre Estados Unidos de América, Centroamérica y República Dominicana (DR-CAFTA).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

El Lago de Yojoa fue declarado Humedal de Importancia Internacional en la Convención de Ramsar, esto fue en junio del año 2005. Además de ser un área protegida desde el año 1971, el Lago de Yojoa bajo jurisdicción nacional, cuenta con una ley para la protección de toda la cuenca, esta es la Ley de Protección de la Cuenca del Lago de Yojoa (HONDULAGO) y su Reglamento.

En la zona del Lago de Yojoa, hay una gran variedad de hoteles y hostales con esquemas de hoteles de montaña, sin embargo a pesar de esta variedad, aún no existen hoteles verdes certificados. Los hoteles ubicados en esta zona son: Las Cabañitas del Lago, Hidden River Hotel, Honduras Yate Centro Turístico, Cortijo del Lago, Hotel y Finca Las Glorias. Un hostel se diferencia de un hotel por los grupos de servicios que ofrece, generalmente la diferencia básica

entre uno y otro está en el modelo de las habitaciones, los hostales ofrecen habitaciones compartidas con varias áreas comunes para todos los viajeros, y también mencionar los costos son más bajos. Sin embargo, hoy en día hay hostales que ofrecen habitaciones con camas y su baño privado muy parecido al modelo de un hotel, tal es el caso del Hostal Cortijo del Lago.

El Hostal Cortijo del Lago tiene como modelo de negocio ser un sitio de descanso amigable con el medio ambiente. Desde el inicio de operaciones, la norma principal ha sido prevenir y mitigar el impacto ecológico, procurando el uso racional de recursos, el aprovechamiento de los desechos orgánicos (de alimentos), reciclaje de desechos sólidos, entre otros. Sin embargo presenta ausencias o deficiencias de procesos que le permiten ser congruentes con una política clara a nivel corporativo de un hostel sostenible.

De hecho el sostenimiento financiero del negocio no solamente se basa en las visitas del turista o viajero internacional, el hostel debe ser capaz de atraer al turista local-nacional aprovechando la atracción paisajística del Lago de Yojoa y la ubicación estratégica que posee con respecto a la más importante vía de comunicación como es la Carretera (CA-5). Un beneficio adicional, sensibilizar igualmente a potenciales huéspedes sobre la conservación de los recursos naturales.

2.2 TEORÍA DE SUSTENTO

2.2.1 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

En el mundo globalizado de hoy, una estrategia mal desarrollada fácilmente lleva al fracaso a cualquier organización. Es muy importante para una empresa lograr sobrevivir a los desafíos continuos de un entorno cambiante, esto solo puede ser logrado con una estrategia definida a partir de un profundo análisis de la organización y su entorno.

Cuando se habla de estrategias no se puede dejar de mencionar a Sun Tzu, quien es considerado como una de las personas que más ha influenciado en este tema a través de su libro “El Arte de la Guerra”, donde explica las estrategias a seguir en el ámbito militar y estas ideas han sido adecuadas al mundo de los negocios. La importancia de una estrategia para cualquier organización ya sea grande, mediana o pequeña, es que es el punto de partida e indica la dirección que la organización debe seguir, misma que le permita sobrevivir en un mundo cada día más competitivo y globalizado.

Las empresas, independientemente del rubro al que se dediquen, deben tener claridad en lo que hacen y lo que quieren llegar a ser como organización. Parte de cómo llegar a ser quien se pretende como empresa, es la adopción de una estrategia. Que todos los miembros del equipo de trabajo conozcan la misión, visión, objetivos, valores, políticas y la misma estrategia de la organización es de vital importancia para que juntos caminen en una misma dirección o un mismo rumbo.

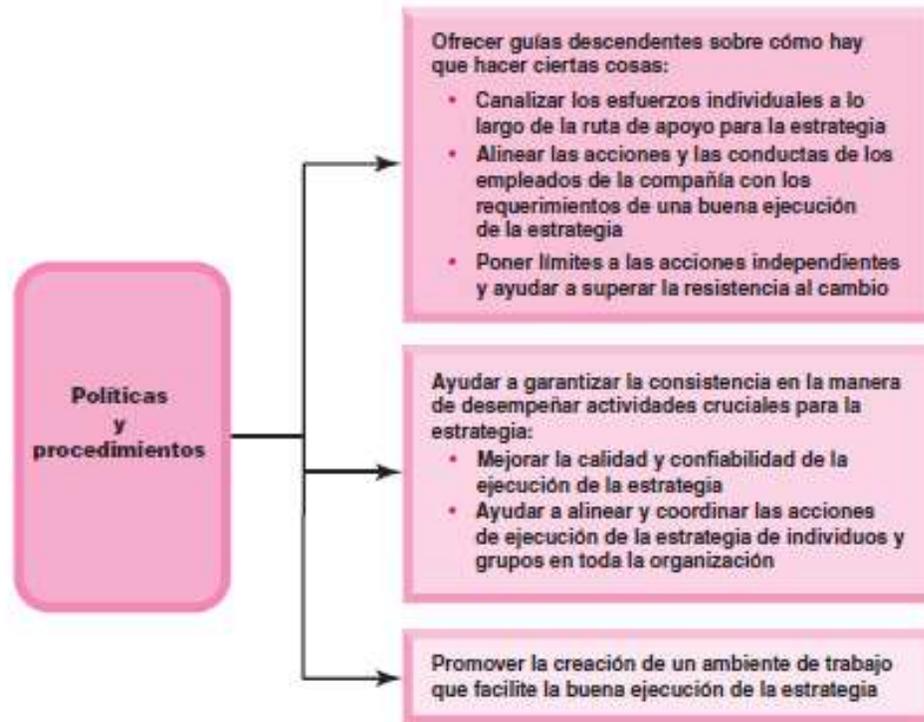


Figura 2 Políticas y procedimientos facilitan la buena ejecución de una estrategia

Fuente: (Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland III, 2012)

Como parte del diseño de la estrategia, no se pueden dejar a un lado la definición de la misión, la cual es la razón de ser de la organización. Con la visión se define hacia dónde quiere llegar. Los valores de la organización son guías que rigen el actuar de todos los miembros del equipo de trabajo, son fundamentales para que una empresa pueda crear una cultura organizacional. Mientras que los objetivos estratégicos en toda organización definen cómo se va a lograr tanto la misión y la visión.

Cabe señalar que, la administración estratégica tiene su esencia en definir cómo se va a lograr ser la organización que se pretende. Se debe partir de la definición de una estrategia, Thompson et al. (2012) la definen como: “El plan de acción que la administración aplica para

obtener una posición en el mercado, realizar sus operaciones, atraer y satisfacer a los clientes, competir con éxito y alcanzar las metas de desempeño deseadas” (p. 15). Una estrategia no está escrita en piedra, esta evoluciona con el tiempo debido a los cambios en el entorno que enfrenta la organización.

Las cosas diferentes que hace una organización y que lo distinguen de la competencia se transforman en ventajas competitivas, mismas que son aprovechadas por el estratega para desarrollar una estrategia general. Cabe recalcar que si una ventaja competitiva es realizada o copiada por otro competidor, deja de ser ventaja para la organización.

Una estrategia bien desarrollada es fundamental para el éxito de cualquier organización. De una de las estrategias genéricas de Michael Porter sale la estrategia general. Las cinco estrategias genéricas de Porter son:

- Bajos costos generales
- Bajos costos dirigidos
- Diferenciación amplia
- Diferenciación dirigida
- Híbrida, mezcla elementos de las estrategias de diferenciación y costos bajos

El estratega es el encargado de desarrollar una estrategia que permita aprovechar las oportunidades y defina claramente cómo se debe reaccionar al entorno cambiante. Todo estratega debe contar con competencias y habilidades que le permitan desarrollar estrategias que tengan éxito en una organización. Aunque cabe señalar que no todos los gerentes o administradores de una empresa son buenos estrategas.

2.2.2 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI)

Como parte de la dirección de proyectos, The Project Management Institute (PMI) desarrolló una guía que sirve como pauta para realizar esta actividad de la mejor manera. La pauta a la que anteriormente se hace mención, es la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). El PMBOK es una guía estándar reconocido y adoptado a nivel global. En otras palabras, podría decirse que el PMBOK presenta un conjunto de buenas prácticas, normas o procesos para la dirección de todo tipo de proyectos.

Un proyecto tiene la característica que posee un principio y un fin, ningún proyecto es infinito. The Project Management Institute (2013) define proyecto como: “Un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único” (p. 2). También se puede definir proyecto como un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas al logro de objetivos con un costo y una duración predeterminada.

Para la dirección de proyectos, el PMBOK divide o agrupa los 47 procesos en grupos de procesos y áreas de conocimiento. Los grupos de procesos son cinco: inicio, planeación, ejecución, monitoreo y control, cierre. Las áreas de conocimiento son diez:

- Gestión de la integración del proyecto
- Gestión del alcance
- Gestión del tiempo
- Gestión de los costos
- Gestión de la calidad
- Gestión de los recursos humanos
- Gestión de las comunicaciones
- Gestión de los riesgos
- Gestión de las adquisiciones
- Gestión de los interesados

Todos los puntos mencionados anteriormente sirven para realizar las actividades del proyecto bajo un estándar y buenas prácticas, considerando la experiencia de otros profesionales del área de proyectos.

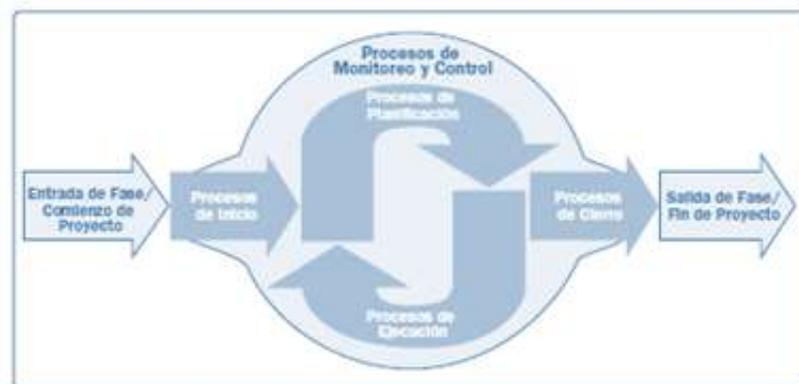


Figura 3 Grupos de procesos de la Dirección de Proyectos

Fuente: (Project Management Institute, 2013)

Es mandatorio que los directores de proyectos mantengan comunicación con los stakeholders o interesados del proyecto durante el ciclo de vida del mismo, esto es importante para lograr compromiso e involucramiento por parte de todos. Es necesario el monitoreo y control de lo planificado en la marcha de todo proyecto, es mucho más exigente todavía si lo que se está dirigiendo es un programa o un portafolio.

Cada entregable debe cumplir con las exigencias del cliente, también es importante llevar al paralelo durante todas las etapas del proyecto el control de cambios. El control de cambios es una actividad que debe ser documentada y manejada por parte del equipo de trabajo, y esto debe ser en un lenguaje fácil para que entiendan todos los interesados. Al final lo que se debe lograr es que todo proyecto sea funcional y los usuarios finales lo adopten para su trabajo diario, para entonces poder concluir que fue exitoso.

Es conveniente anotar que un proyecto es exitoso si el cliente y los usuarios quedan satisfechos con los resultados del mismo, obtenidos del trabajo realizado por el director y todo su equipo. La triple restricción en los proyectos es alcance, tiempo y costo, aunque hoy en día no se puede dejar a un lado la calidad. Si los usuarios finales no sienten esa satisfacción cuando el proyecto se haya entregado y se vuelva funcional, de nada habrá servido toda la planificación y hasta el hecho de haber cumplido con la triple restricción.

2.2.3 SOSTENIBILIDAD EN LOS PROYECTOS

En un principio se contempla la definición de sostenibilidad, a manera general, como asegurar que los bienes y recursos con los que se cuentan hoy, estén disponibles para las generaciones futuras. Lo anterior, sin olvidar, que el término sostenibilidad involucra tres aspectos: ambiental, económico y social. Sin embargo, verlo desde el punto de vista de los proyectos ya la definición de sostenibilidad tiene otro sentido que está basado, en sí, a que los beneficios del proyecto tendrán continuidad después de que el período de financiación externa haya concluido.

El tema del desarrollo sostenible es parte de los proyectos, especialmente si estos involucran el uso de recursos. Algunas preocupaciones de sostenibilidad para el próximo siglo serían: población mundial (crecimiento en la tasa de natalidad en algunos países), agua (escasez de este vital líquido), alimentos (asegurar los alimentos en los países), cambio climático (efectos

y cambios en el ambiente del planeta Tierra), combustibles fósiles, extinciones de animales y medio ambiente. Esto sin duda tiene repercusiones y consideraciones que se tienen que tomar en los proyectos que se desarrollan.

Para todos es claro que la actividad humana y los cambios que esto ha generado en la atmósfera de la Tierra, ha permitido que el clima haya cambiado a lo largo del tiempo. La población está creciendo rápidamente, en comparación con otros siglos a partir del siglo XX. En el caso del turismo, el cambio climático tiene gran influencia en las actividades y recursos que involucran el desarrollo del mismo. Tampoco se puede dejar a un lado el tema de los combustibles fósiles y la gran dependencia como sociedad que se tiene de ellos en casi todas las actividades diarias que se realizan. El petróleo es finito y no encontrar alternativas a su uso puede conducir al caos.

Por otro lado, términos como las externalidades negativas y positivas que se provocan se han introducido en los últimos años. Externalidad considera a las personas que no están involucradas con una actividad. Adicionando a lo anterior, el efecto de las externalidades es un costo social, costos que pagan los que no están asociados con la externalidad, pueden ser positivos o negativos. Esto ya es un lenguaje nuevo usado en temas ambientales y que tienen que ver con la sostenibilidad.

2.2.4 BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE

La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible desarrollada por la organización Rainforest Alliance y el Programa de Turismo Sostenible fueron hechos con el fin de proporcionar a las distintas empresas que pertenezcan al sector, una metodología que facilite alcanzar una gestión sostenible. Permitiendo con esto la implementación de buenas prácticas en las empresas, que alcancen el máximo aprovechamiento de los recursos naturales con que se cuenten en cada panorama del ámbito de la sostenibilidad.

Para que un hotel sea considerado sostenible en Honduras, u otro país, debe adoptar prácticas que le permitan ser ambientalmente responsable, además de dar servicio y apoyo a la comunidad en la cual opera, sin dejar a un lado que debe ser económicamente viable. La ecoeficiencia para un hotel no se logra con solamente adoptar buenas prácticas con el ambiente en sus operaciones diarias, sino que toda esta filosofía debe ser adoptada por cada miembro del

equipo de trabajo en consonancia con la cultura organizacional que desde el nivel estratégico se quiere lograr.

2.2.5 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SUBSECTOR TURÍSTICO-HOTELERO DE HONDURAS

La Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el subsector turístico-hotelerero de Honduras desarrollada por el CNP+LH, ofrece una pauta de cuáles son las buenas prácticas ambientales que se deben implementar en el desarrollo de un proyecto que involucre el turismo como parte de su actividad económica. Es indistinto la etapa en la que se encuentre el proyecto, puede estar en etapa de inicio o bien ya el proyecto terminado, las buenas prácticas pueden ser adoptadas en cualquier etapa.

Con esto se busca que las distintas empresas puedan implementar estas buenas prácticas en sus procesos de gestión y control, para así cumplir con los parámetros ambientales exigidos por las autoridades y que el impacto que se pueda generar sea mínimo. La autoridad que otorga el licenciamiento ambiental es MIAMBIENTE, Las buenas prácticas que ofrece la guía son de prevención, mitigación y corrección en las etapas de factibilidad, construcción, operación o cierre.

Las buenas prácticas ambientales deben ser planificadas de tal manera que, las actividades en las operaciones del hotel no produzcan daños o impactos ambientales.

En el proceso de servicios u operación de un proyecto del subsector turístico hotelero o de alojamiento, se puede segmentar el mismo en cinco subetapas u operaciones básicas: Hospedaje: actividad principal del hotel; Limpieza: aseo del establecimiento, incluyendo habitaciones; Lavandería: lavado de las prendas utilizadas en el local (si este brinda el servicio); Alimentación: son aquellas actividades para ofrecer comida a los clientes (si se brinda el servicio); Otros: son todas aquellas que no son las principales actividades dentro del funcionamiento de la operación turística (casinos, bares, piscina, entretenimiento, tour, etc.). (CNP+LH, 2009a, p. 10)

Cabe recalcar que estas buenas prácticas son de carácter voluntario para toda aquella empresa que quiera adoptarlas.

Por otro lado, uno de los objetivos es que las buenas prácticas se adopten, o bien, se introduzcan desde la etapa de diseño hasta el cierre del proyecto. El desarrollador del proyecto es quien decide las buenas prácticas que se adoptarán en su proyecto. Es importante considerar que el incumplimiento de las medidas puede recaer en sanciones, sin embargo el incumplimiento puede ser justificado de manera técnica ante las autoridades correspondientes.

2.2.6 PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA EL SUBSECTOR TURÍSTICO-HOTELERO DE HONDURAS

La Guía de Producción Más Limpia para el subsector turístico-hotelerero de Honduras desarrollada por el CNP+LH, es una metodología de producción más limpia como apoyo para las distintas empresas del sector que pretenden mejorar el desempeño ambiental de los hoteles, así como su competitividad. Con las prácticas de producción más limpia los recursos reciben un mejor uso, hay un manejo adecuado de los residuos, así como la energía y el agua.



Figura 4 Etapas para la Implementación de P+L

Fuente: (CNP+LH, 2009b)

La implementación de estas buenas prácticas permite controlar la contaminación que se pueda generar, ya sea previniendo o reduciendo la misma. El programa involucra a todos los miembros de la organización, se requiere el compromiso por parte de todos. Todos los niveles de mando dentro de la empresa tienen su participación para lograr obtener una producción más limpia. Para la implementación, se requiere que los miembros de la empresa estén divididos en equipos de trabajo.

Si bien es cierto, muchas organizaciones no consideran a ciertos operarios en algunos programas, este de P+L va desde la gerencia hasta el operario. Se trabaja mediante un plan de acción, el cual es adoptado por todos los equipos de trabajo designados para cada actividad. La importancia del plan de acción recae en el establecimiento o definición de fechas de cumplimiento. Se puede hacer mención que el programa de P+L tiene un impacto positivo en los procesos como tal, ya que contribuye con la mejora continua.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

ECOEFICIENCIA: Término que indica que los servicios de hospedaje y entretenimiento cumplen con las necesidades de los clientes y que al mismo tiempo brindan una calidad de vida mayor en la comunidad, sin dejar a un lado la reducción del impacto ambiental de todos los servicios de una manera progresiva. (Crespo, 2011, p. 10)

HOSTELERÍA: Se define como la suma de servicios de hospedaje y alimentación que se ponen a disposición de los viajeros por medio de una retribución monetaria. (Real Academia Española, 2015, párr. 1)

HOSTELERÍA VERDE: Orientación de la hostelería con un enfoque verde, en el que se brindan servicios de hospedaje y alimentación manejando el mismo concepto de retribución monetaria que la hostelería convencional.

VERDE: Término de mercadeo usado para hacer referencia a productos, servicios, acciones o actividades que son ecológicas y responsables con el medio ambiente. (Ecología Verde, 2009, párr. 4)

SOSTENIBILIDAD: Es la capacidad de permanecer en el tiempo por sí mismo, de acuerdo a las condiciones del entorno. (Iglesias, 2012, párr. 1)

2.4 MARCO LEGAL

Dentro del marco legal o jurídico de la República de Honduras, las leyes, reglamentos y normativas que se consideran relevantes para el desarrollo y correcta ejecución del proyecto de investigación en mención, son las siguientes:

- Ley General del Ambiente
- Reglamento General de la Ley del Ambiente
- Ley Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre
- Ley de Protección de la Cuenca del Lago de Yojoa (HONDULAGO)
- Reglamento General de la Ley de Protección de la Cuenca del Lago de Yojoa
- Política Nacional de Producción más Limpia

Los puntos mencionados anteriormente, abarcan los objetivos y variables de la investigación, a su vez constituyen el entorno para el manejo de un proyecto verde para una empresa ya constituida.

2.4.1 LEY GENERAL DEL AMBIENTE Y SU REGLAMENTO

Esta ley se creó con la finalidad de reducir la acelerada destrucción de los recursos naturales y detener el continuo deterioro del ambiente, tomando en cuenta el impacto en la economía y la relación con la sociedad, que se vinculan directamente en la calidad de vida de sus pobladores. A su vez crear conciencia por medio de leyes que promuevan el uso adecuado de los recursos ambientales sin poner en riesgo las necesidades de las generaciones futuras (Congreso Nacional de Honduras, 1993).

Dicha Ley, está íntimamente vinculada con un reglamento que sirve como guía, tal como lo indica el artículo 2.

La Ley y este Reglamento, serán de aplicación obligatoria en toda actividad que sea potencialmente dañina o que actualmente contamine o degrade el ambiente, los recursos naturales o el patrimonio histórico cultural de la nación, realizadas por cualquier órgano del Estado, entidades descentralizadas y personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. (El Presidente Constitucional de la República, 1994, p. 1)

Mismo que se apega directamente con la ideología de proyectos verde y preservación de los recursos naturales.

2.4.2 LEY FORESTAL, ÁREAS PROTEGIDAS Y VIDA SILVESTRE

Se consideró la importancia de los ecosistemas como recursos estratégicos para el desarrollo de Honduras. El Congreso Nacional (2008) indica:

La presente Ley establece el régimen legal a que se sujetará la administración y manejo de los Recursos Forestales, Áreas Protegidas y Vida Silvestre, incluyendo su protección, restauración, aprovechamiento, conservación y fomento, propiciando el desarrollo sostenible, de acuerdo con el interés social, económico, ambiental y cultural del país. (p. 2)

Por lo cual la finalidad de la Ley Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre está enmarcada en el concepto de desarrollo sostenible.

En el Artículo 3, se indican los objetivos por los cuales se creó la Ley. Uno de los objetivos que tiene relación con el proyecto de investigación es el número 14. “Promover y

facilitar los proyectos de ecoturismo” (Congreso Nacional de Honduras, 2008, p. 3). Este tiene que ver claramente con las actividades de turismo verde o ecológico que pueden desarrollar distintas empresas en el país.

Mediante Artículo 12 de la Ley Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre, se creó el Sector Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre con marco institucional conformado por el Instituto Nacional de Conservación y Desarrollo Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre (ICF).

El Congreso Nacional, a través de esta Ley decreta que el ICF hoy en día representa lo que antes se conocía como Administración Forestal del Estado/Corporación Hondureña de Desarrollo Forestal (AFE/COHDEFOR).

2.4.3 LEY DE PROTECCIÓN DE LA CUENCA DEL LAGO DE YOJOA (HONDULAGO) Y SU REGLAMENTO

Se vio la necesidad de controlar y mejorar las opciones de conservación de la Cuenca del Lago de Yojoa.

La presente Ley tiene por finalidad, establecer las bases institucionales, técnicas y operativas; los principios, regulaciones y disposiciones, para la gestión sostenible de la Cuenca del Lago de Yojoa y de sus recursos naturales renovables y no renovables; así mismo, para concentrar la atención del Estado y de sus habitantes en una gestión de desarrollo integrada y participativa. (Congreso Nacional de Honduras, 2007, p. 2)

Es en el Artículo 1 donde claramente se define el fin por el cual fue creada la Ley de Protección de la Cuenca del Lago de Yojoa (HONDULAGO) y su Reglamento.

La ubicación del Hostal Cortijo del Lago es a inmediaciones del Lago de Yojoa, es por eso que la consideración de esta Ley es de suma importancia para las operaciones del mismo. En el Artículo 5 de la Ley, El Congreso Nacional (2007) designa como autoridad para la protección de la Cuenca del Lago de Yojoa a HONDULAGO. Lo define como un organismo independiente técnica y administrativamente pero adscrito a la Secretaría de Finanzas por temas de presupuesto.

En el Capítulo IX, Artículo 15 de la Ley, la Cuenca del Lago de Yojoa es establecida como Área Bajo Régimen Especial (ABRE). Cabe mencionar que esta Ley cuenta con su respectivo Reglamento.

2.4.4 POLÍTICA NACIONAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Siendo potestad del Estado velar por la conservación del ambiente y la salud de los ciudadanos se consideró la creación de la Política Nacional de Producción más Limpia, esta nace de un proceso de diálogo y análisis en el cuál estuvieron vinculados diferentes sectores y actores del país.

Mediante Acuerdo 781-2008 se estableció la Política de Producción más Limpia (P+L). El Presidente Constitucional de la República (2009) determina como objetivo: “Promover, desarrollar y consolidar la P+L en el país garantizando la protección ambiental, el bienestar social, el crecimiento económico y la competitividad empresarial, como un desafío sostenible a largo plazo” (p. 4). Esta política busca fortalecer los niveles de producción en los diferentes sectores económicos del país para la reducción del impacto ambiental.

El Estado promueve la Política P+L como una estrategia, con la cual se busca una gestión ambiental empresarial de todos los sectores públicos y privados del país. Estrategia para buenas prácticas en la producción de bienes y servicios.

2.5 MARCO REFERENCIAL

2.5.1 MANGO CREEK LODGE

Mango Creek Lodge es un Eco Resort o complejo ecológico que está ubicado en Roatán, Islas de la Bahía, Honduras. Fue en 2004 cuando abrió sus puertas para comenzar a recibir huéspedes nacionales e internacionales amantes de la pesca y eco aventuras. “Por favor, comprenda que no tenemos bandejas de plata para servir cuando venga, somos cinco estrellas porque estamos muy atentos a lo que está sucediendo en el mundo y no queremos hacer ningún daño a nuestro medio ambiente” (Mango Creek Lodge, 2015, párr. 7). Este complejo ha sido calificado con 5 estrellas por Eco Hotel of the World y Eco Tropical Resorts.

Parte de las actividades que los hacen ser considerados un hotel verde están enfocadas en los siguientes temas:

- Energía
- Manejo de residuos
- Manejo de aguas

- Educación
- Participación en la comunidad

Es importante recalcar que Mango Creek Lodge genera energía por medio de energía solar, eólica y un generador de respaldo de propano. Cuentan con 50 paneles solares, 6 generadores eléctricos que les genera un total de 7.5 Kilowatts de potencia. Este complejo turístico cuenta con 6 cabañas sobre el agua, que en su totalidad significan de 12 a 18 huéspedes. La energía está disponible las 24 horas del día para brindar todos los servicios.

Cabe mencionar que dentro del complejo se utilizan jabones biodegradables, además de que se trabaja con productos de limpieza que no hacen daño al medio ambiente. Con respecto al manejo de aguas, Mango Creek Lodge cuenta con almacenamiento para 40,000 litros de agua potable y 8,000 galones de agua lluvia, este tipo de agua es recolectada desde el techo de lo que es la casa principal.

La sostenibilidad no está completa si se deja a un lado el aspecto social, Mango Creek Lodge se ha destacado por apoyar con la educación de locales de la zona de Port Royal en Roatán, así como la realización de donaciones de libros en las escuelas. También es parte de un programa de limpieza de basura local en Oak Ridge y Port Royal.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Este capítulo comprende el tipo de metodología a utilizar, enfocada en las variables establecidas, definidas de manera conceptual y operacional. Determina el enfoque del análisis que es mixto, así como el diseño y la población que es parte del estudio. Todo el personal del Hostal Cortijo del Lago es tomada en cuenta como parte de la unidad de análisis, así como los hombres y mujeres económicamente activos entre 19 y 59 años del Distrito Central. De igual manera, define al cuestionario como el instrumento a utilizar, ligados a las técnicas de encuestas y grupo focal, considerando las fuentes primarias y secundarias para el análisis, y evaluando las limitantes que se pueden presentar en el desarrollo del estudio.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.1.1.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Las variables de investigación están divididas en una variable dependiente y cuatro variables independientes. Las variables salen a partir de los objetivos de investigación, son las siguientes:

Variable dependiente:

- Hostal verde

Variables independientes:

- Política de la empresa
- Buenas prácticas ambientales en las actividades
- Ventajas económicas, sociales y ambientales
- Cultura ambiental responsable

La representación gráfica de la relación entre las cuatro variables independientes y la variable dependiente, se presenta a continuación:

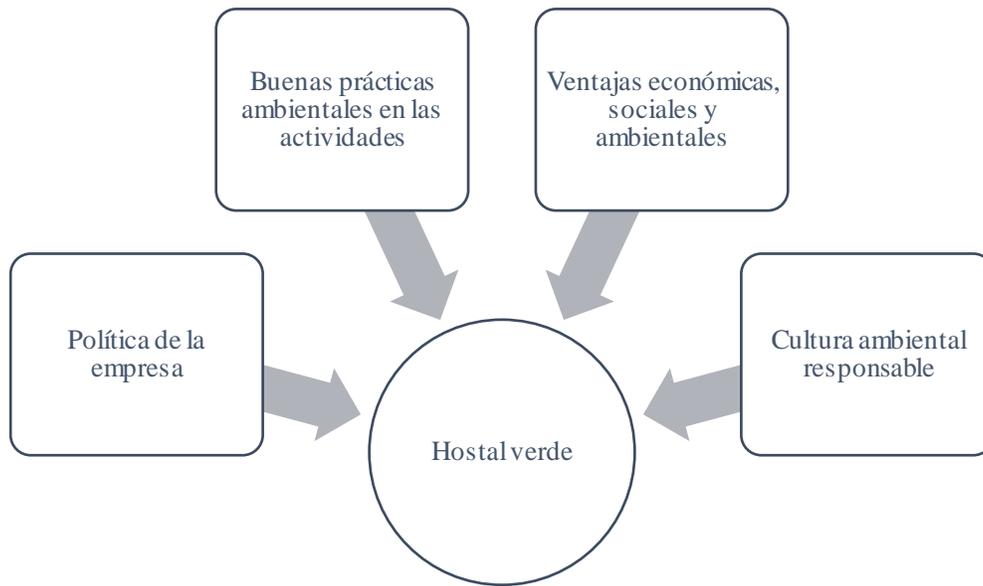


Figura 5. Relación entre variables dependientes e independientes

3.1.1.2 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2. Tabla de operacionalización de las variables independientes

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Política de la empresa	Bases que determinan las empresas para establecer lineamientos y reglamentos internos que dan equilibrio al actuar de los miembros, al manejo de climas organizacionales y la cultura de la empresa.	Indica las normas o principios para el comportamiento de todos los empleados en el Hostal.	Integración de la política	Nivel de aceptación	¿Qué impacto tendría la incorporación de políticas ambientales en las actividades del Hostal?	Abierta	Nominal
					¿Cómo considera usted la integración de políticas ambientalmente responsables en el Hostal?	Abierta	Nominal
				Principios de sostenibilidad ambiental	¿Tiene la empresa objetivos orientados a ser catalogado como hostel verde?	Abierta	Nominal
					¿Posee la empresa una misión y visión articulada con principios/valores de sostenibilidad ambiental?	Abierta	Nominal
			Dirección gerencial	Gestión de Adquisiciones	¿Procura el Hostal la adquisición de equipos y productos con etiquetado verde?	Abierta	Nominal
					¿El Hostal promueve dentro de sus huéspedes el consumo de productos verdes?	Abierta	Nominal
				Gestión ambiental	¿Fomenta el Hostal la importancia del reciclaje entre sus empleados y huéspedes?	Abierta	Nominal

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
					¿Qué uso le da el Hostal a los envases o envoltorios plásticos utilizados en sus procesos?	Abierta	Nominal
Buenas prácticas ambientales en las actividades	Se refiere a las mejores prácticas y técnicas disponibles empleadas en las actividades o procesos de la empresa a fin de reducir su impacto ambiental.	Representa las prácticas amigables con el ambiente que se desarrollan en las actividades de la empresa.	Operaciones de hostelería	Tipos de procesos	¿Cuáles de las operaciones básicas de hostelería adoptan buenas prácticas ambientales dentro del Hostal?	Abierta	Nominal
					¿Considera adecuado que el Hostal Cortijo del Lago ofrezca servicios considerando las buenas prácticas ambientales?	1. Nada adecuado 2. Poco adecuado 3. Neutro 4. Adecuado 5. Muy adecuado	Ordinal
				Nivel de Importancia	¿Cuál de las operaciones básicas de hostelería considera usted más importante en el desarrollo de las actividades de un hostal?	1. Hospedaje 2. Limpieza 3. Lavandería 4. Alimentación	Ordinal
					¿En qué operación básica del Hostal es donde más se realizan buenas prácticas ambientales?	Abierta	Nominal
			Actividades de hostelería	Tipos de actividades	¿En qué actividades se adoptan buenas prácticas ambientales dentro del Hostal?	Abierta	Nominal
					¿Qué tan relevante es para usted que las actividades que se realizan dentro de la	1. Nada relevante 2. Poco relevante	Ordinal

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	
	Conceptual	Operacional						
					hostelería estén bajo un marco de buenas prácticas ambientales?	3. Neutro 4. Relevante 5. Muy relevante		
					Tipos de servicio	¿Está a favor de la prestación de servicios ambientalmente responsables en las empresas?	1. Nada a favor 2. Poco a favor 3. Neutro 4. A favor 5. Muy a favor	Ordinal
						¿Qué tanto influiría en su decisión de visita que el Hostal Cortijo del Lago sea ambientalmente responsable?	1. Muy Poco 2. Poco 3. Intermedio 4. Alto 5. Muy alto	Ordinal
Ventajas económicas, sociales y ambientales	Son aquellas características de la empresa que sobresalen y lo diferencian de sus competidores.	Representa las ventajas económicas, sociales y ambientales que se derivan de las actividades del Hostal	Impacto en la comunidad	Apoyo laboral	¿Qué servicios requiere de los pobladores de la zona el Hostal Cortijo del Lago?	Abierta	Nominal	
					¿Cuál es el aporte del Hostal Cortijo del Lago en la generación de empleos en la zona?	Abierta	Nominal	
				Apoyo Social	¿Cómo fomenta el Hostal la protección del Lago de Yojoa con las comunidades aledañas?	Abierta	Nominal	
					¿Qué tan importante considera consumir productos locales cuando conoce nuevos lugares?	1. Nada importante 2. Poco importante 3. Neutro 4. Importante 5. Muy	Ordinal	

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
			Impacto Ambiental	Nivel de impacto	¿De qué manera el Hostal Cortijo del Lago contribuye con la preservación del medio ambiente?	Abierta	Nominal
					¿Qué tan importante considera que el Hostal Cortijo del Lago tenga una certificación que respalde sus buenas prácticas ambientales?	1. Nada importante 2. Poco importante 3. Neutro 4. Importante 5. Muy importante	Ordinal
				Influencia en turismo	¿Hace del conocimiento de sus huéspedes los procesos verdes utilizados en el Hostal Cortijo del Lago?	Abierta	Nominal
					¿Dispone el Hostal de trífolios informativos sobre los atractivos de la zona?	Abierta	Nominal
				Cultura ambiental responsable	Se refiere al actuar y compromiso por parte de los miembros de una organización hacia la responsabilidad con el medio ambiente.	Se refiere a la adopción de una cultura ambiental por parte de los empleados del hostal.	Recurso Humano
¿Estaría interesado en recibir capacitaciones orientadas a certificaciones para hostelería verde?	Abierta	Nominal					
Nivel de compromiso	¿Cuál es el compromiso que muestran los empleados ante el medio	Abierta	Nominal				

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	
	Conceptual	Operacional						
					ambiente, de acuerdo a su accionar?			
					¿Qué tan importante considera la preservación de los recursos naturales en el Hostal?	Abierta	Nominal	
			Accionar de la empresa	Responsabilidad social	¿Cómo considera la incorporación de culturas de RSE en las empresas de hostelería?	1. Nada importante 2. Poco importante 3. Neutro 4. Importante 5. Muy importante	Ordinal	
						¿Es el accionar de todos los empleados del Hostal acorde a las buenas prácticas ambientales?	Abierta	Nominal
				Manejo y control		¿Fomenta el Hostal el cuidado del medio ambiente entre sus huéspedes?	Abierta	Nominal
							¿Influye el Hostal en sus proveedores en desarrollar una cultura ambiental responsable?	Abierta

Tabla 3 Tabla de operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Hostal verde	Término que es utilizado para describir a aquellos hostales que prestan servicios de alojamiento y restauración y apegados al uso sostenible de los recursos naturales y la reducción del impacto ambiental en los servicios asociados al mismo.	Representa la estrategia que la empresa piensa desarrollar para aprovechar las condiciones del lugar.	Aceptación de mercado	Preferencias del turista	¿Le gusta realizar turismo verde dentro del país?	1. Sí 2. No	Nominal
					En una escala de 1 a 5 ¿Qué tipo de turismo verde le gusta practicar?	1. De montaña 2. Científico 3. Agroturismo 4. De descanso 5. Cultural	Nominal
				Ubicación	¿Conoce usted las diferentes atracciones turísticas a inmediaciones del Lago de Yojoa?	1. Sí 2. No	Nominal
					¿Con qué frecuencia viaja usted en el tramo carretero CA-5?	1. Semanal 2. Quincenal 3. Mensual 4. Semestral 5. Anual	Ordinal
			Indicadores de ecoeficiencia	Manejo de desechos sólidos y orgánicos	¿Se le da tratamiento a los desechos sólidos y orgánicos generados por las actividades del Hostal?	Abierta	Nominal
					¿Qué manejo se le da a los desechos sólidos y orgánicos generados por las actividades del Hostal?	Abierta	Nominal
				Manejo de aguas residuales	¿Se le da tratamiento a las aguas residuales generadas por las actividades del Hostal?	Abierta	Nominal
					¿Qué manejo se le da a las aguas residuales generadas por las actividades del Hostal?	Abierta	Nominal

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

El enfoque de la investigación es el método mixto, considerando que se realiza una recopilación de información tanto cuantitativa como cualitativa. Mediante el enfoque cualitativo se busca obtener información del Hostal Cortijo del Lago en función de los datos históricos y relevantes del mismo, analizar los datos recopilados de la información obtenida del grupo focal que se realice.

Mientras que, la parte cuantitativa se obtiene mediante la recolección y análisis de los resultados de la encuesta, información que sirve para el análisis de variables de estudio. Este enfoque busca un mayor nivel de integración al obtener una realidad más amplia considerando ambos enfoques y logrando evaluar las variables involucradas.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es del tipo descriptiva / explicativa, esta tiene como objetivo recopilar de las poblaciones seleccionadas, la información relevante de las variables de estudio. De igual manera, va más allá de la descripción ya que busca responder las causas de los eventos que se están estudiando.

3.3.1 POBLACIÓN

Para esta investigación se ha definido el análisis de dos poblaciones como universo de estudio. Hacia una población va dirigido el grupo focal, mientras que será otra población a la que se le aplique la encuesta.

La primera población de estudio para esta investigación es el total del personal que labora dentro del Hostal Cortijo del Lago, ya que es un análisis a lo interno del mismo, por lo tanto se considera todo el equipo de trabajo. La población real de estudio son 7 colaboradores, hacia los cuáles va dirigido el grupo focal.

Por otro lado, la segunda población de estudio para la investigación son los hombres y mujeres económicamente activos entre 19 y 59 años del Distrito Central. La población real de

estudio son 379,370 personas, dato obtenido a partir de estadísticas del país (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2013).

3.3.2 MUESTRA

Debido a que 7 colaboradores no es un número significativo que a partir del cual sea necesario calcular una muestra, para la presente investigación se hará uso del 100% de la población para ejecutar el grupo focal.

A diferencia del grupo focal, las encuestas serán aplicadas a personas externas al Hostal Cortijo del Lago, con el objetivo de medir el interés y preferencias para la práctica del turismo verde en el país orientadas en la sostenibilidad ambiental.

La fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Nivel de confianza 95% (1.96)
- N = Tamaño de la población (379,370 habitantes)
- p = Probabilidad de éxito (0.5)
- q = Probabilidad de fracaso (0.5)
- e = error máximo aceptado 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (379,370) * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (379,370 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{364,346.95}{949.38}$$

$$n = 383.77$$

Se determina que se necesita una muestra aproximada de 384 personas a la cuales se les realizará una encuesta, esto para poder realizar un análisis con un nivel de confianza del 95% y con un error máximo del 5%.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA

La unidad de análisis y respuesta de la investigación se divide en dos:

- La primera unidad comprende a todo el personal del Hostal Cortijo del Lago, hombres y mujeres sin distinción de la posición en la cual se desempeñan dentro de la empresa, siendo un total de 7 personas.
- La segunda unidad comprende los hombres y mujeres económicamente activos entre 19 y 59 años del Distrito Central, considerando una muestra de 384 personas.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

3.4.1 INSTRUMENTOS

El tipo de instrumento que se utiliza para registrar los datos observables con respecto a las variables de estudio es el cuestionario. Se considera como base para la estructuración de la encuesta y grupo focal. Está comprendido por preguntas abiertas y cerradas.

Los instrumentos a aplicar son el grupo focal y la encuesta. El grupo focal se hace con todas las personas que conforman el equipo de trabajo del Hostal Cortijo del Lago con el fin de conocer sus opiniones con respecto a las buenas prácticas ambientales, política de la empresa, manejo de desechos y manejo de aguas, que son aplicables en el funcionamiento diario del Hostal.

Además de esto se realizan encuestas a la muestra obtenida de la población objetivo, a fin de crear una perspectiva más amplia del entorno socioeconómico, el interés y preferencias de los turistas del país, en relación al turismo verde nacional y la sostenibilidad ambiental aplicada en los procesos, actividades y políticas de la hostelería.

3.4.2 PROCESO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

En esta investigación, el proceso seguido para la validación de los instrumentos ha sido de la siguiente manera:

3.4.2.1 GRUPO FOCAL

El cuestionario base con las preguntas para el grupo focal sale a partir de la tabla de operacionalización de las variables al definir los indicadores para cada dimensión. Las preguntas están orientadas a evaluar el accionar de los empleados en el hostel y analizar la percepción e interés del equipo de trabajo, preguntas que se organizan de una manera lógica. El instrumento grupo focal no requiere de un proceso de validación.

Este se ejecuta con los 7 empleados del Hostal Cortijo del Lago. No aplica estadística descriptiva para las preguntas de grupo focal, solamente se hace síntesis para el análisis de las respuestas obtenidas. Inicialmente se introduce una breve explicación sobre los términos utilizados y el objetivo del instrumento como tal, a fin de obtener una mejor participación de todos los involucrados. Ver preguntas del grupo focal en Anexos.

3.4.2.2 ENCUESTA

El cuestionario base con las preguntas para la encuesta sale a partir de la tabla de operacionalización de las variables al definir los indicadores para cada dimensión. El conjunto de preguntas se ordena con un orden lógico al estructurar la encuesta, luego se valida el instrumento haciendo uso del Alfa de Cronbach. En este caso, se utiliza Alfa de Cronbach con escala, su análisis se hace por dimensiones con grupo de preguntas.

Validación Alfa de Cronbach en Minitab:

- Dimensión: Operaciones de Hostelería (Preguntas 9 y 10)
Alfa de Cronbach = 0.7081
- Dimensión: Actividades de Hostelería (Preguntas 5, 8 y 11)
Alfa de Cronbach = 0.8648
- Dimensión: Aceptación de Mercado (Pregunta 1, 2, 3 y 4)
Alfa de Cronbach = 0.6982
- Preguntas 6, 7, 12 no aplica Alfa de Cronbach ya que en la dimensión que corresponde a cada una, no hay grupo de preguntas para medir la fiabilidad en las escalas.

Luego de la validación, la encuesta se aplica a una muestra de 384 hombres y mujeres económicamente activos entre 19 y 59 años del Distrito Central. Aplica estadística descriptiva para el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta. Ver encuesta en Anexos.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

- Grupo focal al personal del Hostal Cortijo del Lago
- Estadísticas a partir de documentos oficiales de las distintas Instituciones del Estado
- Informes técnicos de Instituciones del Estado
- Legislación Nacional
- Normas Técnicas

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

- Revistas científicas ecológicas
- Artículos sobre hoteles ecológicos y sostenibles en el mundo
- Literatura de consulta sobre empresas verdes o amigables con el medio ambiente
- Registros sobre hotelería y turismo sostenible

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

Las limitantes para este estudio son los obstáculos que se pueden dar en la aplicación y el uso de los instrumentos. De igual manera, en el momento que sea requerido, la disponibilidad de todos los colaboradores para desarrollar el grupo focal.

Sin dejar a un lado la posibilidad de que se genere un cambio en la actitud hacia el trabajo y al momento de contestar las preguntas, por parte de los colaboradores, al sentirse observados e interrogados. Adicional a esto, la presencia de los jefes puede influir en la respuesta del resto del equipo de trabajo.

Con respecto a la encuesta, una limitante del estudio sería la poca disposición de los encuestados a responder las preguntas conscientemente. Es necesario que cada encuestado se tome unos minutos para responder a cada una de las preguntas con total sinceridad, sobre lo que en realidad considera para cada caso.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos definidos como parte del proceso de investigación, así como su respectivo análisis. Los dos instrumentos de investigación son grupo focal y encuesta. Ambos instrumentos contienen preguntas que van alineadas con los objetivos de investigación, estos fueron aplicados a dos poblaciones distintas.

Con respecto a la encuesta, los resultados se presentan por pregunta y en un orden lógico con su respectiva tabla de frecuencia, gráfica y análisis. Con respecto al cruce de variables se hace un análisis con la herramienta estadística Minitab. Para el grupo focal se hace un análisis general por pregunta y luego se presenta un FODA, cruzando fortalezas con oportunidades y debilidades con amenazas. Al final se hace un análisis general de los dos instrumentos mencionados.

De la muestra, la encuesta pretende obtener la perspectiva del entorno socioeconómico, el interés y preferencias de los turistas del país, en relación al turismo verde nacional y la sostenibilidad ambiental. Por otro lado, el grupo focal pretende conocer la percepción del equipo de trabajo del Hostal Cortijo del Lago en cuanto a lo que se practica dentro del mismo, las costumbres y las cosas que hacen relacionados con la sostenibilidad ambiental.

4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Los resultados de las preguntas de la encuesta aplicada a una muestra de 384 hombres y mujeres económicamente activos entre 19 y 59 años del Distrito Central, se presentan con el siguiente orden: pregunta, tabla de frecuencia, gráfico y finalmente el análisis de los datos.

1. ¿Le gusta realizar turismo verde dentro del país?

Tabla 4 Frecuencia de respuestas a pregunta 1 de encuesta

Pl	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
No	15	3,91	15	3,91
Sí	369	96,09	384	100
N=	384			

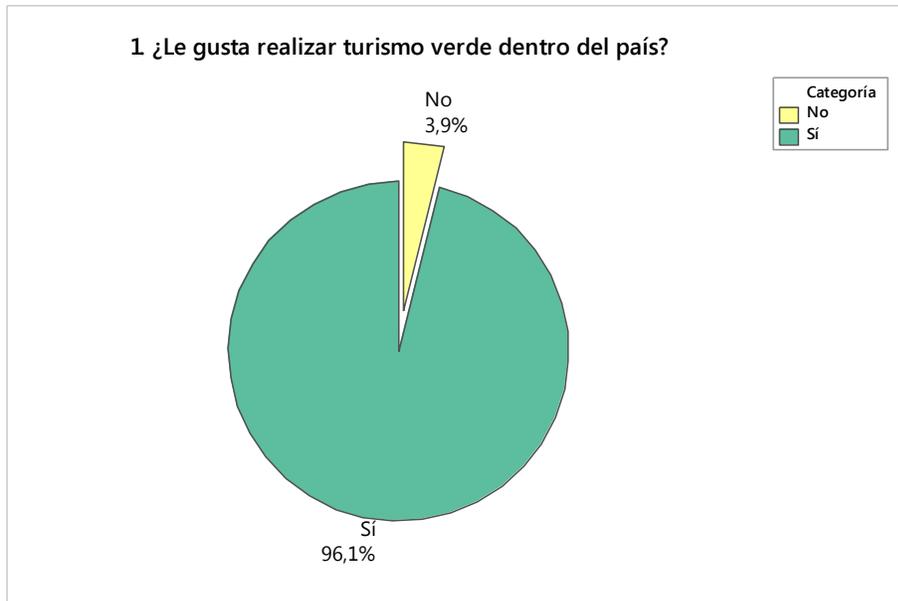


Figura 6 Porcentaje de respuesta en cuanto al gusto a realizar turismo verde

La pregunta inicial es un punto de partida que indica que la población en su mayoría se siente atraída por explorar las opciones de turismo verde que ofrece el país. Honduras tiene mucho potencial en cuanto a turismo que puede ser explotado. Las actividades que son ecológicas y responsables con el medio ambiente han resultado atractivas para los turistas extranjeros, sin embargo el turista nacional está experimentando un cambio en pro de la realización o práctica de este tipo de turismo.

2. ¿Qué tipo de turismo verde le gusta practicar?

Tabla 5 Frecuencia de respuestas a pregunta 2 de encuesta

P2 Escala 5	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
De Montaña	155	42	155	42
Científico	12	3,25	167	45,25
Agroturismo	29	7,86	196	53,12
De Descanso	115	3,12	311	84,28
Cultural	58	15,72	369	100
N=	369			



Figura 7 Respuestas al turismo verde que gusta practicar

Honduras tiene potencial para aprovechar las bondades con las que cuenta, con respecto a turismo de los tipos: De montaña, De descanso y Cultural, ya que estos son los que más gustan los turistas nacionales. Con turismo De montaña, algo que se ha venido dando en los últimos años es la práctica de ciclismo de montaña, actividades como caminatas o escaladas de cerros o cimas, así como la práctica de deportes extremos en ríos o bien tours en cascadas. Las tendencias en cuanto al gusto de las personas cambian continuamente, el turismo no ha sido la excepción. Haciendo referencia al turismo De descanso, se ha convertido en opción hoy en día ya que la gente busca escapar de la ciudad por todo el estrés del trabajo y salir de la vida rutinaria.

3. ¿Con qué frecuencia viaja usted en el tramo carretero CA-5?

Tabla 6 Frecuencia de respuestas a pregunta 3 de encuesta

P3	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Anual	67	17,45	67	17,45
Mensual	75	19,53	142	36,98
Quincenal	36	9,38	178	46,35
Semanal	18	4,69	196	51,04
Semestral	173	45,05	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

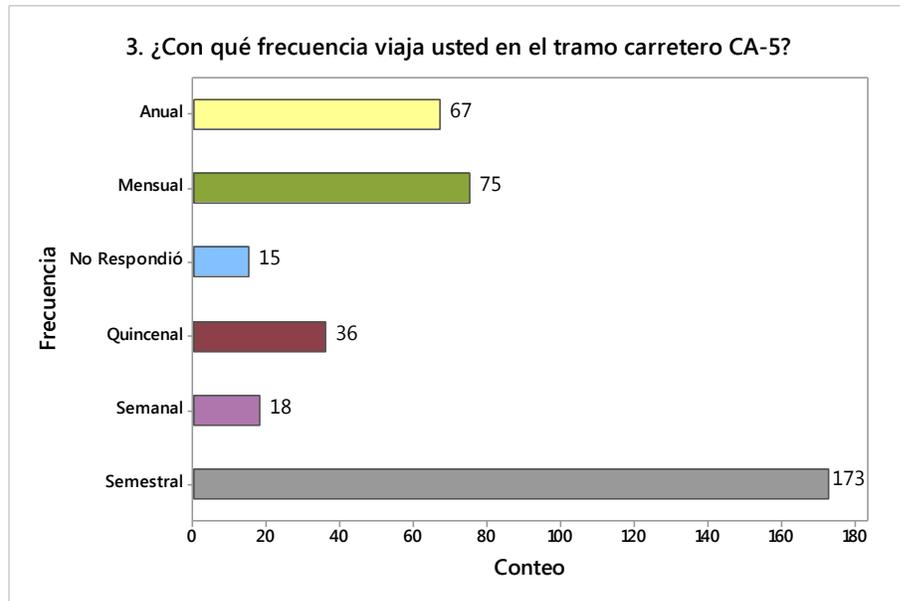


Figura 8 Respuestas a la frecuencia de viaje en el tramo carretero CA-5

Considerando la ubicación del Hostal Cortijo del Lago, que es a inmediaciones del Lago de Yojoa en Cortés, el tránsito continuo de vehículos particulares y pesados en el tramo carretero CA-5 es importante ya que la afluencia de viajeros entre las dos ciudades más importantes del país, Tegucigalpa y San Pedro Sula, siempre ha sido alto. Lo anterior permite que se dé comercio y consumo en los sitios turísticos que se encuentran ubicados aledaños al Lago.

4. ¿Conoce usted las diferentes atracciones turísticas a inmediaciones del Lago de Yojoa?

Tabla 7 Frecuencia de respuestas a pregunta 4 de encuesta

P4	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
No	136	35,42	136	35,42
Sí	233	60,68	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

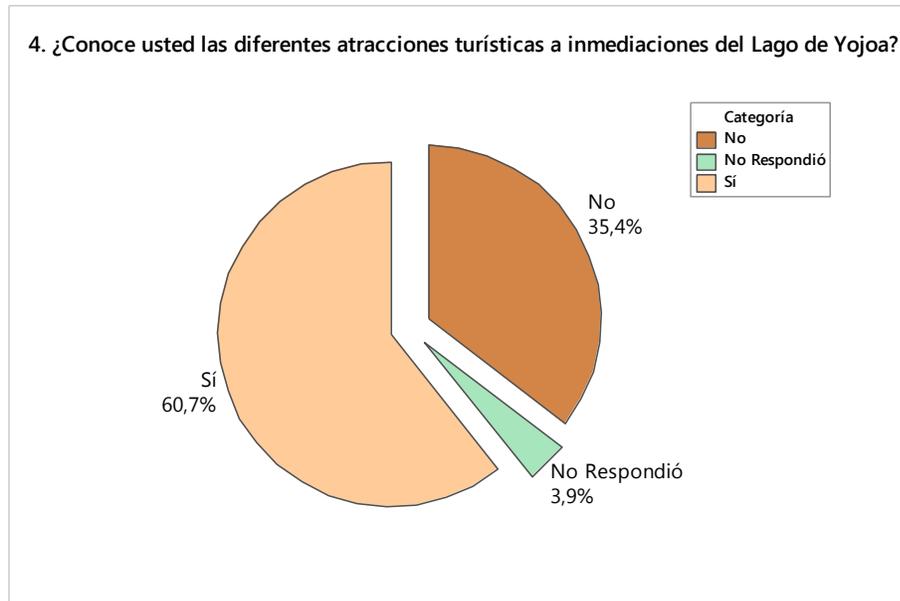


Figura 9 Porcentaje de respuesta en cuanto al conocimiento de atracciones turísticas en el Lago de Yojoa

Muchos al recorrer la carretera CA-5 pasan la zona del Lago de Yojoa e identifican el conjunto de restaurantes que están en el paso, sin embargo para conocer todas las opciones alrededor en cuanto a turismo, es necesario detenerse en los viajes. Son muchas las diferentes atracciones que se pueden considerar a inmediaciones del Lago para fomentar el consumo dentro de esta zona. Los comercios tienen que poner mucha atención en los servicios que brindan y la calidad de sus productos, esto hará incrementar el deseo de los viajeros en detenerse o desviarse cada vez que pasen por el Lago.

5. ¿Está a favor de la prestación de servicios ambientalmente responsables en las empresas?

Tabla 8 Frecuencia de respuestas a pregunta 5 de encuesta

P5	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
A favor	142	36,98	142	36,98
Muy a favor	169	44,01	311	80,99
Nada a favor	3	0,78	314	81,77
Neutro	44	11,46	358	93,23
Poco a favor	11	2,86	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

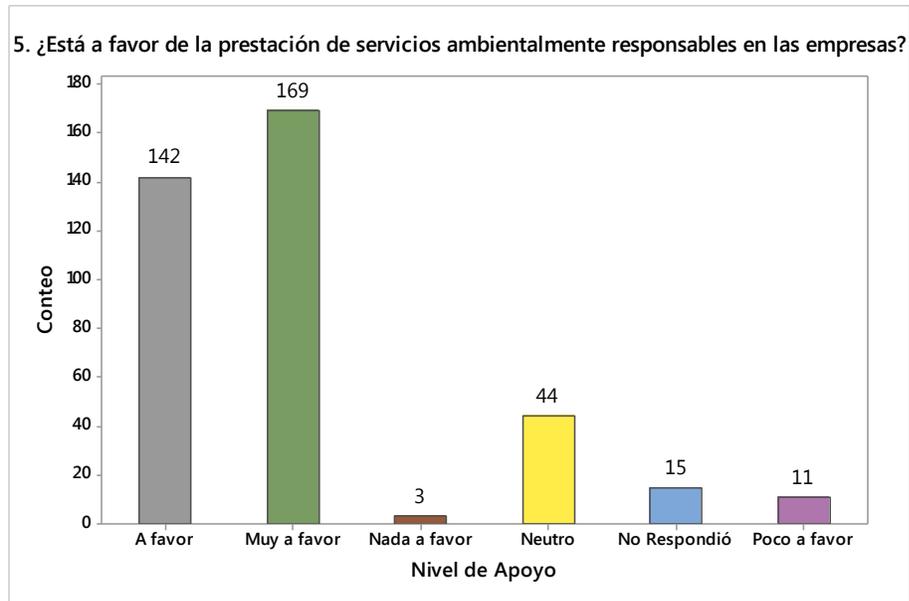


Figura 10 Respuestas al nivel de apoyo a la prestación de servicios ambientales en las empresas

Hay conciencia e interés en las personas para que las empresas presten servicios ambientalmente responsables en las empresas. Se ha dado un cambio actitudinal con respecto a la preservación del medio ambiente, esto es independientemente del nivel educativo de las personas. En años anteriores la tendencia era que únicamente las personas estudiadas consideraban proteger el medio ambiente, esto a través de acciones que promovieran el buen uso de los recursos. Las empresas que son ambientalmente responsables tienen una imagen positiva para con los consumidores, son muchas las que hoy en día aplican este tipo de prácticas en sus procesos.

6. ¿Cómo considera la incorporación de culturas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las de empresas de hostelería?

Tabla 9 Frecuencia de respuestas a pregunta 6 de encuesta

P6	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Importante	148	38,54	148	38,54
Muy importante	176	45,83	324	84,38
Nada importante	1	0,26	325	84,64
Neutro	35	9,11	360	93,75
Poco importante	9	2,34	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

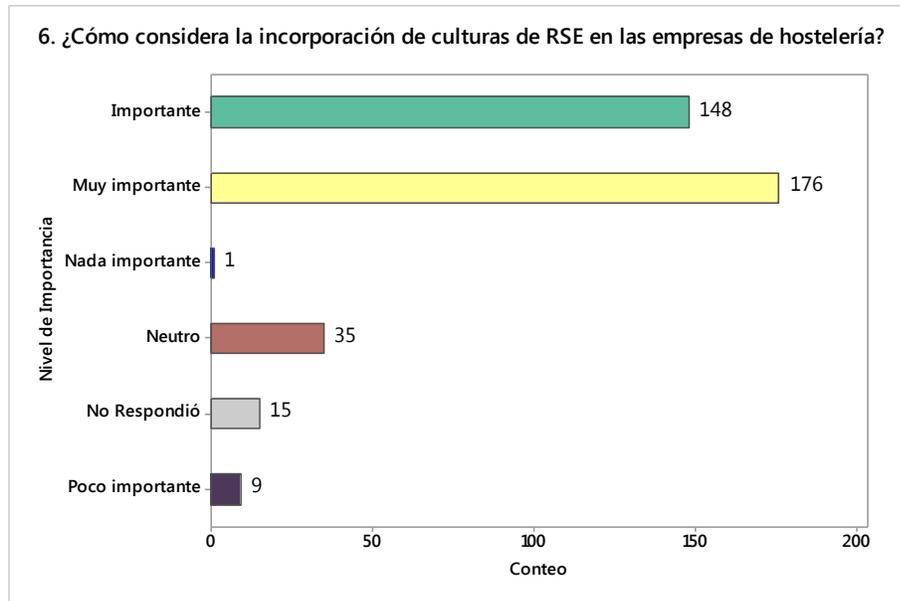


Figura 11 Respuestas al nivel de importancia de incorporar culturas RSE

Las personas son conscientes que las empresas deben ser socialmente responsables. Lastimosamente muchas empresas en Honduras consideran la Responsabilidad Social Empresarial como una obligación de practicar, pero por tema de imagen. Son muy pocas las organizaciones socialmente responsables que realizan aportes significativos, que verdaderamente adoptan la filosofía y no aprovechan la situación solamente por aparentar ante la sociedad y los usuarios del producto o servicio.

7. ¿Qué tan importante considera consumir productos locales cuando conoce nuevos lugares?

Tabla 10 Frecuencia de respuestas a pregunta 7 de encuesta

P7	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Importante	143	37,24	143	37,24
Muy importante	191	49,74	334	86,98
Nada importante	2	0,52	336	87,50
Neutro	29	7,55	365	95,05
Poco importante	4	1,04	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

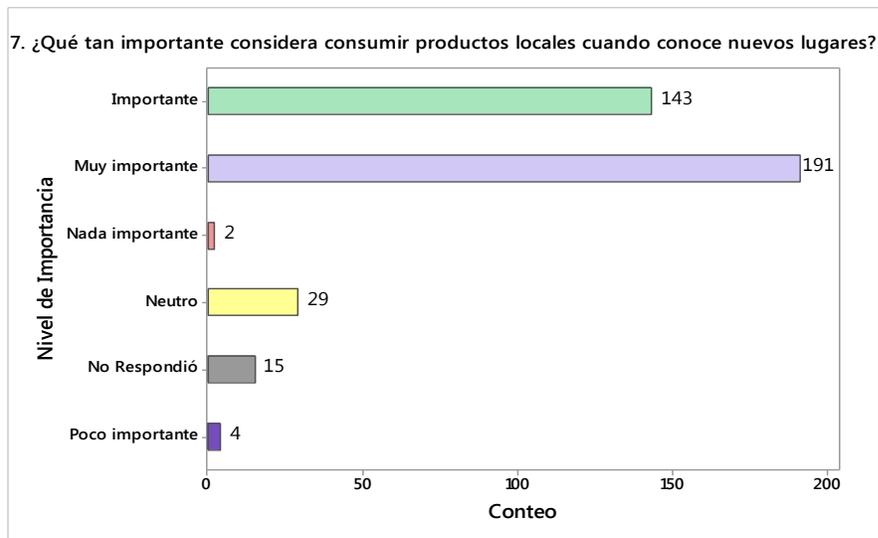


Figura 12 Respuestas al nivel de importancia de consumir productos locales al visitar nuevos lugares

Los productos locales tienen que ser aprovechados para ofrecerlo a los visitantes, ya que es un atractivo para la mayoría. El hecho de fomentar el consumo de los productos locales le da un beneficio a la comunidad como tal, ya que involucra a varios actores. Por ejemplo con las frutas locales, se benefician de esta actividad los agricultores que cultivan la fruta y por ende las familias de estos, ya que tienen ingresos monetarios por realizar esta actividad que les permite tener un mejor nivel de vida.

8. ¿Qué tan relevante es para usted que las actividades que se realizan dentro de la hostelería estén bajo un marco de buenas prácticas ambientales?

Tabla 11 Frecuencia de respuestas a pregunta 8 de encuesta

P8	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Muy relevante	205	53,39	205	53,39
Nada relevante	1	0,26	206	53,65
Neutro	31	8,07	237	61,72
Poco relevante	4	1,04	241	62,76
Relevante	128	33,33	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

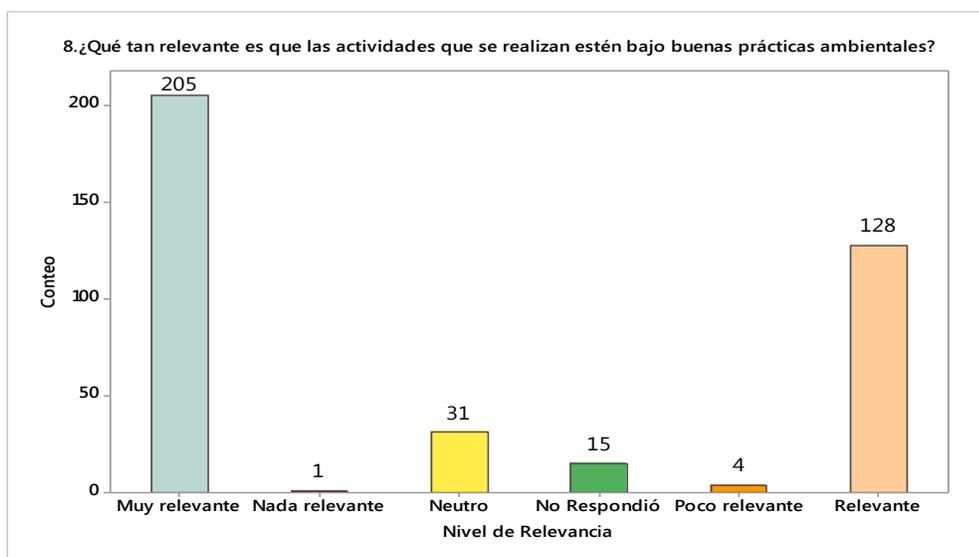


Figura 13 Respuestas al nivel de relevancia que las actividades en hostelería sean buenas prácticas ambientales

El cuidado ambiental es un tema de mucha importancia hoy en día, en este caso en específico para las actividades con buenas prácticas ambientales dentro de la hostelería. Son muchos los procesos y actividades que involucran la hostelería, sin embargo hay algunos que son más críticos que otros en cuanto a generar un impacto ambiental. En los últimos años los hoteles han comenzado a implementar buenas prácticas para el ahorro en el consumo de energía, ejemplo de esto es el incremento en la utilización de energía renovable en el sector. Otras prácticas que generalmente se aplican son las que tienen que ver con manejo de desechos sólidos y orgánicos, manejo de aguas residuales o controles en el consumo de agua.

9. ¿Cuál de las operaciones básicas de hostelería considera usted más importante en el desarrollo de las actividades de un hotel?

Tabla 12 Frecuencia de respuestas a pregunta 9 de encuesta

P9 Escala 5	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Hospedaje	182	182	49,32	49,32
Limpieza	122	304	33,06	82,38
Lavandería	14	318	3,79	86,18
Alimentación	28	346	7,59	93,77
Recreación	23	369	6,23	100
N=	369			

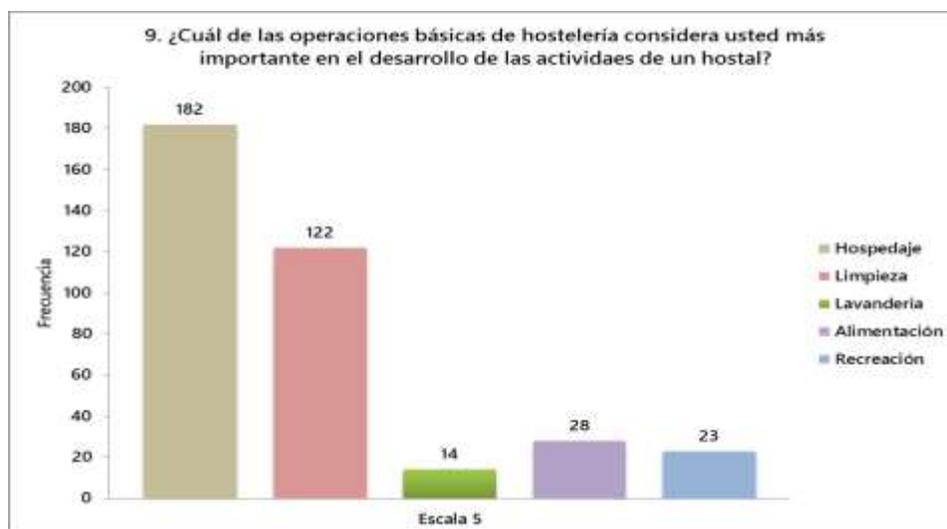


Figura 14 Respuestas al nivel de importancia considerando las operaciones básicas de hostelería

La operación de Hospedaje es vital para un hostel, sin dejar a un lado la Limpieza y opciones de Alimentación para los visitantes. Comúnmente se maneja que las personas que generalmente visitan un hostel son los mochileros, aquellas personas que viajan con muy poco equipaje y buscan lugares económicos para dormir. Sin duda el ofrecer hospedaje es vital para toda aquella empresa cuyo giro de negocio sea la hostelería. La limpieza es fundamental para que los clientes se sientan bien y cómodos. Por otro lado, la alimentación complementa un servicio de hostelería.

10. ¿Considera adecuado que el Hostel Cortijo del Lago ofrezca servicios considerando las buenas prácticas ambientales?

Tabla 13 Frecuencia de respuestas a pregunta 10 de encuesta

P10	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Adecuado	138	35,94	138	35,94
Muy adecuado	194	50,52	332	86,46
Neutro	31	8,07	363	94,53
Poco adecuado	6	1,56	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

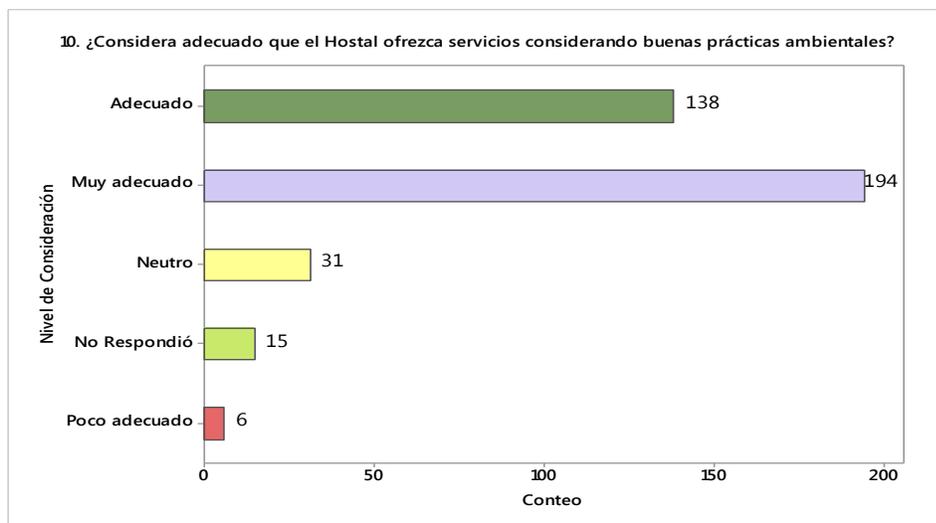


Figura 15 Respuestas a si es adecuado que el Hostal ofrezca servicios considerando buenas prácticas ambientales

La gente ve a bien que las buenas prácticas en el tema ambiental sean empleadas en el Hostal Cortijo del Lago para contribuir con la conservación del medio ambiente y que a su vez se dé un buen uso a los recursos. Por la ubicación que tiene el Hostal y la filosofía con la que fue ideado, es importante que se den a conocer por emplear buenas prácticas que promuevan la sostenibilidad ambiental.

11. ¿Qué tanto influiría en su decisión de visita que el Hostal Cortijo del Lago sea ambientalmente responsable?

Tabla 14 Frecuencia de respuestas a pregunta 11 de encuesta

P11	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Alto	150	39,06	150	39,06
Intermedio	59	15,36	209	54,43
Muy alto	151	39,32	360	93,75
Muy Poco	4	1,04	364	94,79
Poco	5	1,30	369	96,09
No Respondió	15	3,91	384	100,00
N=	384			

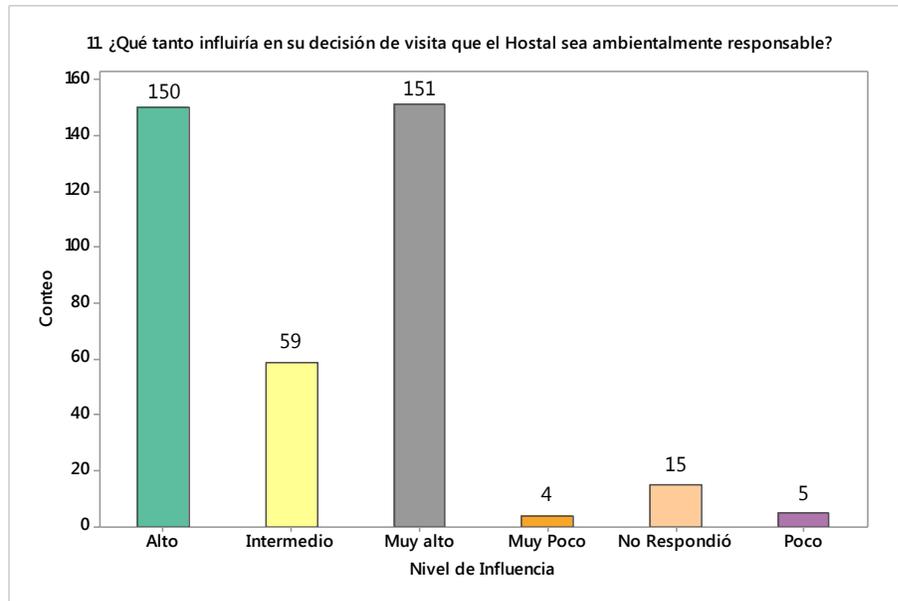


Figura 16 Respuestas al nivel de influencia en decisión de visita al Hostal

El Hostal Cortijo del Lago, al ser conocido por ser ambientalmente responsable, tiene un alto porcentaje de personas que lo considerarían para su visita. Sin embargo, el Hostal no puede basar la decisión de ser ambientalmente responsable solamente por crear una imagen a los clientes, esto tiene que ser un compromiso real y continuo a través de los años. Claramente con la ubicación que tiene el Hostal, se espera que este cumpla con procedimientos que permitan proteger los recursos alrededor del Lago, que puede servir a su vez sea para que las personas lo visiten.

12. ¿Qué tan importante considera que el Hostal Cortijo del Lago tenga una certificación que respalde sus buenas prácticas ambientales?

Tabla 15 Frecuencia de respuestas a pregunta 12 de encuesta

P12	Conteo	Porcentaje	CntAcum	PrcAcum
Importante	149	38,80	149	38,80
Muy importante	175	45,57	175	84,38
Nada importante	4	1,04	4	85,42
Neutro	28	7,29	28	92,71
Poco importante	13	3,39	13	96,09
No Respondió	15	3,91	15	100,00
N=	384			

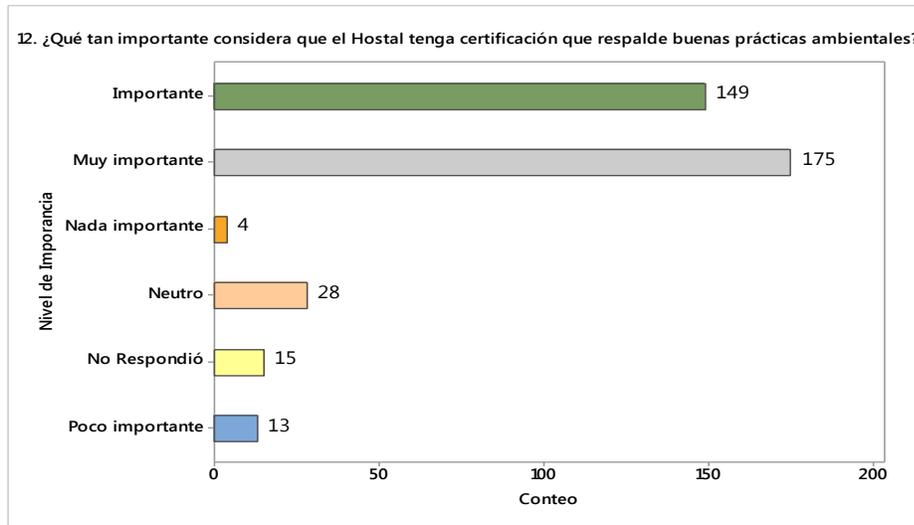


Figura 17 Respuestas al nivel de importancia que el Hostal cuente con una certificación

Para las personas es importante que el Hostal Cortijo del Lago compruebe que en sus actividades o servicios emplean buenas prácticas ambientales, esto se logra con una certificación. Sin duda, el crear las bases para adoptar un proceso de certificación es parte del comienzo para llegar a obtenerla. Cabe recalcar que una certificación si se consigue es porque va a mantenerse, por tanto una vez otorgada el Hostal tiene que seguir mejorando para no perder la misma. Esto al final crea un ciclo de mejora continua de prácticas ambientales responsables empleadas dentro del Cortijo del Lago.

4.1.1 CRUCE DE VARIABLES

El cruce de variables se hizo con la herramienta estadística Minitab, se seleccionaron preguntas significativas de la encuesta aplicada. Los resultados y análisis del cruce de variables se presentan a continuación:

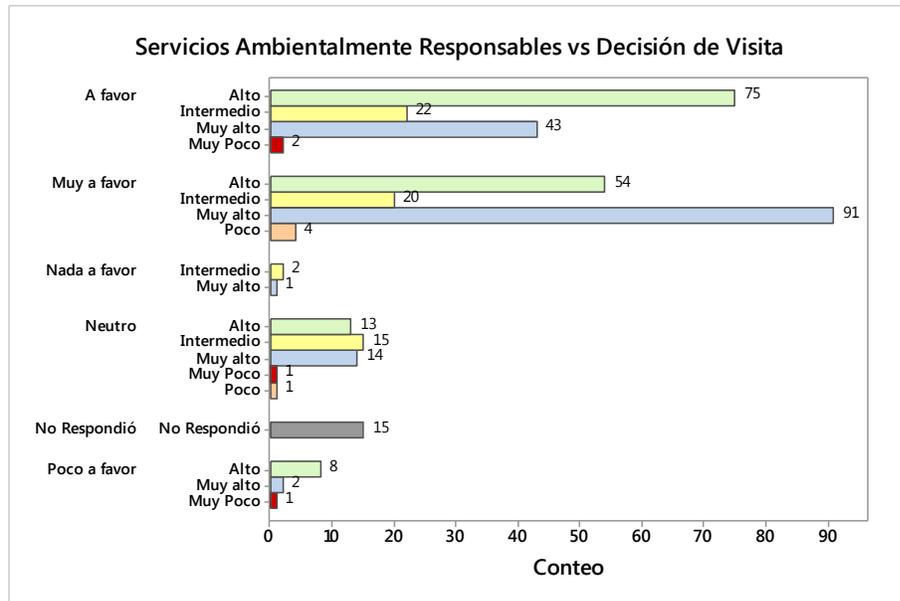


Figura 18 Tabulación cruzada: servicios ambientalmente responsables y decisión de visita

Al cruzar las variables servicios ambientalmente responsables y decisión de visita, es muy alto el nivel de influencia para visitar el Hostal Cortijo del Lago, los que están muy a favor de la prestación de servicios ambientalmente responsables en las empresas. Con esto se puede decir que contar con servicios ambientalmente responsables dentro del Hostal, puede ser un punto fundamental para que la afluencia de huéspedes aumente. Y es que no es de extrañarse, ya que las personas hoy en día son más conscientes de los cambios en la Tierra, esto debido a la destrucción de los recursos naturales. La preservación del ambiente y la sostenibilidad son temas que se han vuelto de mucho interés para la sociedad a nivel mundial en los últimos años.

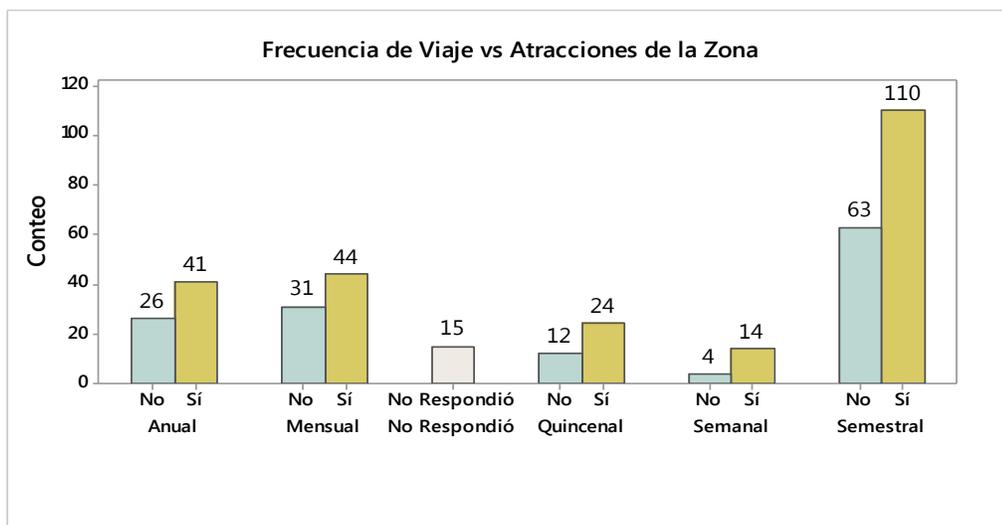


Figura 19 Tabulación cruzada: frecuencia de viaje y atracciones de la zona

Cruzando las variables frecuencia de viaje y atracciones de la zona, se obtiene que, de la muestra, las personas que mayoritariamente dijeron sí conocen las atracciones de la zona del Lago de Yojoa, viajan de manera semestral en el tramo carretero CA-5. Esto puede ser un indicativo que la gente sale a vacacionar recorriendo este tramo del país, unas dos veces al año. Sin embargo hay una población considerable que lo hace más seguido ya sea por razones de trabajo o negocio. Cabe señalar que una buena cantidad de la población que no conoce las atracciones del sector del Lago de Yojoa, esto puede ser debido a la falta de publicidad, tal como es el caso del Hostal Cortijo del Lago.

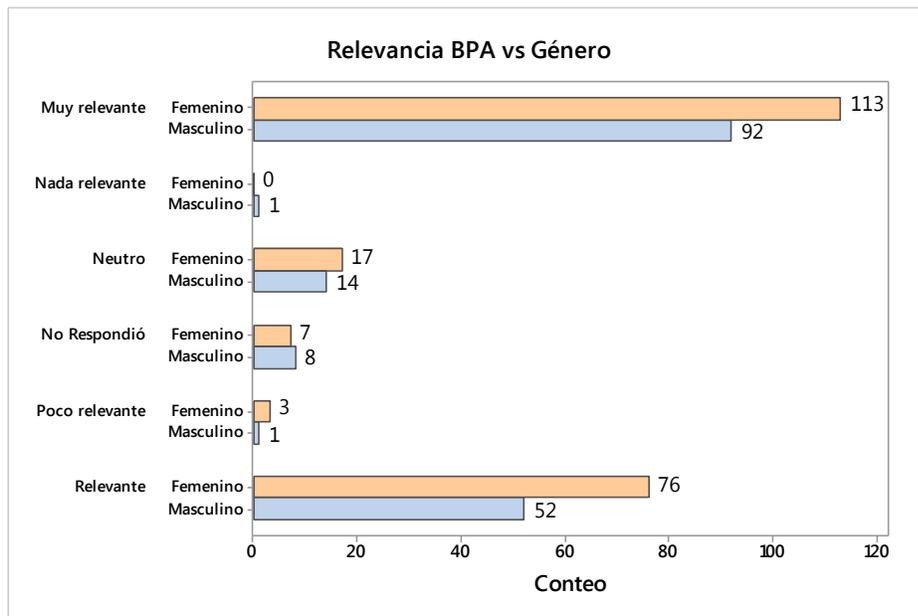


Figura 20 Tabulación cruzada: buenas prácticas ambientales y género

Al cruzar las variables género y buenas prácticas ambientales, las mujeres son las que más consideran muy relevante que las actividades que se realizan dentro de la hostelería estén bajo un marco de buenas prácticas ambientales. Esto puede ser debido a que por parte de la mujer hay mucha más conciencia en los aspectos de cuidados y limpieza porque generalmente son ellas las que cuidan de las actividades del hogar. Cabe señalar que lo anterior, no implica que los hombres sean indiferentes al tema de responsabilidad ambiental y la aplicación de buenas prácticas ambientales, sino que puede ser considerado más crítico o importante para la mujer.

4.2 RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS DEL GRUPO FOCAL

Se inició consultando si la empresa posee una misión y visión articulada con principios/valores de sostenibilidad ambiental, el personal indica que sí tienen una misión y visión, la cual está orientada a la calidad y los niveles de servicio en el Hostal Cortijo del Lago, siempre involucrando aspectos ambientales, ya que el simple hecho de estar ubicados en la zona de impacto del Lago de Yojoa los compromete a tener una visión orientada al medio ambiente, pero esto es por aspectos legales y demás reglamentos sobre protección de la zona que se deben cumplir. Al realizar el análisis de las respuestas brindadas, se puede determinar que no existe una misión y visión articulada de realizar sus actividades de una manera responsable, es más una idea de negocio que comparten entre todos los empleados.

Con respecto a si tiene la empresa objetivos orientados a ser catalogado como hostel verde, el personal del Hostal lo toman más como una perspectiva de lo que piensa la gente, mencionan que el Cortijo del Lago es reconocido por ser un buen lugar para comer y que se escuchan muy buenos comentarios sobre las comidas que se sirven, evaluando estas respuestas, se puede concluir que no tienen objetivos claros, son más orientados por tendencias de mercado, comentarios de los clientes o nuevos proyectos que desean emprender.

En cuanto al fomento por parte del Hostal del reciclaje entre sus empleados y huéspedes, se sacaron varios puntos interesantes, uno de ellos es constatar, por lo expresado por cada uno de los empleados, que es una cultura que manejan de manera muy eficiente en el Hostal y sacan el mayor provecho de este proceso en particular, incluso obteniendo ganancias adicionales para empleados del Cortijo del Lago en la recolección y venta de productos plásticos o latas. Sin embargo existe un gran reto en este proceso, y es hacer parte a los huéspedes o turistas que visitan el Hostal, a fin de mantener una cultura de reciclaje.

Por otro lado, se logran identificar diversos comportamientos del Hostal en procurar la adquisición de equipos y productos con etiquetado verde, el principal es que en la mayoría de sus procesos de cocina usan productos frescos y naturales, bajo una ideología verde en la que se evita el consumo o uso de productos enlatados, y se tienen procesos definidos en el manejo de todos los productos alimenticios al ser perecederos. Sin embargo al evaluar de manera global este tema, se logra identificar que su enfoque es más concentrado en las operaciones de cocina.

Con respecto a sí el Cortijo del Lago promueve dentro de sus huéspedes el consumo de productos verdes, se logra identificar una idea unánime del equipo, al estar siempre atentos a las solicitudes de los visitantes o huéspedes para ofrecer productos frescos y naturales, resaltando las cualidades y beneficios de sus comidas, por encima de productos prefabricados o enlatados. Obteniendo como resultado la satisfacción final de ambas partes. Se identifica un alto compromiso de todos los empleados con el medio ambiente, son conscientes de las bondades que les brinda el Lago y sus alrededores y le dan el mejor cuidado posible, al encontrar envoltorios o botellas plásticas actúan de manera responsable y colocan la basura en su lugar, clasifican la basura para manejar un mejor cuidado y así evitar desperdicios adicionales.

Ahora bien, con la importancia de la preservación de los recursos naturales en el Hostal, se observa que los empleados tienen consciencia sobre la preservación de los recursos naturales, es visible en pequeños detalles como lo mencionan en el grupo, por ejemplo el mantenimiento del césped en el Cortijo del Lago, el cuidado de las plantas y el control que brindan al canal que está ubicado en el Hostal que desemboca en el Lago. Es importante resaltar que estas acciones son adoptadas por el personal del Hostal, un reto sería ampliarlo a todas las personas que lo visiten.

Mientras que, con las operaciones básicas de hostelería que adoptan buenas prácticas ambientales dentro del Hostal Cortijo del Lago, los participantes mencionaron que la Alimentación es la operación más fuerte o considerable porque se adapta a procesos más limpios y enmarcados con el medio ambiente, a con el tema de los productos e ingredientes que se usan en esta operación. Sin embargo mencionan que de una u otra manera se adoptan en todas las operaciones del Hostal, como ser la Recreación.

Para analizar el impacto que tendría la incorporación de políticas ambientales en las actividades del Hostal, las respuestas de los participantes fueron bastante positivas y alentadoras teniendo una visión futurista de los posibles puntos de mejora a implementar en el Hostal. Al consultarles sobre la incorporación de políticas ambientales, consideran que sería algo positivo, ya que les serviría como guía en sus funciones y tendrían claros los pasos a seguir de acuerdo a lo que indiquen las políticas. Cuando se consultó sobre los programas de capacitación con ideología verde, se pudo captar el entusiasmo de todos los participantes por este apartado, considerando una oportunidad para ampliar sus conocimientos, adoptar mejores prácticas en sus

procesos y sacar el mayor provecho de las actividades que se realizan en el Hostal Cortijo del Lago.

Con el fomento de la protección del Lago de Yojoa con las comunidades aledañas, no existe un vínculo directo del Hostal con las comunidades para fomentar la protección del Lago, ya que sus respuestas estaban más orientadas a resaltar su participación en los diferentes organismos, asociaciones o cámaras de turismo de la zona, más no a la tarea como empresa. Sin embargo, mediante acciones estratégicas como dejar de consumir pescado del Lago de Yojoa como tal y consumir de granjas de la zona, fueron tomadas para contribuir con la reducción del consumo desmedido y ciertamente controlado por las organizaciones que protegen el Lago, estableciendo un ejemplo para los comercios y los pobladores de las comunidades aledañas.

Hay un alto compromiso del Hostal Cortijo del Lago con la generación de empleos en la zona, ya que no solamente se da de manera directa como es el caso del Encargado de Mantenimiento, Encargada de Limpieza y Ayudante de Cocina, sino que también se refleja una generación de empleos indirectos por los diferentes servicios o productos requerido en las distintas operaciones del Hostal. Nos indican que el consumo de huevos, pan, pollo, plátanos, frutas, verduras, pescado e incluso flores, es de los productores de la zona. Casi en un 60% de los productos que se utilizan en la cocina o en la decoración de diferentes rincones del Hostal, son de productores locales. Es a estos productores a los que se les visita y se les trata de instruir sobre el manejo sostenible de sus recursos y productos para tener sostenibilidad económica y se vea beneficiada en la parte ambiental.

Cabe mencionar que, existe un bajo nivel de conocimiento o de involucramiento con los huéspedes de los procesos verdes utilizados en el Hostal Cortijo del Lago, debido a que solo se socializa o se da a conocer a personas con alta frecuencia de visitas en el Hostal o bien personas que sean de confianza. Adicionando a lo anterior, no se manejan rótulos o indicadores visuales que ayuden a los huéspedes a conocer sobre los procesos que se utilizan. Un punto para resaltar es que las actividades que se realizan en el área de cocina, son bajo una ideología de “cocina abierta”, ya que los huéspedes pueden visualizar la preparación de sus alimentos y constatar el uso de productos frescos y naturales.

Llama la atención que existe una alta dependencia de la Cámara de Turismo del Lago en temas publicitarios o de mercadeo, ya que no existen iniciativas propias para desarrollar documentos que sirvan como atractivos visuales para visitar el Hostal Cortijo del Lago, o

vínculos comerciales para desarrollar estrategias de comercialización y apoyo entre los diferentes atractivos turísticos de la zona.

Con respecto al manejo que se le da a los desechos sólidos y orgánicos generados por las actividades del Hostal, el manejo de los desechos orgánicos se utiliza para diversas actividades, entre una de ellas está la recolección y clasificación, en la que se utiliza como comida para los cerdos. De igual forma mencionan que todos los desechos sólidos que no se les puede dar uso, los acumulan como basura y lo llevan al basurero del municipio. En ocasiones el aserrín lo utilizan para levantar fuego y cocinar. Las hojas que caen de los árboles se llevan a un contenedor para que pasen el proceso de oxidación y lo generado como larvas se utiliza para la pesca. Esto es indicativo de que se tienen manejos de desechos sólidos y orgánicos, sin embargo no logran sacar su máximo o aprovechar todas las bondades que estos pueden brindar, por ejemplo en temas relacionados a la generación de energía.

En cuanto al manejo se le da a las aguas residuales generadas por las actividades del Hostal, se logra identificar un proceso bastante antiguo pero que es manejado con mucha eficiencia, en el que cada sección del Hostal sea una cabaña, cocina o cuartos manejan sistemas independientes que se estructuran con trampas de aceite y filtración de agua, al igual que el manejo de las cajas sépticas, mediante procesos de filtración escalonada o de respaldo.

4.2.1 ANÁLISIS FODA

El presente análisis resume la información adquirida de las preguntas realizadas a todos los empleados del Hostal Cortijo del Lago. Las opiniones obtenidas en el grupo focal son la base para determinar los puntos más relevantes del Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

Tabla 16 Análisis FODA del Grupo Focal desarrollado en el Hostal Cortijo del Lago

Fortalezas	Oportunidades
<p>-Procesos de comunicación bien definidos, de acuerdo a la jerarquía del equipo de trabajo.</p> <p>-Aprovechamiento de desechos orgánicos para abono de cultivos y generación de larva para la pesca.</p> <p>-El 45% de los productos utilizados en el restaurante son cultivados en el Hostal Cortijo del Lago, mientras que el 40% los proveen los productores locales de la zona.</p> <p>-Cuenta con su propio sistema independiente en el manejo de aguas residuales en cada una de las cabañas y la cocina.</p>	<p>-Ser certificado bajo la ISO 14000 (Certificación Ambiental).</p> <p>-Aprovechamiento de las redes sociales para publicidad.</p> <p>-Establecer nuevas alianzas estratégicas con brigadas internacionales.</p> <p>-Formar parte de la Asociación de Hoteles Pequeños de Honduras (HOPEH).</p> <p>-Apoyo de Asociaciones, Cámaras de Turismo, Instituto Hondureño del Turismo.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>-Falta de una misión y visión articulada con sostenibilidad ambiental.</p> <p>-Falta de objetivos claros y carencia de una política empresarial ambiental.</p> <p>-Bajo nivel de actividades recreativas.</p> <p>-Falta de programas de capacitación sobre diversos temas de hostelería y manejo del medio ambiente.</p> <p>-Proveedores de bienes y servicios en la zona son limitados.</p> <p>-Falta de desarrollo publicitario y comercial del Hostal Cortijo del Lago.</p>	<p>-Contaminación del Lago de Yojoa.</p> <p>-Cambios en las preferencias de los turistas.</p> <p>-Desmotivación por parte del Gobierno de Honduras con impuestos.</p> <p>-Nueva legislación que afecte las operaciones del Hostal.</p> <p>-Ingreso de nuevos competidores.</p>

4.3 ANÁLISIS GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos de investigación, encuesta y grupo focal, contienen preguntas que van alineadas con los objetivos de investigación, preguntas obtenidas a partir de la tabla de operacionalización de variables. La encuesta contiene preguntas cerradas, mientras que el grupo focal está compuesto por preguntas abiertas. Con la aplicación de los instrumentos, se obtuvieron puntos que son semejantes entre ambos, los cuales se enlistan a continuación:

- Independientemente del nivel educativo de las personas, son conscientes que se tiene que actuar responsablemente para lograr la preservación del medio ambiente.
- La responsabilidad ambiental debe ser adoptada por las empresas, de igual manera es importante que se adopte en los hogares.
- Las personas ven a bien que las buenas prácticas en el tema ambiental sean empleadas en el Hostal Cortijo del Lago.

- Por la ubicación que tiene el Hostal Cortijo del Lago, a inmediaciones del Lago de Yojoa, se convierte en una actividad obligatoria que practiquen la responsabilidad ambiental.
- El Hostal Cortijo del Lago da apoyo continuo a productores locales para fomentar el uso de productos naturales, frescos y de la zona, teniendo un contraste positivo con el gusto de los turistas en consumir productos locales cuando visitan nuevos lugares.
- Las empresas que son ambientalmente responsables tienen una imagen positiva para con los consumidores, sobre todo cuando las buenas prácticas son evidentes y se hacen del conocimiento de todos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. El Hostal Cortijo del Lago cuenta con múltiples oportunidades para desarrollarse en un hostel verde y ser ambientalmente sostenible. Oportunidades como ser su ubicación en la zona de impacto del Lago de Yojoa, aprovechamiento de las bondades del entorno y los recursos de la zona. Ambientalmente la responsabilidad que prevalece actualmente es el cumplimiento de índole legal por estar en una zona ecológicamente sensible.
2. El Hostal Cortijo del Lago carece de una política empresarial ambiental. Por tanto, la incorporación de una política de este tipo le permite al Hostal homologar el comportamiento de todo su equipo de trabajo. Esto en aras de disminuir el impacto ambiental que generan las actividades del Cortijo del Lago y a su vez mejorar los niveles de servicio, ya sea que involucren o no contacto con los huéspedes.
3. De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se logró determinar que las operaciones más determinantes dentro del Hostal son: Hospedaje, Limpieza y Alimentación. Por otro lado, las buenas prácticas ambientales que se requiere sean adoptadas en las operaciones, anteriormente mencionadas, son las siguientes: Control en la emisión de humos y la revisión para prevenir la fuga de gases en el área de cocina, Procesos sistematizados en el manejo de residuos, Mantenimiento de áreas verdes y jardines, Gestión eficiente de la energía y el consumo del agua, Reducción en el uso de sustancias peligrosas (químicos) en las operaciones, Reutilización y recolección de diversos productos como botellas, papel, cartón, aluminio, plásticos, Procesos para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos e inorgánicos.
4. La incorporación de una estrategia con enfoque de desarrollo sostenible, otorga al Hostal Cortijo del Lago las siguientes ventajas: Económicas - reducción en los costos por consumo de energía, reducción en los costos por consumo de agua. Ambiental - reducción del impacto en el ambiente que se genera actualmente. Social - apoyo continuo a los productores locales que proveen de bienes o servicios al Hostal, generación de empleo que aporta al desarrollo económico de la comunidad.

5. Los temas de capacitación a ser considerados en la estructura de un plan para la sensibilización de los empleados hacia una cultura ambiental responsable, son los siguientes: conciencia ambiental, conservación de recursos naturales, aprovechamiento de espacios, manejo de desechos y aguas, prácticas para reducir los efectos del cambio climático.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Manejar en las operaciones un enfoque de sostenibilidad ambiental que le permita al Cortijo del Lago encaminar un proceso de transición de un hostel convencional a un hostel verde, aprovechando las bondades del entorno y los recursos de la zona del Lago de Yojoa.
2. Incorporar una política empresarial enmarcada bajo las buenas prácticas ambientales y con orientación a la sostenibilidad ambiental, permitiendo con esto un accionar unánime de sus empleados y de esta forma generar una imagen positiva entre los visitantes y usuarios de los servicios. De igual manera, esto se puede transmitir a los huéspedes como parte de la concientización del cuidado del medio ambiente y el uso sostenible de los recursos naturales.
3. Implementar buenas prácticas ambientales en las actividades que son parte de las operaciones más determinantes como ser Hospedaje, Limpieza y Alimentación. Mismas que contribuyen al desarrollo sostenible del Hostel Cortijo del Lago e involucran una participación activa de los empleados y huéspedes.
4. Aplicar un modelo de sostenibilidad ambiental en el Hostel Cortijo del Lago, que tenga acción en las operaciones y actividades que se desarrollan en el mismo. Esto a fin de desarrollar el Hostel en un ámbito de sostenibilidad por su ubicación a inmediaciones del Lago de Yojoa, brindando un aporte económico y social para la comunidad, además de aportar al desarrollo del país en cuanto a generación de empleo y fomento del turismo, logrando con todo esto una relación ganar-ganar.
5. Facilitar a los empleados el acceso a programas de capacitación con ideología verde, que les permita adoptar mejores prácticas en sus procesos para sacar el mayor provecho de los recursos y espacios con los que se cuentan dentro del Hostel Cortijo del Lago, asimismo,

esto permita un crecimiento personal y profesional a todos los miembros que conforman el Hostal.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo se presenta el plan de gestión del proyecto “Modelo de Sostenibilidad Ambiental del Hostal Cortijo del Lago”. Dentro del cual se describen las áreas de conocimiento del PMBOK aplicadas al proyecto. Se describe el alcance tanto del proyecto como del producto, el tiempo con su respectivo cronograma de actividades, el presupuesto, el análisis de los interesados, recursos, riesgos, gestión de la comunicación, la calidad dentro del proyecto y las adquisiciones. De igual manera se presenta un organigrama del proyecto, el equipo que conformará el mismo, así como los roles y/o responsabilidades de los interesados.

6.1 INFORMACIÓN GENERAL

Enunciado del Proyecto: Modelo de Sostenibilidad Ambiental del Hostal Cortijo del Lago.

ID del Proyecto: MSA-HCL

Sponsor: Hostal Cortijo del Lago

Representante del Sponsor: Ing. John Chater

6.2 RESUMEN EJECUTIVO

MSA-HCL es un proyecto que pretende mejorar las condiciones y operaciones del Hostal Cortijo del Lago mediante la aplicación de un modelo basado en la sostenibilidad ambiental. Esto le permitirá aprovechar los recursos naturales y bondades del entorno del Lago de Yojoa de manera sostenible, con un impacto ambiental menor con respecto al que se genera actualmente. Además de la implementación de buenas prácticas ambientales en sus actividades, obteniendo múltiples ventajas a nivel económico, social y ambiental. El Hostal puede albergar un total de 40 huéspedes, distribuidos en 4 cabañas en una área de 1.8 hectáreas. El equipo de trabajo del Hostal está compuesto por 7 empleados, los cuales distribuyen sus actividades de acuerdo a las operaciones del mismo. Este modelo le permitirá en un futuro al Cortijo del Lago poder optar a una certificación ISO 14000 o bien una certificación que tenga que ver con hostelería sostenible.

6.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La responsabilidad ambiental en las empresas es cada día más exigente de practicar, esto debido a la escasez en los recursos y el daño que se le ha dado al medio ambiente en los últimos años. Las empresas del sector turístico-hotelerero no son la excepción a esta realidad. Es por eso que nace la necesidad de reducir el impacto negativo que ocasionan al medio ambiente de las actividades del Hostal Cortijo del Lago, mejorando el manejo de residuos sólidos y líquidos generados, uso eficiente de los insumos y del suministro de la energía eléctrica, al mismo tiempo proveyendo espacios que contrastan con el ambiente.

Evidentemente el turismo verde es muy atractivo para los extranjeros, sobre todo los ciudadanos norteamericanos y europeos son los que más disfrutan de la naturaleza, sin embargo el turista nacional está cada vez más interesado en hacer este tipo de turismo. Es por esto que se debe sacar el mayor provecho a las bondades con las que cuenta el Hostal Cortijo del Lago por su ubicación. Con este tipo de proyectos se logra crear conciencia ambiental colectiva incluyendo a los actores directamente involucrados. El desarrollo de esta iniciativa con el Hostal Cortijo del Lago podría generar un referente local y hasta nacional para que proyectos de esta misma línea localizados en áreas ambientalmente sensibles se repliquen y coadyuven a prevenir y a mitigar los impactos de las actividades turísticas en sus áreas de influencia directa y hasta con impactos positivos de escala regional-nacional.

6.3.1 JUSTIFICACIÓN CUALITATIVA

- Oportunidad de mejora en los procesos.
- Necesidad de implementar buenas prácticas ambientales.
- Los empleados del Hostal Cortijo del Lago expresan la necesidad de ampliar sus conocimientos sobre el manejo sostenible de los recursos.

6.3.2 JUSTIFICACIÓN CUANTITATIVA

- Aumentar la eficiencia.
- Menor consumo de energía.
- Menor generación de desechos.

6.4 NECESIDADES DEL PROYECTO

La necesidad del Hostal Cortijo del Lago es replicar en sus procesos la ideología verde con la que fue creado, ya que tiene como modelo de negocio ser un sitio de descanso amigable con el medio ambiente. Desde el inicio de operaciones, la norma principal ha sido prevenir y mitigar el impacto ecológico, procurando el uso racional de recursos, el aprovechamiento de los desechos orgánicos (de alimentos), reciclaje de desechos sólidos, entre otros. Sin embargo, presenta ausencias o deficiencias de procesos que no le permiten ser congruentes con una política clara a nivel corporativo de un hostel sostenible.

6.4.1 OBJETIVO DEL PROYECTO

6.4.1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer un modelo de sostenibilidad ambiental para el Hostal Cortijo del Lago que le permita de manera progresiva mejorar en sus operaciones y actividades.

6.4.1.2 ALINEAMIENTO DEL PROYECTO

Tabla 17 Alineamiento del proyecto

Ítem del Plan Estratégico	Objetivos del negocio
Eficiencia en la gestión ambiental	Lograr sostenibilidad ambiental en sus operaciones y actividades.
Servicio de alta calidad.	Generar satisfacción en los clientes.

6.4.1.3 OBJETIVOS EN TÉRMINOS DE TRIPLE RESTRICCIÓN

Tabla 18 Objetivos en términos de triple restricción

Concepto	Objetivo	Criterio
Alcance	Cumplir con cada uno de los entregables.	Aprobación de los entregables por parte del Hostal Cortijo del Lago.
Tiempo	Finalizar el proyecto en el tiempo establecido para el desarrollo del mismo.	Finalizar el proyecto en 11 meses del 23/11/2015 al 30/09/2016.
Costo	Cumplir con el presupuesto estimado del proyecto L. 365,750.00	No exceder el presupuesto del proyecto.

6.5 INTERESADOS DEL PROYECTO

6.5.1 MATRIZ DE PODER – INTERÉS

Tabla 19 Poder - Interés

Número	Interesados	Poder	Interés
1	Hostal Cortijo del Lago	Alto	Alto
2	Personal del Hostal Cortijo del Lago	Bajo	Alto
3	Director del Proyecto	Alto	Alto
4	Equipo del Proyecto	Bajo	Alto
5	Cámara de Turismo del Lago de Yojoa	Bajo	Alto
6	Alcaldía de Santa Cruz de Yojoa	Alto	Alto
7	Habitantes de las comunidades aledañas	Bajo	Bajo
8	Proveedores	Alto	Bajo
9	Secretaría de Energía, Recursos Naturales, Ambiente y Minas	Alto	Alto
10	Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras	Bajo	Alto

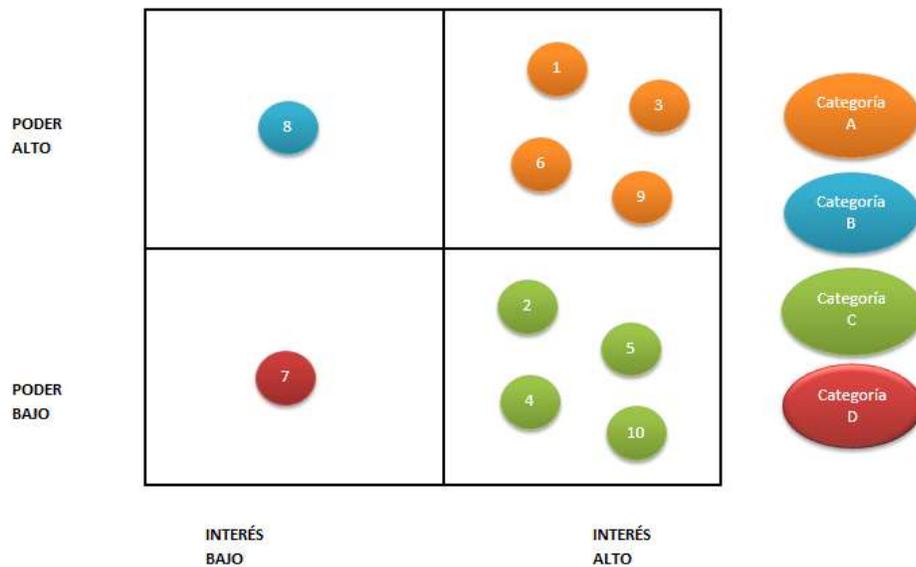


Figura 21 Matriz de Poder - Interés

Categorización de los interesados:

- Categoría A: Los interesados que pertenezcan a la categoría A son los que tienen “Poder Alto – Interés Alto”. Al ser esta la categoría más importante se debe esforzar por tener una comunicación fluida y constante.

- Categoría B: Los interesados que pertenezcan a la categoría B son los que tienen “Poder Alto – Interés Bajo”. En esta categoría se debe esforzar por mantener satisfechos, sin cargarlos con tanta información.
- Categoría C: Los interesados que pertenezcan a la categoría A son los que tienen “Poder Bajo – Interés Alto”. En esta categoría se debe mantener informados y que no surjan inconvenientes.
- Categoría D: Los interesados que pertenezcan a la categoría A son los que tienen “Poder Bajo – Interés Bajo”. En esta categoría se deben monitorear.

6.6 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

6.6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La necesidad de implementación de un modelo de sostenibilidad ambiental que se replique en todas las operaciones y actividades del Hostal Cortijo del Lago, es cada día una necesidad latente, considerando la ubicación geográfica del Hostal y del impacto que representa el uso insostenible de los recursos de la zona, se orientan esfuerzos por equilibrar el uso de los recursos, generar conciencia entre sus huéspedes y empleados, a fin de ser amigables con el medio ambiente y preservar las bondades que nos brinda.

El proyecto a desarrollar cuenta con diversas visiones, que van desde la visión educacional, que está enfocada en el desarrollo del equipo de trabajo del Hostal en función de las buenas prácticas ambientales, cultural con la implementación de políticas ambientales en el Hostal y una readecuación de la misión y visión apegada a principios ambientales en la hostelería y finalmente la parte operacional, que busca fortalecer las deficiencias en las operaciones y procesos del Hostal, siempre enmarcadas en la sostenibilidad ambiental.

6.6.2 ALCANCE DEL PROYECTO

6.6.2.1 ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto se subdivide en 5 entregables que tienen como objetivo primordial el desarrollo sostenible de todas las operaciones y actividades del Hostal, con un involucramiento

participativo de todo el equipo de trabajo de la empresa, el cual está conformado por 7 empleados, el desarrollo de los entregables se realizará de manera progresiva y dando inicio con la valoración y ajuste de la gestión del proyecto en sí para dar paso a la estrategia empresarial, implementación de buenas prácticas ambientales en sus procesos, desarrollo de un manejo de desechos eficientes y eficiencia en el uso de los recursos.

El proyecto se denomina “Modelo de Sostenibilidad Ambiental del Hostal Cortijo del Lago” y se desarrollará en un periodo de 11 meses calendario. Se realizará en conjunto con el equipo de trabajo del Hostal y los diferentes equipos de expertos para los diversos trabajos que se realizarán en el desarrollo del mismo, con un presupuesto aproximado de L. 365,750.00. La planificación, gestión de recursos y actividades del proyecto se llevarán a cabo en horarios de 8:00am a 5:00pm, de lunes a viernes.

6.6.2.2 ALCANCE DEL PRODUCTO

El producto del proyecto es un modelo de sostenibilidad ambiental, el cual está compuesto de cuatro ramas o fases. Este modelo de sostenibilidad involucra la definición de la misión y visión, los objetivos y la política empresarial del Hostal Cortijo del Lago bajo un esquema de sostenibilidad ambiental. Además de la ejecución de las buenas prácticas ambientales dentro del Hostal como ser: Control en la emisión de humos y la revisión para prevenir la fuga de gases en el área de cocina, Procesos sistematizados en el manejo de residuos, Mantenimiento de áreas verdes y jardines, Gestión eficiente de la energía y el consumo del agua, Reducción en el uso de sustancias peligrosas (químicos) en las operaciones, Reutilización y recolección de diversos productos como botellas, papel, cartón, aluminio, plásticos, Procesos para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos e inorgánicos. Prácticas que involucran las operaciones diarias del Cortijo del Lago.

6.6.2.3 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

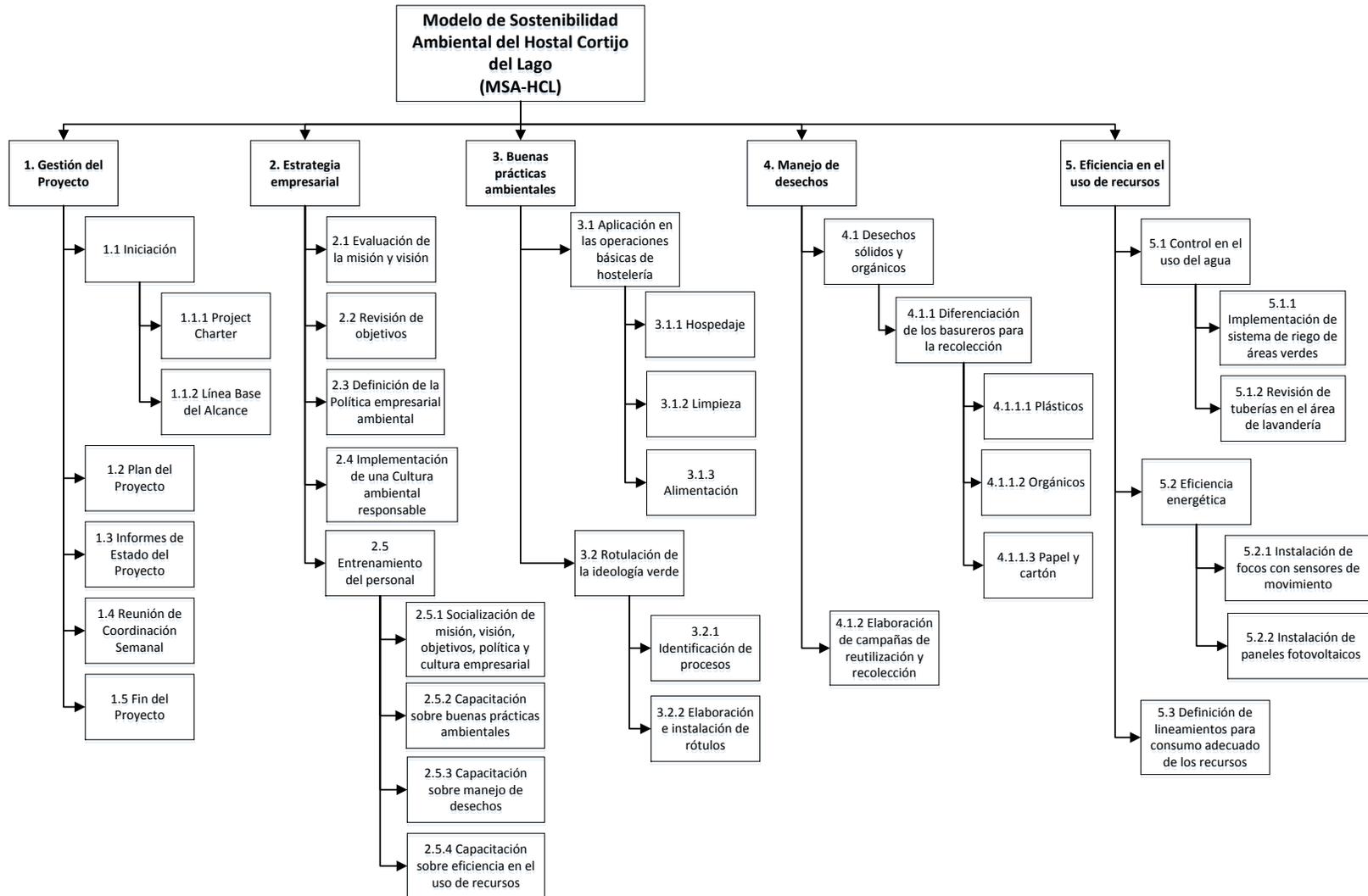


Figura 22 EDT

6.6.2.4 DICCIONARIO DE LA EDT

Tabla 20 Diccionario de la EDT

Paquete de Trabajo	Descripción
1.1.1 Project Charter	Documento que detalla: el nombre del proyecto, la meta del proyecto, la justificación, descripción del producto, entregables, presupuesto base, hitos del cronograma y da la autorización formal al director del proyecto.
1.1.2 Línea Base del Alcance	Documento que detalla el Enunciado del Alcance, la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) y el Diccionario de la EDT.
1.2 Plan del Proyecto	Documento formalmente aprobado que define cómo se ejecuta, supervisa y controla un proyecto. En él se detallarán el plan de costos, plan de tiempo, plan de gestión de los interesados, plan de comunicaciones, plan de recursos humanos, plan de calidad, plan de riesgos y plan de gestión de las adquisiciones.
1.3 Informes de estado del proyecto	Documento que informará el estado de avance de cada entregable del proyecto (en cuanto a costos, tiempos, alcance y calidad). Mensualmente se entregará un informe.
1.4 Reunión coordinación semanal	Reunión de coordinación semanal del equipo de proyecto en las instalaciones del Hostal Cortijo del Lago, para informar el avance de las actividades del proyecto de la semana.
1.5 Fin del Proyecto	Para el cierre del proyecto se realizará una reunión con el equipo del proyecto, donde el Director deberá presentar los siguientes documentos: Informe de Performance del Proyecto, Lecciones Aprendidas, Métricas del Proyecto, Acta de Aceptación del Proyecto, Archivo Final del Proyecto.
2.1 Evaluación de la misión y visión	Se refiere a la redefinición de la misión y visión del Hostal Cortijo del Lago incluyendo aspectos de calidad, servicio al cliente y responsabilidad ambiental.
2.2 Revisión de objetivos	Se refiere a la revisión de los objetivos del Hostal Cortijo del Lago, incorporando el tema de la responsabilidad ambiental.
2.3 Definición de la política empresarial ambiental	Se refiere a la definición de una política empresarial ambiental por la cual los empleados se van a regir.
2.4 Implementación de una cultura ambiental responsable	La cultura ambiental responsable es la que va a guiar el actuar de todo el equipo de trabajo del Hostal, considerando las buenas prácticas ambientales y mantenerse como un hostel verde.
2.5.1 Socialización de misión, visión, objetivos, política y cultura empresarial	Compartir con todo el equipo de trabajo la misión, visión, objetivos, política y cultura empresarial.
2.5.2 Capacitación sobre buenas prácticas ambientales	Es una capacitación dirigida a los empleados del Hostal Cortijo del Lago sobre: Control en la emisión de humos y la revisión para prevenir la fuga de gases

	en el área de cocina, Procesos sistematizados en el manejo de residuos, Mantenimiento de áreas verdes y jardines, Gestión eficiente de la energía y el consumo del agua, Reducción en el uso de sustancias peligrosas (químicos) en las operaciones, Reutilización y recolección de diversos productos como botellas, papel, cartón, aluminio, plásticos, Procesos para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos e inorgánicos.
2.5.3 Capacitación sobre manejo de desechos	Es una capacitación dirigida a los empleados del Hostal Cortijo del Lago más específica sobre procesos para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos e inorgánicos.
2.5.4 Capacitación sobre eficiencia en el uso de recursos	Es una capacitación dirigida a los empleados del Hostal Cortijo del Lago más específica sobre gestión eficiente de la energía y el consumo del agua.
3.1.1 Hospedaje	Se refiere a la implementación de buenas prácticas ambientales que tienen que ver con la operación Hospedaje, como ser: Gestión eficiente de la energía y el consumo del agua.
3.1.2 Limpieza	Se refiere a la implementación de buenas prácticas ambientales que tienen que ver con la operación Limpieza, como ser: Procesos sistematizados en el manejo de residuos, Mantenimiento de áreas verdes y jardines, Reducción en el uso de sustancias peligrosas (químicos) en las operaciones, Reutilización y recolección de diversos productos como botellas, papel, cartón, aluminio, plásticos, Procesos para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos e inorgánicos
3.1.3 Alimentación	Se refiere a la implementación de buenas prácticas ambientales que tienen que ver con la operación Alimentación, como ser: Control en la emisión de humos y la revisión para prevenir la fuga de gases en el área de cocina, Procesos sistematizados en el manejo de residuos, Gestión eficiente de la energía y el consumo del agua, Procesos para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos e inorgánicos
3.2.1 Identificación de procesos	Se refiere a que la ideología verde que se va a manejar en el Hostal Cortijo del Lago va a ser representada a través de rotulación. Esto en puntos estratégicos para los procesos de: ingreso o registro de huéspedes, ofrecimiento de servicios del restaurante, entrega de cabaña.
3.2.2 Elaboración e instalación de rótulos	Se refiere a la rotulación con mensajes de cuidado y responsabilidad con el medio ambiente. Esto en las áreas comunes, áreas verdes, cabañas, habitaciones, baños, restaurante y cocina.
4.1.1.1 Plásticos	Los desechos de plástico serán recolectados en un basurero específico, el cual estará debidamente rotulado para que tanto empleados como huéspedes y visitantes puedan identificar.
4.1.1.2 Orgánicos	Los desechos orgánicos serán recolectados en un

	basurero específico, el cual estará debidamente rotulado para que tanto empleados como huéspedes y visitantes puedan identificar.
4.1.1.3 Papel y cartón	Los desechos de papel y cartón serán recolectados en un basurero específico, el cual estará debidamente rotulado para que tanto empleados como huéspedes y visitantes puedan identificar.
4.1.2 Elaboración de campañas de reutilización y recolección	Las campañas de reutilización y recolección de botellas u otros desechos de plástico, vidrio o aluminio serán promovidos entre los empleados y visitantes del Hostal Cortijo del Lago.
5.1.1 Implementación de sistema de riego de áreas verdes	Es un sistema de riego en las áreas verdes y cultivos, mediante un proceso de bombeo hidráulico por un molino de agua con generación eléctrica, por medio de un panel fotovoltaico de hasta 300 watts de potencia
5.1.2 Revisión de tuberías en el área de lavandería	La revisión periódica de tuberías y fugas en las áreas de lavandería para el control en el uso del agua y el consumo que se hace.
5.2.1 Instalación de focos con sensores de movimiento	De manera progresiva hacer transiciones a focos con sensores de movimiento en baños y áreas comunes
5.2.2 Instalación de paneles fotovoltaicos	La implementación de tres paneles fotovoltaicos de 300 watts en el área de cocina y restaurante, esto para gestión eficiente de la energía aprovechando los rayos solares.
5.3 Definición de lineamientos para consumo adecuado de los recursos	Se refiere al establecimiento de lineamientos para el consumo de los recursos como agua y energía en las instalaciones del Hostal Cortijo del Lago tanto a huéspedes como a los empleados.

6.6.3 ASUNCIONES

- El Hostal Cortijo del Lago deberá ofrecer facilidades al Director del proyecto en cuanto al acceso de información sobre el perfil de la empresa.
- El Director del proyecto deberá de estar presente en el Hostal, mínimo para las fases de iniciación y cierre.
- La movilización del equipo del proyecto al Hostal Cortijo del Lago no deberá ser problema.
- El presupuesto estará disponible para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- Las facilidades de oficina deberán estar disponible para que el equipo del proyecto pueda realizar su trabajo.

6.6.4 RESTRICCIONES

- Cambios que se den por parte del sponsor en los requerimientos del proyecto.
- Barreras por parte de alguno de los empleados del Hostal Cortijo del Lago.
- Atrasos en la ejecución del proyecto por falta de pagos.

6.7 REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

- Involucramiento de los huéspedes y clientes del restaurante en el cuidado del medio ambiente.
- Conocimiento mínimo, por parte de todo el personal, sobre el uso sostenible de los recursos.
- Mantenimiento de las operaciones y actividades del Hostal Cortijo del Lago en base a buenas prácticas ambientales.

6.8 ENTREGABLES DEL PROYECTO

- Gestión del proyecto
- Estrategia empresarial
- Buenas prácticas ambientales
- Manejo de desechos
- Eficiencia en el uso de recursos

6.9 HITOS DEL CRONOGRAMA

Tabla 21 Hitos del cronograma

Hito	Fecha programada
Fin Iniciación	18/12/15
Fin Gestión del proyecto	27/01/16
Fin Entrenamiento del personal	25/02/16
Fin Estrategia empresarial	25/02/16
Fin Aplicación en las operaciones básicas de hostelería	17/03/16
Fin Rotulación de la ideología verde	20/04/16
Fin Buenas prácticas ambientales	20/04/16

Fin Diferenciación de los basureros para la recolección	22/04/16
Fin Desechos sólidos y orgánicos	22/04/16
Fin Manejo de desechos	27/04/16
Fin Control en el uso del agua	30/09/16
Fin Eficiencia energética	20/07/16
Fin Eficiencia en el uso de recursos	30/09/16
Fin del proyecto	30/09/16

6.10 CRONOGRAMA

Tabla 22 Cronograma del proyecto

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
MSA-HCL	214 días	lun 23/11/15	vie 30/09/16
GESTIÓN DEL PROYECTO	210 días	lun 23/11/15	lun 26/09/16
Iniciación	19 días	lun 23/11/15	vie 18/12/15
Project Charter	4 días	lun 23/11/15	vie 27/11/15
Línea Base del Alcance	15 días	vie 27/11/15	vie 18/12/15
Fin Iniciación	0 días	vie 18/12/15	vie 18/12/15
Plan del Proyecto	24 días	vie 18/12/15	mié 27/01/16
Informes de estado del proyecto	210 días	lun 23/11/15	lun 26/09/16
Reunión coordinación semanal	210 días	lun 23/11/15	lun 26/09/16
Fin Gestión del proyecto	0 días	mié 27/01/16	mié 27/01/16
ESTRATEGIA EMPRESARIAL	21 días	mié 27/01/16	jue 25/02/16
Evaluación de misión y visión	2 días	mié 27/01/16	vie 29/01/16
Revisión de objetivos	2 días	vie 29/01/16	mar 02/02/16
Definición de la Política empresarial ambiental	3 días	mar 02/02/16	vie 05/02/16
Implementación de una Cultura ambiental responsable	5 días	vie 05/02/16	vie 12/02/16
Entrenamiento del personal	9 días	vie 12/02/16	jue 25/02/16
Socialización de misión, visión, objetivos, política y cultura empresarial	3 días	vie 12/02/16	mié 17/02/16
Capacitación sobre buenas prácticas ambientales	2 días	mié 17/02/16	vie 19/02/16
Capacitación sobre manejo de desechos	2 días	vie 19/02/16	mar 23/02/16
Capacitación sobre eficiencia en el uso de recursos	2 días	mar 23/02/16	jue 25/02/16
Fin Entrenamiento del personal	0 días	jue 25/02/16	jue 25/02/16
Fin Estrategia empresarial	0 días	jue 25/02/16	jue 25/02/16
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	34 días	jue 25/02/16	mié 20/04/16
Aplicación en las operaciones básicas de hostelería	15 días	jue 25/02/16	jue 17/03/16
Hospedaje	5 días	jue 25/02/16	jue 03/03/16
Limpieza	5 días	jue 03/03/16	jue 10/03/16
Alimentación	5 días	jue 10/03/16	jue 17/03/16
Fin Aplicación en las operaciones básicas de hostelería	0 días	jue 17/03/16	jue 17/03/16
Rotulación de la ideología verde	19 días	jue 17/03/16	mié 20/04/16
Identificación de procesos	4 días	jue 17/03/16	mié 30/03/16
Elaboración e instalación de rótulos	15 días	mié 30/03/16	mié 20/04/16
Fin Rotulación de la ideología verde	0 días	mié 20/04/16	mié 20/04/16

Fin Buenas prácticas ambientales	0 días	mié 20/04/16	mié 20/04/16
MANEJO DE DESECHOS	5 días	mié 20/04/16	mié 27/04/16
Desechos sólidos y orgánicos	2 días	mié 20/04/16	vie 22/04/16
Diferenciación de los basureros para la recolección	2 días	mié 20/04/16	vie 22/04/16
Plásticos	2 días	mié 20/04/16	vie 22/04/16
Orgánicos	2 días	mié 20/04/16	vie 22/04/16
Papel y cartón	2 días	mié 20/04/16	vie 22/04/16
Fin Diferenciación de los basureros para la recolección	0 días	vie 22/04/16	vie 22/04/16
Fin Desechos sólidos y orgánicos	0 días	vie 22/04/16	vie 22/04/16
Elaboración de campañas de reutilización y recolección	5 días	mié 20/04/16	mié 27/04/16
Fin Manejo de desechos	0 días	mié 27/04/16	mié 27/04/16
EFICIENCIA EN EL USO DE RECURSOS	111 días	mié 27/04/16	vie 30/09/16
Control en el uso del agua	111 días	mié 27/04/16	vie 30/09/16
Implementación de sistema de riego de áreas verdes	106 días	mié 27/04/16	vie 23/09/16
Revisión de tuberías en el área de lavandería	5 días	vie 23/09/16	vie 30/09/16
Fin Control en el uso del agua	0 días	vie 30/09/16	vie 30/09/16
Eficiencia energética	85 días	mié 27/04/16	mié 24/08/16
Instalación de focos con sensores de movimiento	60 días	mié 27/04/16	mié 20/07/16
Instalación de paneles fotovoltaicos	85 días	mié 27/04/16	mié 24/08/16
Fin Eficiencia energética	0 días	mié 20/07/16	mié 20/07/16
Definición de lineamientos para consumo adecuado de los recursos	3 días	mié 27/04/16	lun 02/05/16
Fin Eficiencia en el uso de recursos	0 días	vie 30/09/16	vie 30/09/16
Fin del proyecto	0 días	vie 30/09/16	vie 30/09/16

6.11 PRESUPUESTO

Tabla 23 Presupuesto del proyecto

Descripción	Costo
1. Gestión del proyecto	
1.1.1 Project Charter	L 1,000.00
1.2.1 Línea Base del Alcance	L 2,000.00
1.2 Plan del Proyecto	L 1,000.00
1.3 Informes de estado del proyecto	L 3,000.00
1.4 Reunión coordinación semanal	L 3,000.00
2. Estrategia empresarial	
2.1 Evaluación de la misión y visión	L 1,000.00
2.2 Revisión de objetivos	L 1,000.00
2.3 Definición de la política empresarial ambiental	L 1,000.00
2.4 Implementación de una cultura ambiental responsable	L 1,000.00
2.5.1 Socialización de misión, visión, objetivos, política y cultura empresarial	L 1,000.00
2.5.2 Capacitación sobre buenas prácticas ambientales	L 2,000.00
2.5.3 Capacitación sobre manejo de desechos	L 2,000.00
2.5.4 Capacitación sobre eficiencia en el uso de recursos	L 2,000.00
3. Buenas prácticas ambientales	
3.1.1 Hospedaje	L 3,000.00
3.1.2 Limpieza	L 1,000.00
3.1.3 Alimentación	L 5,000.00
3.2.1 Identificación de procesos	L 1,500.00
3.2.2 Elaboración e instalación de rótulos	L 3,000.00
4. Manejo de desechos	
4.1.1.1 Plásticos	L 5,000.00
4.1.1.2 Orgánicos	L 5,000.00
4.1.1.3 Papel y cartón	L 5,000.00
4.1.2 Elaboración de campañas de reutilización y recolección	L 2,000.00
5. Eficiencia en el uso de recursos	
5.1.1 Implementación de sistema de riego de áreas verdes	L 25,000.00
5.1.2 Revisión de tuberías en el área de lavandería	L 1,500.00
5.2.1 Instalación de focos con sensores de movimiento	L 10,000.00
5.2.2 Instalación de paneles fotovoltaicos	L 77,500.00
5.3 Definición de lineamientos para consumo adecuado de los recursos	L 2,000.00
Otros Gastos (Gestión del equipo de trabajo del proyecto)	L 165,000.00
SUB TOTAL	L 332,500.00
Respuesta al Riesgo (10%)	L 33,250.00
TOTAL	L 365,750.00

6.12 RECURSOS

Recursos	Descripción
Equipo del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Director del Proyecto: Lic. Jorge Fiallos - Gerente de Planificación: Ing. María José Palacios . - Asistente para Cronograma y Presupuesto. - Asistente para Riesgos y Comunicación. - Asistente para Calidad y Adquisiciones
Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio para oficina dentro del Hostal con capacidad para al menos 5 personas. - Una pizarra de formica con sus marcadores de pizarra y borrador. - Laptops - Impresora - Artículos de oficina (papelería, folder, lápices) - Acceso a Internet.
Software	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Office - Adobe Reader

6.13 RIESGOS

Tabla 24 Riesgos del proyecto

Descripción del riesgo	Impacto	Probabilidad	Tipo de Respuesta
Pérdida de interés en las capacitaciones por parte de los empleados del Hostal.	Alto	Media	Mitigar
Inconvenientes del equipo del proyecto para poder llegar al Hostal Cortijo del Lago.	Alto	Baja	Mitigar
Inconvenientes de los instructores para impartir las capacitaciones.	Alto	Baja	Mitigar
Inconvenientes eléctricos en las instalaciones en la implementación de los nuevos procesos.	Alto	Baja	Mitigar
Retraso en entrega de desembolsos.	Alto	Baja	Transferir
Carga de trabajo excesiva de los empleados del Hostal.	Alto	Media	Mitigar
Retrasos por las condiciones climáticas cambiantes de la zona.	Alto	Alta	Aceptar
Contaminación del Lago de Yojoa.	Medio	Alto	Evitar
Cambios en las preferencias de los turistas.	Medio	Baja	Mitigar

Tabla 25 Medición de probabilidad de materialización del riesgo

Medición de Probabilidad		Concepto
1	Baja	La materialización del riesgo es poco probable en el proyecto.
2	Media	La materialización del riesgo sí puede darse pero no es muy probable en el proyecto.
3	Alta	La materialización del riesgo es muy probable en el proyecto.

Tabla 26 Medición de impacto de materialización del riesgo

Medición del Impacto		Concepto
1	Bajo	La materialización del riesgo tiene un impacto débil en el proyecto.
2	Medio	La materialización del riesgo tiene un impacto moderado en el proyecto.
3	Alto	La materialización del riesgo tiene un impacto fuerte en el proyecto.

6.14 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

6.14.1 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

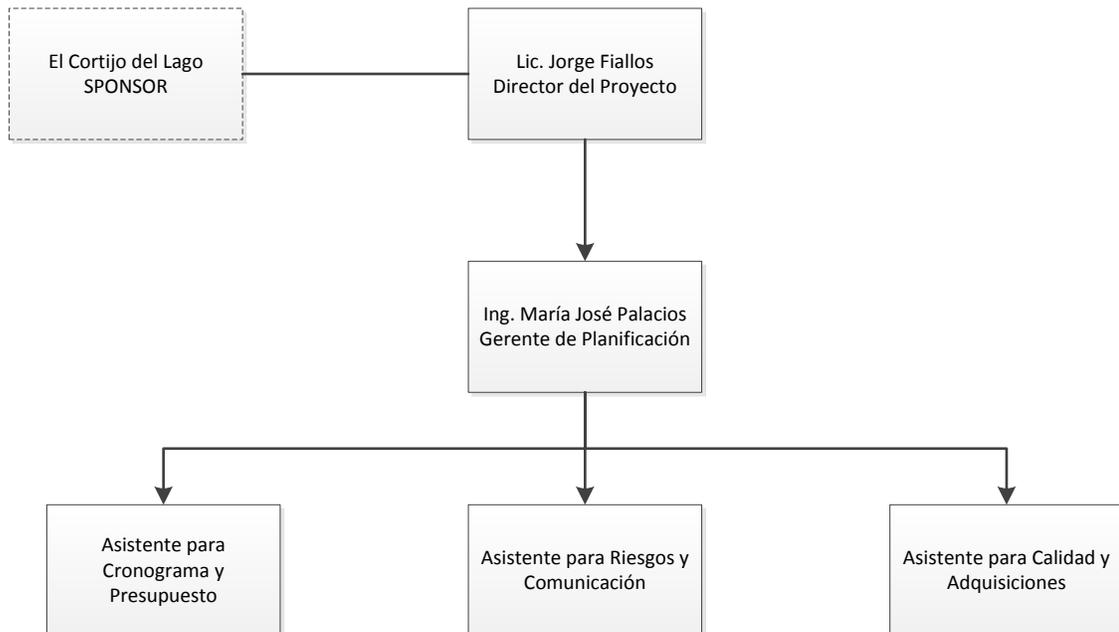


Figura 23 Organigrama del proyecto

6.14.2 RESPONSABILIDADES

Como se detalló anteriormente, los interesados del proyecto son:

- Hostal Cortijo del Lago
- Personal del Hostal Cortijo del Lago
- Director del Proyecto
- Equipo del Proyecto
- Cámara de Turismo del Lago de Yojoa
- Alcaldía de Santa Cruz de Yojoa
- Habitantes de las comunidades aledañas
- Proveedores

Tabla 27 Rol / Responsabilidad

Interesado	Rol/Responsabilidad
Hostal Cortijo del Lago	Sponsor o patrocinador del proyecto.
Personal del Hostal Cortijo del Lago	Participar en las actividades del proyecto donde involucren entrenamiento del personal, así como la adopción de las buenas prácticas ambientales.
Director del Proyecto	Establecer el alcance del proyecto, dar seguimiento, revisar el cronograma, cerrar el proyecto.
Equipo del Proyecto	Llevar a cabo las actividades planificadas para el proyecto, dar cumplimiento en las entregas y requerimientos a tiempo.
Cámara de Turismo del Lago de Yojoa	Apoyo por el incremento de visitantes en la zona del Lago de Yojoa.
Alcaldía de Santa Cruz de Yojoa	Apoyo en velar por el desarrollo de la comunidad.
Habitantes de las comunidades aledañas	Beneficiarios de oportunidades de empleo dentro del Hostal o bien proveedores de bienes o servicios para el Hostal.
Proveedores	Proveer de los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto.

6.15 COMUNICACIÓN

Tabla 28 Matriz de comunicación

Información	Contenido	Formato	Nivel de detalle	Responsable de comunicar	Grupo receptor	Metodología o tecnología	Frecuencia de comunicación
Reunión para la iniciación del proyecto	Todos los datos y comunicación sobre la iniciación del proyecto	Acta de Constitución del Proyecto	Medio	Director del Proyecto	Sponsor, Asistente para Cronograma y Presupuesto, Asistente para Riesgos y Comunicación, Asistente para Calidad y Adquisiciones	Documento PDF (vía correo electrónico) y documento impreso	Una sola vez
Informes de estado del proyecto	Todos los datos y comunicación sobre el estado de avance del proyecto	Informe de status	Medio	Asistente para Riesgos y Comunicación	Director del Proyecto, Asistente para Cronograma y Presupuesto, Asistente para Calidad y Adquisiciones	Documento PDF (vía correo electrónico)	Mensual
Reunión de coordinación semanal	Todos los datos y comunicación sobre lo que se realizará durante la semana.	Minuta de Reunión	Alto	Asistente para Riesgos y Comunicación	Director del Proyecto, Asistente para Cronograma y Presupuesto, Asistente para Calidad y Adquisiciones	Documento PDF (vía correo electrónico)	Semanal
Estado del Presupuesto	Detalle de todos los movimientos financieros, entradas y salidas	Informe de Presupuesto	Alto	Asistente para Cronograma y Presupuesto	Sponsor, Director del Proyecto, Gerente de Planificación, Asistente para Riesgos y Comunicación, Asistente para Calidad y Adquisiciones	Documento PDF (vía correo electrónico)	Quincenal
Cierre del proyecto	Todos los datos y comunicación para dar como finalizado el proyecto	Informe Final del Proyecto	Alto	Asistente para Riesgos y Comunicación	Sponsor, Director del Proyecto, Gerente de Planificación, Asistente para Cronograma y Presupuesto, Asistente para Calidad y Adquisiciones	Documento PDF (vía correo electrónico) y documento impreso	Una sola vez

6.16 CALIDAD

La Calidad debe asegurarse en todos los procesos del proyecto, así que la planificación de la misma se desarrolla en conjunto con los demás procesos de planificación del proyecto. Cada entregable del proyecto requiere un nivel de calidad. El aseguramiento de la calidad del proyecto se realizará monitoreando el rendimiento del proyecto, observando los resultados de los entregables. El control de calidad se realizará verificando la satisfacción del Sponsor con los entregables del proyecto, de haber cumplido con las necesidades del Sponsor se procederá a documentar el detalle en los informes.

Actividades de calidad:

- Reuniones semanales para verificar el avance del proyecto.
- Reuniones mensuales para la resolución de problemas.

Nota: En caso de que durante el mes no se presenten problemas esta reunión no se realizará.

- Procedimientos para auditorías internas de calidad de manera trimestral.
- Reuniones mensuales para la realización de mejoras de procesos.
- Revisión cada dos meses de procedimientos para el aseguramiento de la calidad
- Revisión cada dos meses de procedimientos para el control de la calidad

6.17 ADQUISICIONES

Define todo lo que involucra a las adquisiciones, que son compras de bienes y servicios, la forma en que se desarrollará cada una para el éxito del proyecto. Para cada adquisición se hace un análisis de criterios de selección de proveedores, también se determina si cada bien se hace o se compra. Hacer se refiere a que el equipo del proyecto puede hacer el bien o servicio que se requiere, mientras que si no se puede entonces el bien se debe comprar a un tercero.

Para los contratos de compra de equipo se realiza el siguiente procedimiento:

- Se revisa la lista de posibles proveedores del servicio tanto nacionales e internacionales.
- Se solicita cotización del servicio y lista de productos.
- Se revisa la cotización para la selección de los productos.

- Se negocia con el proveedor, los términos del equipo que la empresa necesita.
- Se definen las fechas de cómo debe efectuarse el pago y sus mecanismos.
- Se firma el contrato.

Para la adquisición de insumos y materiales se realiza el siguiente procedimiento:

- En el caso de la papelería, utensilios de oficina y demás insumos se hará una lista de proveedores que puedan brindar estos servicios.
- Se determinan fechas establecidas con suficiente margen para la revisión de los proveedores y sus productos.
- En el caso de los materiales se harán solicitudes de cotizaciones de los distintos productos en el tiempo, forma y cantidad necesaria.
- Se firmará un compromiso de estrategias de proveer los insumos de acuerdo a las especificaciones necesarias requeridas por el proyecto.

6.18 ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO DEL PROYECTO

Con el análisis costo-beneficio se determina si un proyecto resulta conveniente que se lleve a cabo o no. Para el proyecto “Modelo de Sostenibilidad Ambiental del Hostal Cortijo del Lago”, el análisis es el siguiente:

- Inversión inicial: L 365,750.00
- Beneficios: L 3,052,500.00 (Aumento de ganancias en el hostal)
- Beneficios negativos: L 0.00
- Costos de Mantenimiento y Operación: L 2,562,000.00

Los valores antes mencionados están calculados de manera anual. La fórmula para el cálculo de los beneficios/costos se presenta a continuación:

$$\text{Beneficios/Costos} = \frac{\text{Beneficios netos} - \text{Costos de M y O}}{\text{Inversión Inicial} - \text{Valor de Salvamento}}$$

$$\text{Beneficios/Costos} = \frac{L 3,052,500 - L 2,562,000}{L 365,750.00}$$

$$\text{Beneficios/Costos} = 1.34$$

Beneficios/Costos > 1 se concluye que el proyecto es Aceptable

La relación beneficios/costos es mayor a 1, por tanto se considera el proyecto como aceptable. Por cada Lempira que se invierte, se obtiene L 0.34.

6.19 INDICADORES DEL PROYECTO

Los indicadores del proyecto que deberán ser incorporados considerando la sostenibilidad se dividen en sus tres aspectos: ambiental, económico y social.

- Indicadores ambientales: nivel de impacto, generación de residuos, consumo de energía, consumo de agua, porcentaje de bienes reutilizados, participación de energía de fuentes renovables.
- Indicadores económicos: número de ingreso de turistas, generación de utilidades, Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR).
- Indicadores sociales: generación de empleo, nivel de apoyo a la comunidad, nivel de aceptación.

Como parte de desempeño del proyecto, los indicadores a considerar son los siguientes:

- CPI – Índice de Desempeño de los Costos, debe ser un valor mayor o igual a 0.95 como parte de métrica de calidad del proyecto.
- SPI – Índice de Desempeño del Tiempo, debe ser un valor mayor o igual a 0.95 como parte de métrica de calidad del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Abaleron, C. (2010). De la Tragedia de los Comunes a lo común de las tragedias. (Spanish). *From the Tragedy of the Commons to the Commonality Among Tragedies. (English)*, 17, 37-52.
- Amarales, M. (2012). El transporte y la sostenibilidad ambiental (1ra parte). (Spanish). *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, 32(1), 61-64.
- Anton Clavé, S. (Ed.). (2012). *10 Lecciones sobre Turismo: El reto de reinventar los destinos* (1.^a ed.). España: Editorial Planeta.
- Arenas, D., Fosse, J., y Huc, E. (2010). *El giro hacia la empresa verde* (Estudio). Barcelona, España: Instituto de Innovación Social ESADE.
- Ayuntamiento de Barcelona - Área de Medio Ambiente. (2010). *Guías de hoteles más sostenibles*. Barcelona, España. Recuperado a partir de www.bcn.cat/mediambient
- Banco Mundial. (2015). Crecimiento de la población (% anual) | Datos | Tabla. Recuperado a partir de <http://datos.bancomundial.org/>
- Boada Ortiz, A. (2007). *Negocios y sostenibilidad más allá de la gestión ambiental*. Colombia: Editorial Politécnico Grancolombiano. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10159962>
- Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras [CNP+LH]. (2009a). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el subsector turístico-hotelero*. Recuperado a partir de <https://www.cnpml-honduras.org>
- Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras [CNP+LH]. (2009b). *Guía de Producción Más Limpia para el subsector turístico-hotelero*. Recuperado a partir de <https://www.cnpml-honduras.org>
- Chavarro, J. E. (2013). *Medio ambiente licencias y protección de los recursos naturales*. [N.p.]: Nueva Legislación Ltda.
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Informe de Brundtland*. Noruega.
- Comisión Presidencial de Modernización del Estado. (2001). *XVI Censo de Población V de Vivienda 2001*.

- Congreso Nacional de Honduras. (1993). *Ley General del Ambiente*. Tegucigalpa, Honduras.
Recuperado a partir de <http://www.tsc.gob.hn/>
- Congreso Nacional de Honduras. (2007). *Ley de Protección de la Cuenca del Lago de Yojoa (HONDULAGO)*. Tegucigalpa, Honduras. Recuperado a partir de <http://www.poderjudicial.gob.hn/>
- Congreso Nacional de Honduras. (2008). *Ley Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre*. Tegucigalpa, Honduras. Recuperado a partir de <http://www.poderjudicial.gob.hn/>
- Crespo, J. (2011). *Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera*. Recuperado a partir de http://www.hotelesmasverdes.com/archivos/Unidad_Argentina_2011_baja5.PDF
- Delaporte, F. D. (2005). *Ética, responsabilidad social y empresa*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Díaz, R., y Escárcega, S. (2009). *Desarrollo Sustentable Oportunidad para la Vida*. México: Mc-Graw Hill/Interamericana Editores.
- Eco Hotels of the World. (2009). Eco Hotels of the World. Recuperado a partir de <http://www.ecohotelsoftheworld.com>
- Ecología Verde. (2009, octubre 14). Marketing ecológico [Ecología Verde]. Recuperado a partir de <http://www.ecologiaverde.com/marketing-ecologico/>
- El Presidente Constitucional de la República. (2009). *Política Nacional de Producción Más Limpia*. Tegucigalpa, Honduras.
- Fernández, D. (2011, marzo 23). Pequeños pasos para ser una `pyme verde´ [CNN Expansion]. Recuperado a partir de <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2011/03/22/pequenos-pasos-para-ser-una-pyme-verde>
- Flórez, M. (2013). *Medio ambiente : deterioro o solución / Margarita Flórez [and 8 others]*. Bogotá, D.C. : Ediciones Aurora, 2013.
- Food and Agriculture Organization of the United Nations [FAO]. (2015). Base de datos AQUASTAT Glossary Search. Recuperado a partir de <http://www.fao.org>
- Garmendia, A., Salvador, A., Crespo, C., y Garmendia, L. (2005). *Evaluación de Impacto Ambiental*. España: Pearson Educación, S.A.

- González, J., Cabrera, J. A., y Junco, J. Z. (2005). Indicadores para la Sostenibilidad del Tratamiento de Aguas Residuales en Zonas Turísticas Costeras. caso de Estudio: Varadero. Cuba. (Spanish). *Revista CENIC Ciencias Biológicas*, 36, 1.
- Graci, S., y Kuehnel, J. (2010). Green Hotels and Responsible Tourism Initiative. Recuperado a partir de <http://green.hotelscombined.com/>
- Iglesias, P. (2012, mayo 9). ¿Sostenible?: ¿Qué es sostenibilidad? Recuperado a partir de <http://sostenibleperdona.blogspot.com/p/que-es-sostenibilidad.html>
- Instituto Hondureño del Turismo [IHT]. (2005). *Estrategia Nacional de Turismo Sostenible* (Resumen Ejecutivo). Tegucigalpa. Recuperado a partir de <http://ents.iht.hn/>
- Instituto Hondureño del Turismo [IHT]. (2013). *Boletín de Estadísticas Turísticas 2008-2012*. Recuperado a partir de <http://www.iht.hn/>
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2013). *XLIV Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples – EPHPM – Mayo 2013*. Tegucigalpa, Honduras.
- Leal, J. (2005). *Ecoeficiencia marco de análisis, indicadores y experiencias*. Recuperado a partir de <http://repositorio.cepal.org/>
- Mango Creek Lodge. (2015). Mango Creek Lodge, Roatán HN. Recuperado a partir de <http://www.mangocreeklodge.com/>
- Mantilla, E. (2006). *Medición de la sostenibilidad ambiental*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10154590>
- Martínez, F. J., y Monzonís, J. S. (2010). *Alojamiento Turístico Rural Gestión y Comercialización* (1.^a ed.). España: Editorial Síntesis.
- Mesanza, A. (2011, septiembre 9). Aprovechamiento de agua de lluvia [EcoHabitar]. Recuperado a partir de <http://www.ecohabitar.org/aprovechamiento-de-agua-de-lluvia/>
- National Geographic. (2015). Los mejores destinos verdes del planeta. Recuperado a partir de <http://www.nationalgeographic.com.es/>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2014). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Recuperado a partir de <http://mkt.unwto.org/>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2015). Definición | Sustainable Development of Tourism. Recuperado a partir de <http://sdt.unwto.org/es/>

- Ortelt, S., y Salgado, S. M. (2014). La Importancia de las Políticas Socialmente Responsables de las Empresas Turísticas Españolas. Una Revisión de Iniciativas e Índices. (Spanish). *TURyDES*, 7(16), 1-25.
- Pedro Vega, Freitas, M., Álvarez, P., y Fleuri, R. (2009). Educación Ambiental e Intercultural para la sostenibilidad: fundamentos y praxis / Environmental and Intercultural Education for Sustainability: Foundations and Praxis. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, (44), 25.
- Pérez, J. F. L., Gómez, D. L. D., y Torres, L. V. (2005). La interface urbano rural como territorio y espacio para la sostenibilidad ambiental. (Spanish). *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 4(7), 29-41.
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente [PNUMA]. (2012). *GEO5 Perspectiva del Medio Ambiente Mundial* (No. 5to). Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Recuperado a partir de <http://www.unep.org/>
- Programa de Turismo Sostenible, y Rainforest Alliance. (2008). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Guatemala. Recuperado a partir de <http://www.rainforest-alliance.org/>
- Project Management Institute. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (5ta ed.). Estados Unidos: Project Management Institute, Inc.
- Ramos, P., y Universidad de Salamanca. (2010). *El hombre y el medio ambiente : / XIV jornadas ambientales*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Real Academia Española. (2015). Diccionario de la lengua española. Recuperado a partir de <http://lema.rae.es>
- Regalado, O. (2010). *La Planificación Estratégica Sostenible en Turismo. Conceptos, modelos y pautas para gestores turísticos*. (1.^a ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Rodríguez, J. M., y Alonso, M. del M. (2008). *Organización y dirección de empresas hoteleras* (1.^a ed.). España: Editorial Síntesis.
- Secretaría Técnica de Planeación y Cooperación Externa [SEPLAN]. (2010). *República de Honduras Visión de País 2010-2038 y Plan de Nación 20120-2022*. Tegucigalpa.
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., y Strickland III, A. J. (2012). *Administración Estratégica* (18ava ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicada [UPC]. (2012). *Sostenibilidad y ecoeficiencia en la empresa moderna* (1.^a ed.). Perú: Universidad Privada de Ciencias Aplicadas S.A.C.

- Vázquez, R. A. (2013). Las tres dimensiones de la sustentabilidad en la industria turística. (Spanish). *The Three Dimensions of Sustainability in Tourism Industry. (English)*, (24), 111-135.
- Viaje a la Sostenibilidad. (2015). Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado a partir de <http://turismo-sostenible.net/>
- Wearing, S., y Neil, J. (2000). *Ecoturismo Impacto, tendencias y posibilidades*. Madrid, España: SINTESIS.

ANEXOS

Anexo 1 Preguntas de Encuesta

1. ¿Le gusta realizar turismo verde dentro del país? En caso de que su respuesta sea "No", favor pase a llenar los datos demográficos.

- Sí
- No

2. En una escala de 1 a 5 ¿Qué tipo de turismo verde le gusta practicar? Seleccione según su preferencia, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

1 2 3 4 5

- De montaña
- Científico
- Agroturismo
- De descanso
- Cultural

3. ¿Con qué frecuencia viaja usted en el tramo carretero CA-5? Seleccione una según su frecuencia.

Semanal Quincenal Mensual Semestral Anual

- Frecuencia de Viaje

4. ¿Conoce usted las diferentes atracciones turísticas a inmediaciones del Lago de Yojoa?

- Sí
- No

5. ¿Está a favor de la prestación de servicios ambientalmente responsables en las empresas? Seleccione una según su apoyo.

Nada a favor Poco a favor Neutro A favor Muy a favor

- Nivel de Apoyo

6. ¿Cómo considera la incorporación de culturas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las de empresas de hostelería? Seleccione una según su importancia.

Nada importante Poco importante Neutro Importante Muy importante

- Nivel de importancia

7. ¿Qué tan importante considera consumir productos locales cuando conoce nuevos lugares? Seleccione una según su importancia.

Nada importante Poco importante Neutro Importante Muy importante

- Nivel de Importancia

8. ¿Qué tan relevante es para usted que las actividades que se realizan dentro de la hostelería estén bajo un marco de buenas prácticas ambientales? Seleccione una según su relevancia.

Nada relevante Poco relevante Neutro Relevante Muy relevante

- Nivel de Relevancia

9. ¿Cuál de las operaciones básicas de hostelería considera usted más importante en el desarrollo de las actividades de un hostel? Seleccione según su orden de importancia, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

1 2 3 4 5

- Hospedaje
- Limpieza
- Lavandería
- Alimentación
- Recreación

10. ¿Considera adecuado que el Hostal Cortijo del Lago ofrezca servicios considerando las buenas prácticas ambientales? Seleccione una según su preferencia.

Nada adecuado Poco adecuado Neutro Adecuado Muy adecuado

- Nivel de consideración

11. ¿Qué tanto influiría en su decisión de visita que el Hostal Cortijo del Lago sea ambientalmente responsable? Seleccione una según su preferencia.

Muy Poco Poco Intermedio Alto Muy alto

- Nivel de influencia

12. ¿Qué tan importante considera que el Hostal Cortijo del Lago tenga una certificación que respalde sus buenas prácticas ambientales? Seleccione una según su importancia.

Nada importante Poco importante Neutro Importante Muy importante

- Nivel de Importancia

Datos Demográficos

Género

- Femenino
- Masculino

Edad

- 19 - 28 años
- 29 - 38 años
- 39 - 48 años
- Más de 48 años

Ingresos mensuales

- 7,000 - 15,000 Lempiras
- 15,001 - 23,000 Lempiras
- 23,001- 31,000 Lempiras
- Más de 31,000 Lempiras

Anexo 2 Preguntas de Grupo Focal

1. ¿Posee la empresa una misión y visión articulada con principios/valores de sostenibilidad ambiental?
2. ¿Tiene la empresa objetivos orientados a ser catalogado como hostel verde?
3. ¿Fomenta el Hostal la importancia del reciclaje entre sus empleados y huéspedes?
4. ¿Procura el Hostal la adquisición de equipos y productos con etiquetado verde?
5. ¿Qué tan importante considera la preservación de los recursos naturales en el Hostal?
6. ¿Cuáles de los procesos básicos de Hostelería adoptan buenas prácticas ambientales dentro del Hostal?
7. ¿Cómo fomenta el Hostal la protección del Lago de Yojoa con las comunidades aledañas?
8. ¿Cuál es el aporte del Hostal Cortijo del Lago en la generación de empleos en la zona?
9. ¿Qué manejo se le da a los desechos sólidos y orgánicos generados por las actividades del Hostal?
10. ¿Qué manejo se le da a las aguas residuales generadas por las actividades del Hostal?

Anexo 3 Validación Alfa de Cronbach en Minitab

Validación – Alfa de Cronbach en Minitab para preguntas de encuesta.

- Dimensión: Operaciones de Hostelería (Preguntas 9 y 10)

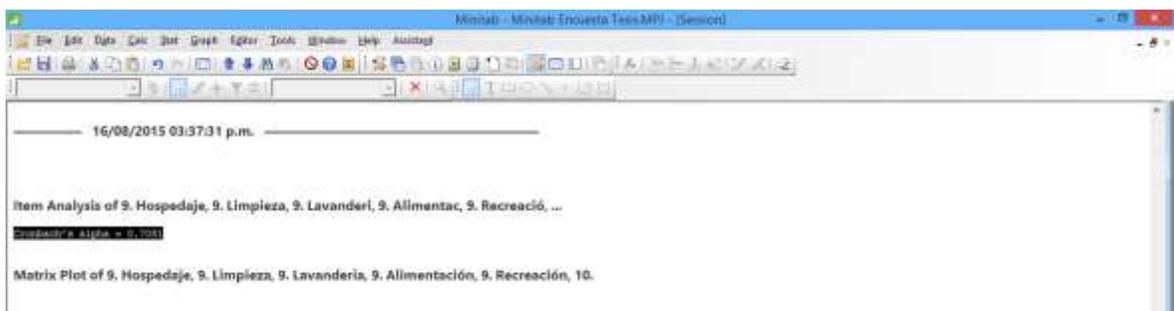


Figura 24 Alfa de Cronbach para preguntas 9 y 10= 0.7081

- Dimensión: Actividades de Hostelería (Preguntas 5, 8 y 11)

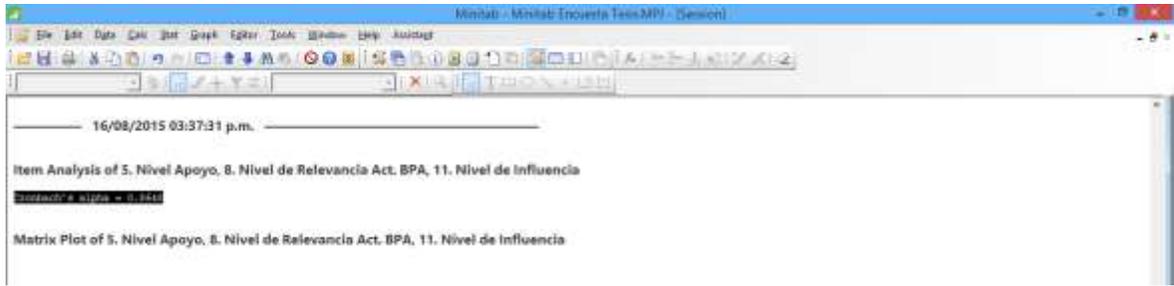


Figura 25 Alfa de Cronbach para preguntas 5, 8 y 11= 0.8648

- Dimensión: Aceptación de Mercado (Pregunta 1, 2, 3 y 4)

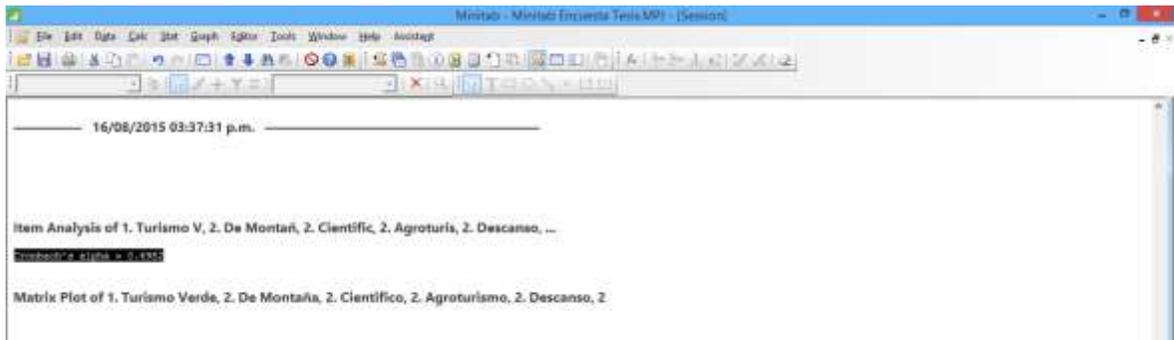


Figura 26 Alfa de Cronbach para preguntas 1, 2, 3 y 4= 0.6982

- Preguntas 6, 7, 12 no aplica Alfa de Cronbach ya que en la dimensión que corresponde a cada una, no hay grupo de preguntas para medir la fiabilidad en las escalas.

Anexo 4 Cabaña El Pescador Cortijo del Lago



Anexo 5 Quiosco Cortijo del Lago



Anexo 6 Áreas Verdes Cortijo del Lago



Anexo 7 Vista al Lago de Yojoa desde El Cortijo del Lago

