



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

trócaire



Unión Europea
Protección Civil y
Ayuda Humanitaria



METODOLOGÍAS PARA EVALUAR EL RIESGO DE DESASTRES EN EL SECTOR TURISMO

APLICACIÓN EN LEÓN Y SAN JUAN DEL SUR NICARAGUA

CRÉDITOS

Dirección

Acción Contra el Hambre
Instituto de Geología y Geofísica (IGG-CIGEO),
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua)

Equipo Consultor

Dra. Heydyy Calderón Palma, Directora IGG-CIGEO
Arq. Erin Denise Blandón Iglesias, Investigadora IGG-CIGEO
Lic. Juliana Galeano Pardo, Investigadora IGG-CIGEO

Edición

Lic. Tania Martínez, Consultora uniRSE
Lic. Arlen Martínez Ortiz, Coordinadora RRD Acción Contra el Hambre

Diseño y diagramación

Ekam Publicidad

Proyecto Aumentando la resiliencia de destinos turísticos vulnerables a desastres naturales en Centroamérica a través de alianzas públicas-privadas en la gestión de riesgos a desastres, DIPECHO XII.

Financiado por la Unión Europea e implementado por Acción Contra el Hambre y TROCAIRE.

Primera Edición, Managua, Nicaragua, Octubre de 2019

Las ideas y argumentaciones expresadas en este documento son las de los autores, y no reflejan necesariamente el punto de vista de Acción contra el Hambre ni de la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial, uniRSE.



ÍNDICE

Introducción	4
Objetivo	4
Metodología	5
CAPÍTULO I. Análisis de datos Municipio de León	6
Resultados Niveles de Conocimiento y Preparación de parte de los propietarios de las empresas, los gerentes y los empleados, para la gestión adecuada de desastres	6
• Componente Evaluación del conocimiento para la gestión adecuada de desastres en negocios turísticos	6
• Componente Evaluación de la preparación para la gestión adecuada de desastres en negocios turísticos	9
Resultados Implementación de normas de seguridad y medidas de gestión de riesgos (no estructurales)	11
• Componente Aplicación de medidas de seguridad	13
• Componente Redes Institucionales	13
• Componente Observación	13
CAPÍTULO II. Análisis de datos Municipio de San Juan del Sur	14
Resultados Niveles de Conocimiento y Preparación de parte de los propietarios de las empresas, los gerentes y los empleados, para la gestión adecuada de desastres	14
• Componente Evaluación del conocimiento para la gestión adecuada de desastres en negocios turísticos	14
• Componente Evaluación de la preparación para la gestión adecuada de desastres en negocios turísticos	17
Resultados Implementación de normas de seguridad y medidas de gestión de riesgos (no estructurales)	19
• Componente Aplicación de medidas de seguridad	20
• Componente Redes Institucionales	20
• Componente Observación	20
Análisis Comparativo	21
Conclusiones	22
Recomendaciones	22

INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido elaborado en el marco del proyecto **Aumentando la resiliencia de destinos turísticos vulnerables a desastres naturales en Centroamérica a través de alianzas públicas-privadas en la gestión de riesgos a desastres**, DIPECHO XII 2018-2019 financiado por la Comisión Europea, a través de su Departamento de Ayuda Humanitaria y Protección Civil (ECHO), implementado por Acción contra el Hambre y TROCAIRE, uniRSE y CANATUR como socios locales.

Con el objetivo de diagnosticar la capacidad de recuperación de los destinos turísticos y contribuir a fortalecer la resiliencia del sector turístico ante los desastres, el Instituto de Geología y Geofísica (IGG-CIGEO) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua) estuvo a cargo de desarrollar las **Metodologías para evaluar el riesgo de desastres en el sector turismo**, consistentes en:

- i. La implementación de normas de seguridad y medidas de gestión de riesgos (no estructurales) por parte de las empresas turísticas,
- ii. Niveles de conocimiento y preparación de parte de los propietarios de las empresas, los gerentes y los empleados para la gestión adecuada de desastres.

En las etapas de revisión y validación del proceso de construcción de las herramientas, han participado actores relevantes a nivel nacional y regional, tales como: representantes de instituciones nacionales de GIRD, Cámaras de Turismo, asociaciones empresariales, sector académico, asociaciones de ingenieros y organizaciones de sociedad civil.

Las metodologías parten de la revisión de literatura especializada como referencia para la selección y adaptación de indicadores para el sector turístico, el desarrollo de un aplicativo móvil, así como visores estadísticos y cartografía.

Este documento invita a conocer los resultados obtenidos de la aplicación de las metodologías a 12 hoteles en los destinos turísticos de León y San Juan del Sur en Nicaragua, constituyendo para el empresario una autoevaluación en cuanto a los niveles de conocimiento, preparación y respuesta de sus colaboradores y del establecimiento en materia de gestión del riesgo a desastres que permitan la toma de decisiones más acertada para la protección de la vida y la autogestión.

OBJETIVO

Analizar el nivel de adopción del subsector hotel sobre medidas de seguridad, conocimiento de instrumentos legales y nivel de preparación de turistas y colaboradores para la gestión de riesgo de desastres en los destinos turísticos de León y San Juan del Sur, Nicaragua.

METODOLOGÍA

24 NEGOCIOS ENTRE HOTELES Y RESTAURANTES



El Instituto de Geología y Geofísica (ICC-CIGEO) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, es una entidad académica con amplio reconocimiento de referencia nacional y regional en investigación geocientífica. Desarrolló un proceso investigativo sobre normativas para evaluar los riesgos existentes en los municipios de San Juan del Sur y León, a las características y necesidades específicas del subsector hotel, diseñando metodologías armonizadas que se pueden aplicar a otros destinos turísticos a nivel regional, estas son:

- La implementación de normas de seguridad y medidas de gestión de riesgos (no estructurales) por parte de las empresas turísticas.
- Niveles de conocimiento y preparación de parte de los propietarios de las empresas, los gerentes y los empleados para la gestión adecuada de desastres.

Se seleccionaron 24 negocios entre hoteles y restaurantes, 12 en San Juan del Sur y 12 en León. Para el proceso de recopilación y actualización de información en campo se creó una Aplicación Móvil con almacenamiento en Survey123 para ArcGIS. La aplicación permite hacer uso de teléfonos inteligentes o tabletas, donde pueden ser conectado o desconectado a una red de internet. A través de visores estadísticos, se generan paneles ejecutivos específicos que integren mapas, diagramas y gráficos, lo que permite supervisar las fuentes de datos en tiempo real para eventos de gran escala o las operaciones cotidianas en el dispositivo móvil.

FLUJOGRAMA DE PROCESO METODOLÓGICO



CAPÍTULO I

ANÁLISIS DE DATOS MUNICIPIO DE LEÓN

La ciudad de Santiago de los Caballeros de León o como más comúnmente se la conoce León, es la cabecera departamental, principal ciudad de Occidente y segunda en el país en población, ubicado en la región del pacífico. El Departamento de León, está dividida entre 10 municipios y dista a 90 km Managua la capital de Nicaragua.

RESULTADOS NIVELES DE CONOCIMIENTO Y PREPARACIÓN DE PARTE DE LOS PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS, LOS GERENTES Y LOS EMPLEADOS, PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES

La herramienta de conocimiento y preparación consta de 25 preguntas y 15 indicadores relacionados en base a la concientización, divulgación y acceso a la información, actitudes antes las emergencias, identificación de amenazas, preparación, albergues, SAT, planes de respuesta, suministros, entre otros.



Ilustración 2. Localización de los hoteles de León.
(Fuente, IGG-CIGEO, 2019)

COMPONENTE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS

CONCIENTIZACIÓN

Este indicador enfatiza si se realizan reuniones para reflexionar, exponer problemas y acordar medidas importantes para afrontar los desastres, 47% del personal consultado expresan que poseen alto sentido de concientización. Actualmente en cada hotel, las reuniones se realizan al iniciar la semana para plantear metas, planificaciones de trabajo y necesidades de cada área, son reuniones con fines comerciales, pero los temas de riesgos no son prioritarios.

DIVULGACION DE INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Se enfatiza si hay una adecuada divulgación de la información sobre la gestión de desastres en cada hotel. 50% del personal encuestado, expresa que el proceso de divulgación de la información sobre el manejo de desastres ha sido alto, esto quiere decir que se ha compartido información a trabajadores y huéspedes. Los mecanismos han sido distintos para ambos grupos, por ejemplo, al personal se le informa durante reuniones, capacitaciones o talleres, en cambio, al huésped se le informa a través de material colocado en las paredes (señalización) y afiches ubicados en los dormitorios (infografías).

ACTITUD EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS

95% del personal encuestado reacciona con una actitud altamente colaborativa ante las emergencias, asistiendo de manera voluntaria y en el momento oportuno a otras personas, esta actitud del personal es producto del conocimiento que han adquirido mediante las prácticas en simulacros y capacitaciones.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

53% de los encuestados argumentan que han tenido la oportunidad de conocer y leer información sobre los riesgos existentes en el contexto donde está emplazado el hotel, por consiguiente, permanecen enterados de los desastres que podrían ocurrir en dicho territorio como consecuencia de no realizar una gestión preventiva.

ACTITUD EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS

79% de los encuestados identifica en su entorno alguna amenaza que le puede afectar tanto su integridad física como las condiciones físicas del inmueble. El alcance de identificar amenazas depende del conocimiento del territorio, información y experiencias vividas. Un factor estrechamente ligado con este aspecto, es el domicilio de los empleados, es decir un empleado que no radica en la localidad no puede tener la misma percepción que quienes habitan y residen en el municipio. Las tres amenazas que fueron identificadas con más predominancia fueron la sísmica (temblores), volcánica e inundaciones.

EXPERIENCIAS BASADAS EN EMERGENCIAS ANTERIORES

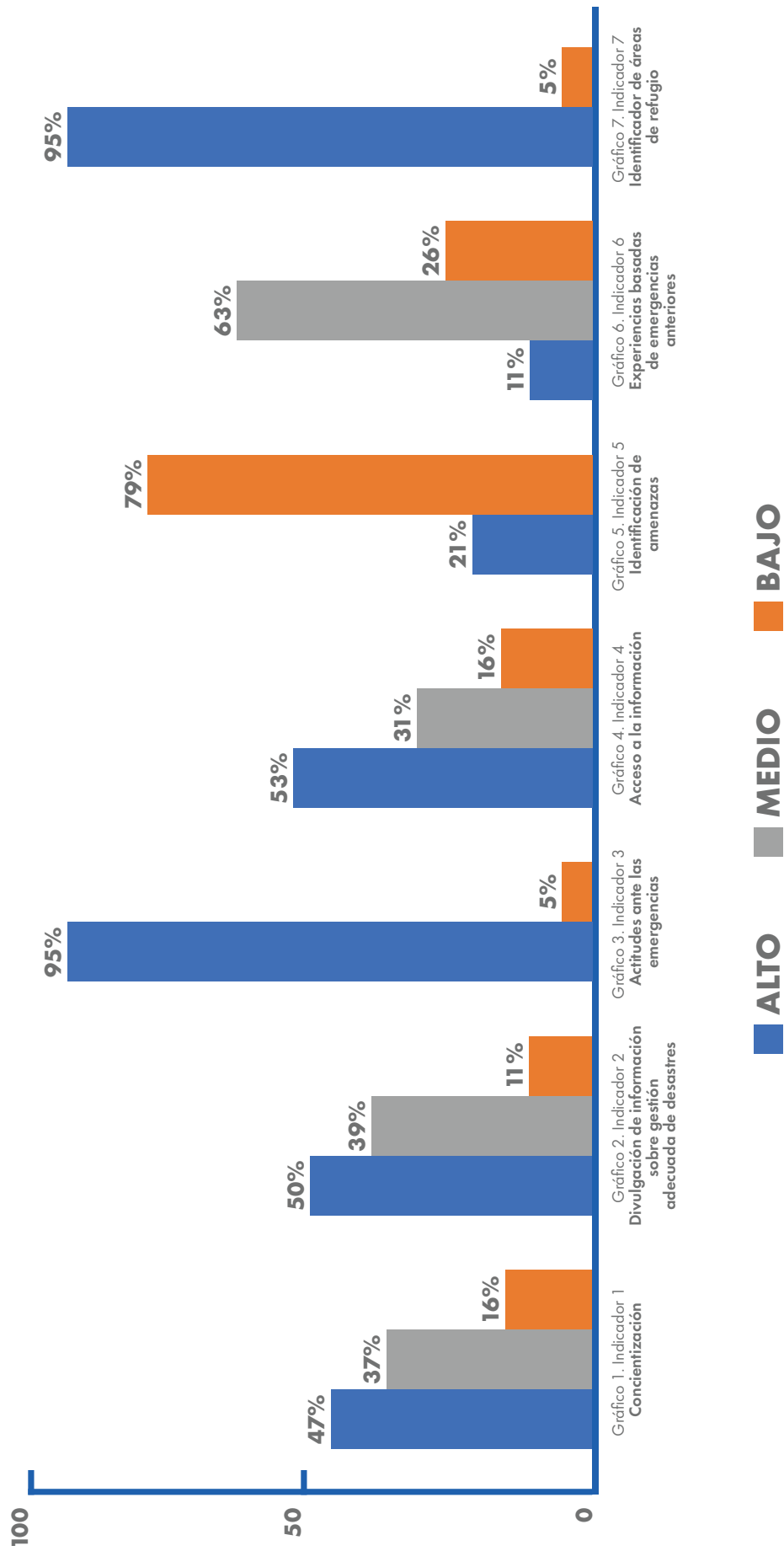
11% de los encuestados expresa haber experimentado momentos de desastres al menos dos veces en el transcurso de sus vidas. Las experiencias es un factor importante que influye en la concientización acerca de la problemática que puede generar la inadecuada preparación ante desastres, también conlleva a trabajar en base a esos escenarios pasados y tratar de mejorar en la práctica; los relatos que surgen de las experiencias conllevan a generar más conocimiento del acontecimiento.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE REFUGIO

89% de los encuestados tiene la habilidad de identificar algunas áreas de refugio dentro del establecimiento turístico, esta mayoría se refiere a los estacionamientos y áreas verdes como los espacios adecuados donde pueden reunirse durante un evento sísmico.

COMPONENTE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS

MUNICIPIO DE LEÓN



(Fuente: IGG-CIGEO, 2019)

COMPONENTE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PREPARACIÓN PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS

CAPACIDAD EN PREPARACIÓN

42% de las personas encuestadas poseen alta capacidad en preparación, debido a la experiencia que han adquirido realizando más de dos actividades al año como, por ejemplo: simulacros, adquisición de reservas y equipos. El personal encuestado reconoce como valiosa las capacitaciones que ha brindado el cuerpo de bomberos en el proceso de preparación ante primeros auxilios y el uso de equipos de protección ante incendios, además que es un servicio con periodicidad.

EXISTENCIA SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

53% de los encuestados saben que el concepto de sistema de alerta temprana está asociado a un mecanismo que funciona cuando las autoridades comunican de la probabilidad que un fenómeno natural impacte en el territorio y expresan que en León hay una sirena instalada en la Alcaldía municipal y que es de amplia cobertura, pero que esta sólo funciona para informar dos horarios en el día y anunciar actividades religiosas.

EXISTENCIA DE ALBERGUES ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS

89% de los encuestados manifiesta que no hay sitios definidos como albergues públicos donde puedan llevar a sus huéspedes al momento de una emergencia. Ellos consideran que luego de evacuar los hoteles podrían acudir a escuelas, parques o iglesias.

EXISTENCIA DE PLANES DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIA

90% de encuestados no tiene un plan de respuesta ante emergencias para su negocio. El 10% restante, han elaborado su plan de manera conjunta con los trabajadores, sin embargo, les queda pendiente incorporar grupos vulnerables tales como mujeres embarazadas, niños, ancianos y gente con discapacidad.

PRESUPUESTO DESTINADO PARA EMERGENCIA

72% no tiene un presupuesto destinado para atender situaciones de emergencia. El 11% posee un rubro aparte para atender cualquier suceso, el 17% soluciona de manera improvisada, tomando otros fondos para cubrir las necesidades.

RESERVA DE SUMINISTROS

58% comunican que los negocios donde laboran no tienen reserva de suministros. El restante 42% mantiene reservas como alimentos enlatados, productos de limpieza, medicinas, agua; algunos poseen bodega y una persona designada de administrar el almacén quienes están constantemente revisando la cantidad en existencia, fechas de caducidad, entre otros aspectos.

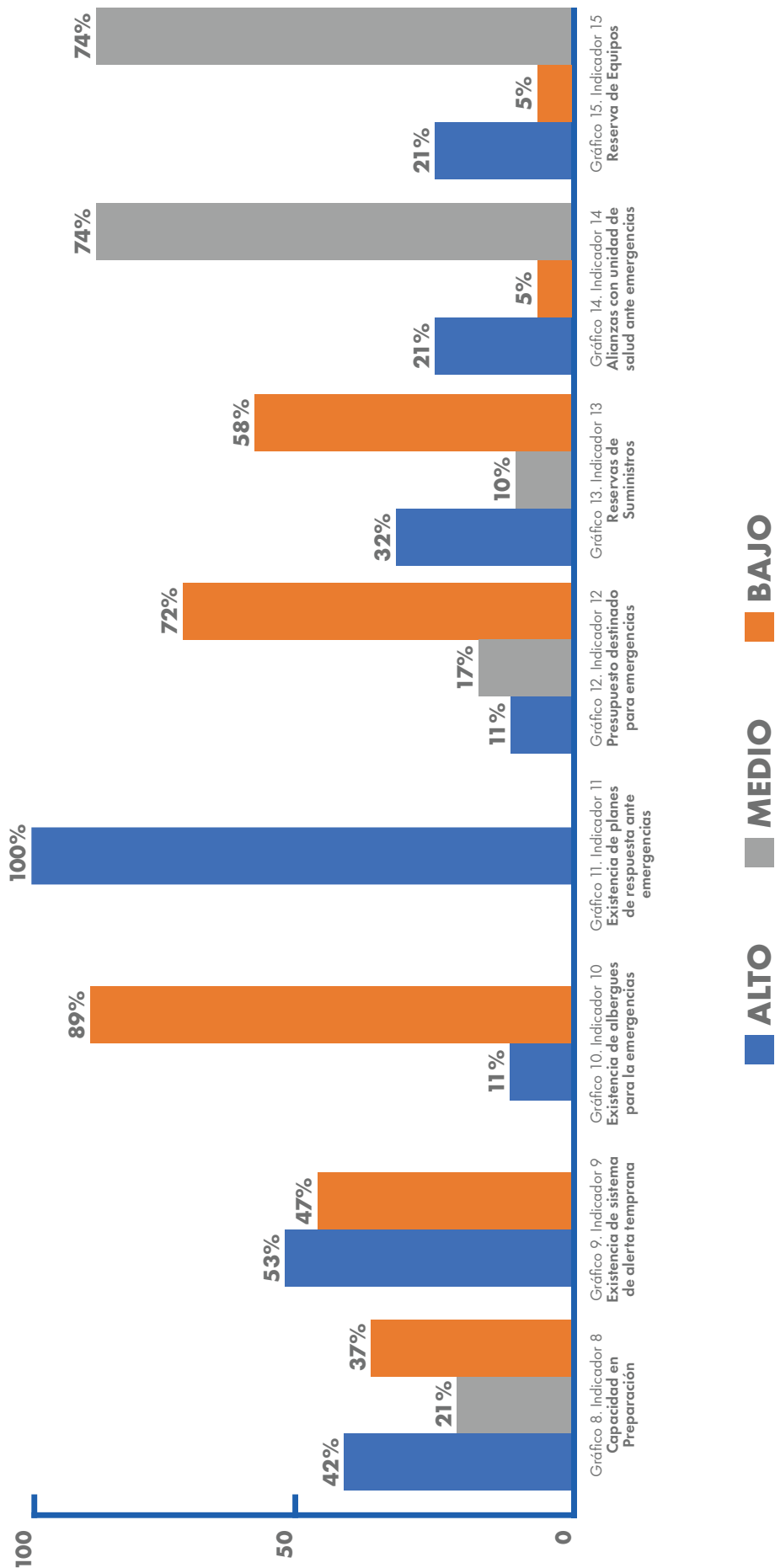
ALIANZAS CON UNIDAD DE SALUD ANTE EMERGENCIA

74% de las personas encuestadas, tienen identificada la unidad de salud que puede atenderles en caso emergencia, al ser estas donde su personal está asegurado igualmente utilizan la unidad de requerirlo un visitante.

RESERVA DE EQUIPOS

79% de los encuestados no dispone de equipos alternativos en caso de que los servicios se interrumpan al momento de un siniestro. Mientras el 21% poseen algunos equipos tales como: tanque de almacenamiento de agua, lámparas de emergencia (en paredes), lámparas de mano, plantas eléctricas y tanque de gas butano, tanque cisterna y paneles solares.

COMPONENTE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PREPARACIÓN PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS MUNICIPIO DE LEÓN



(Fuente: IGG-CIGEO, 2019)

RESULTADOS IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE SEGURIDAD Y MEDIDAS DE GESTIÓN DE RIESGOS (NO ESTRUCTURALES)

58% comunican que los negocios donde laboran no tienen reserva de suministros. El restante 42% mantiene reservas como alimentos enlatados, productos de limpieza, medicinas, agua; algunos poseen bodega y una persona designada de administrar el almacén quienes están constantemente revisando la cantidad en existencia, fechas de caducidad, entre otros aspectos.

COMPONENTE APLICACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

Este componente está conformado por 32 preguntas. Los resultados muestran un nivel medio en la aplicación de normas de seguridad, lo que implica que un 58% de los establecimientos turísticos lo están llevando a la práctica.

El desafío radica en contar con un plan de evacuación, y realizar periódicamente simulacros. Dado que León es una zona sísmica, es de prioridad que los negocios adquieran un sistema de alarma para comunicar a todo el personal que deben evacuar.

El 67% de los encuestados expresan que el logro más importante de la prevención es salvaguardar las vidas. En locales donde es considerado prioritario educar en materia preventiva aprovechan las temporadas bajas para darle espacio a la realización de talleres informativos y formativos.

Una medida que predomina en la mayoría de los establecimientos es la señalización, teniendo un 83% de locales que la implementan como un medio informativo para su personal y huéspedes. Es importante destacar que la colocación de información es acompañada de un proceso de información hacia los colaboradores del hotel, por ello el 83% del personal afirma haber sido capacitados en esta línea.

Los rótulos más comunes son los que indican salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro. Algunos hoteles han decidido personalizar sus propios rótulos para que armonice con el concepto de decoración.

COMPONENTE REDES INSTITUCIONALES

Este componente está conformado por 15 preguntas que evalúan cómo la organización y comunicación con otras entidades puede incidir o colaborar para aplicar medidas de seguridad en los negocios. Los resultados muestran que el nivel de aplicación de normas de seguridad se encuentra en nivel medio con un 58%, lo que evidencia la proyección que han tenido las instituciones encargadas de reducción de riesgo en la generación del conocimiento y también la dinámica en el manejo de información.

La CD-SINAPRED es reconocido en un 25% del total de encuestados porque da las alertas en el territorio. Por otra parte, el 42% identifica las redes sociales como el medio que le hace estar enterado de las alertas. Se reconocen a las autoridades locales al momento de advertir las emergencias. En complemento con esta tarea el 83% de los encuestados manifiesta que los turistas son conscientes y obedecen las advertencias.

El 42% de los hoteles se han organizado con otros hoteles para ayudarse en algunas emergencias. En este proceso en el que el hotel entra en una red de contactos y trabajo, es importante destacar el papel de las aseguradoras, puesto que el 83% está afiliado a este tipo de servicio.

COMPONENTE OBSERVACIÓN

Este componente lo conforman 33 preguntas. Los resultados muestran que el 25% de los establecimientos turísticos se encuentran en un nivel medio de cumplimiento de elementos auxiliares (señalización, extintores, etc.), elementos arquitectónicos (con sus dimensiones, materiales) y adecuada disposición de mobiliario para lograr mayor seguridad en el local.

Este componente es evaluado por medio de la observación, en este proceso es fundamental el acceso a todo el establecimiento, así como el acompañamiento de un colaborador del hotel, quien es conocedor de toda la información concerniente a las medidas implementadas.

El 59% de los establecimientos ha dotado de señalización los pasillos y puertas para facilitar la evacuación, sin embargo, hay que tomar en cuenta que el espacio de circulación tiene que estar libre de obstáculos y habilitar la mayoría de las puertas, puesto que algunos locales identifican accesos que pueden ayudarles a evacuar personal, pero los mantienen temporalmente cerrados.

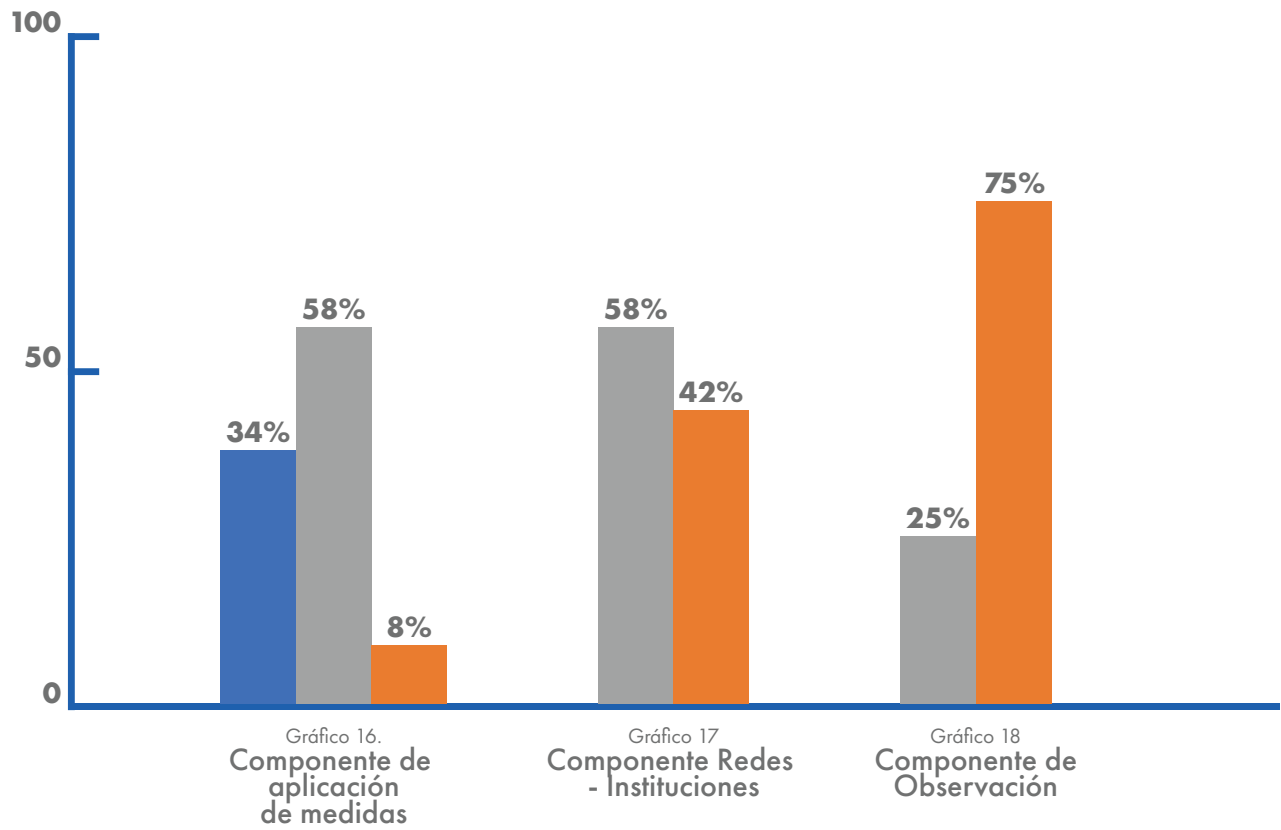
El 42% de los locales tienen amplio acceso al estacionamiento, independientemente que sea público o privado. Esto facilita el rápido ingreso, procesos de descarga de insumos para el hotel y también procesos de evacuación del personal. El 67% de los locales que poseen parqueo no tienen rótulo indicando que los vehículos deben parquearse listos en dirección a la salida de emergencia; para los casos que el estacionamiento es en la vía pública deberán considerarse los retiros apropiados para que esto no sea impedimento al momento de salir.

33% de los locales poseen rampa en la entrada facilitando el ingreso de quienes usan sillas de ruedas o muletas, en su totalidad tienen superficie antideslizante, el 17% cumple con el ancho adecuado de la rampa que es de 1.5 m. El 25% de los locales tiene rampas con pendientes (inclinación) del 12% siendo este el porcentaje adecuado para la circulación de personas con movilidad limitada. Solo el 8% las ha señalado con el SIA, el cual se destina para los espacios que son priorizados para grupos vulnerables. En un 42% de los locales se ha considerado que la señalización horizontal no es suficiente, porque la circulación de las personas causa deterioro en la pintura, textura o calcomanía, por esta razón se ha considerado tener señalizado ambos planos horizontal y vertical, este último en un 25%.

Así como las rampas facilitan la circulación, también esta función la cumplen las escaleras o escalinatas, el 75% de los locales poseen estos elementos, en un 50% tienen dimensiones inferiores a los cuatro metros, el ancho de las escalinatas o escaleras es un factor importante al momento de evacuar personal, sin obviar que debe instalarse pasamanos, el 17% están señalizadas y el 42% tienen material antideslizante y el 58% tiene barandas y pasamanos que previenen accidentes y facilitan el desplazamiento. El 25% tienen puertas de vidrio, pero son accesos que no tienen mucha afluencia de personas.

En un 17% se encuentran instaladas puertas corredizas de vidrio, en algunos casos sobresalen los rieles lo cual dificultaría un proceso de evacuación y representa un obstáculo para quienes circulan en sillas de ruedas. 42% de los locales brinda el servicio de cafetería o restaurante a los huéspedes y visitantes en general, por lo que tienen ambientes con mobiliario destinados para esta actividad, en totalidad están colocados considerando espacios de al menos 90 centímetros de circulación perimetral; esto es muy importante porque facilita que las personas puedan desplazarse al momento de una emergencia.

RESULTADOS APLICACIÓN DE NORMAS DE SEGURIDAD LEÓN



■ ALTO ■ MEDIO ■ BAJO

(Fuente: IGG-CIGEO, 2019)

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE DATOS MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL SUR

Se ubica al Sur de Nicaragua, pertenece al departamento de Rivas; está situado sobre la costa del pacífico, a unos 140 km de la capital Managua y a 15 km al Norte de la frontera con Costa Rica. Limita al Norte con el municipio de Rivas, al Oeste y Sur con el Océano Pacífico, al Este con el municipio de Cárdenas y la República de Costa Rica. Se encuentra en las coordenadas 11° 15' 00" N 85° 52' 00" O. Cuenta con una extensión territorial de 416 km².

RESULTADOS NIVELES DE CONOCIMIENTO Y PREPARACIÓN DE PARTE DE LOS PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS, LOS GERENTES Y LOS EMPLEADOS, PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES

COMPONENTE EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS

CONCIENTIZACIÓN

El 50% de los encuestados tiene un nivel alto de concientización, esto es un indicio que se ha venido insertando el tema de la gestión integral del riesgo de desastres en capacitaciones o reuniones. Actualmente las reuniones se realizan en base a prioridades, dado que el poco personal que está laborando para cada hotel tiene múltiples responsabilidades.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES

El 38% de los encuestados expresan que se ha divulgado información en un nivel bajo, es decir que no se está compartiendo información al resto de personal como trabajadores y huéspedes.

ACTITUDES ANTE LAS EMERGENCIAS

El 88% de los encuestados tiene la actitud de colaborar inmediatamente ante desastres, sin esperar que le indiquen que hacer. La reacción es un efecto de conocer las consecuencias que pueden producirse por desastres, estar conscientes que cuanto mayor sea su colaboración menor será el impacto ocasionado.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

El 42% de los encuestados manifiestan que han tenido alto acceso a la información concerniente a la gestión integral de riesgos de desastres.

IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS

El 79% de los encuestados es capaz de identificar las amenazas que están presentes en el territorio, su mayor amenaza es el Tsunamis y en menor relevancia son la amenaza sísmica, inundaciones, huracanes y deslizamientos.

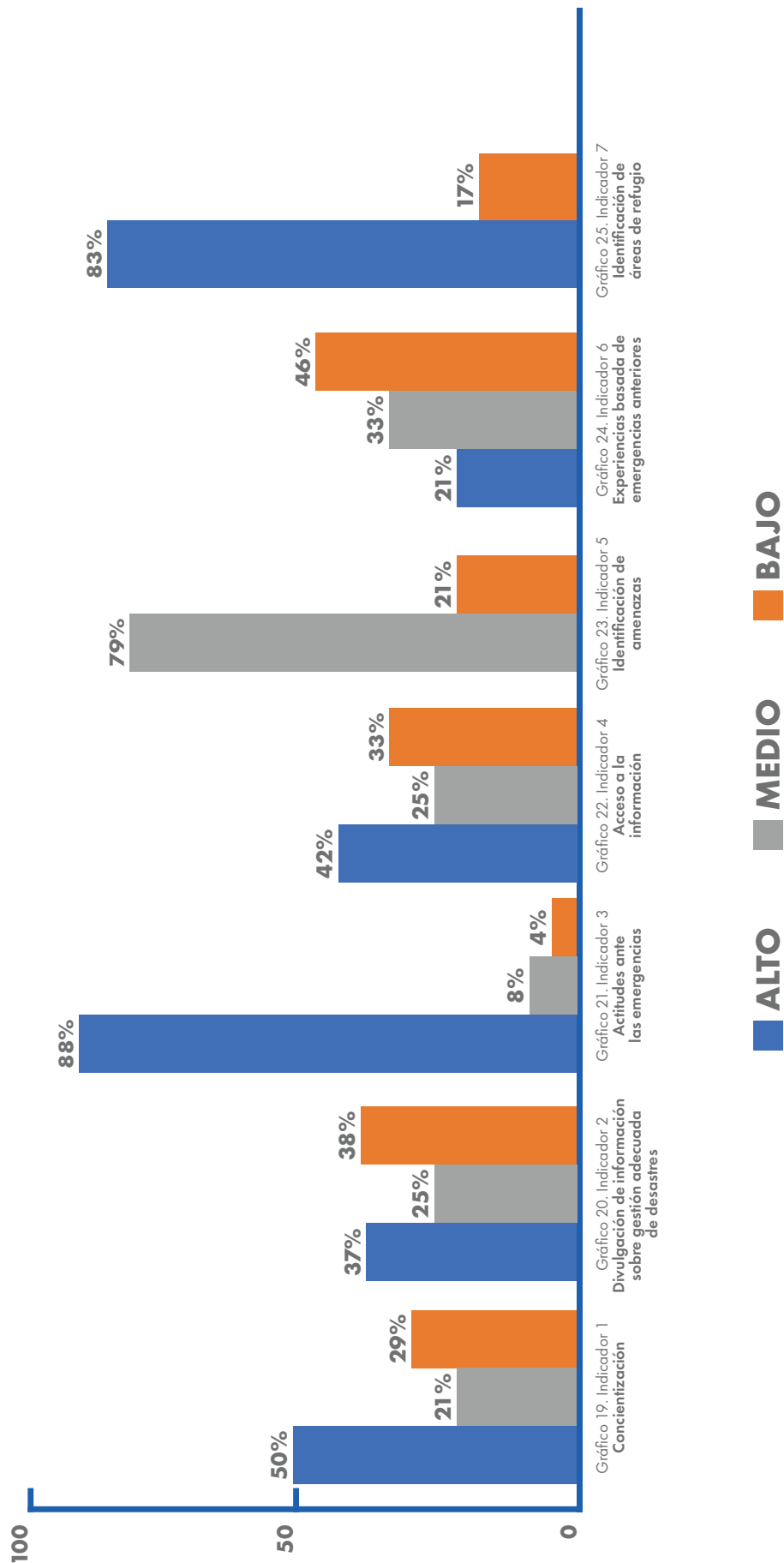
EXPERIENCIAS BASADAS DE EMERGENCIAS ANTERIORES

El 46% de las personas encuestadas han vivido la experiencia de estar ante desastres al menos en dos ocasiones. La Tormenta Nate en 2017, ha marcado un antes y después en materia de preparación, luego de haber vivido las consecuencias los habitantes tomaron diversas lecciones y están más concientizados.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE REFUGIO

El 83% de los encuestados logra identificar áreas de refugio dentro del hotel considerando que las áreas verdes o jardines son los más apropiados para resguardarse temporalmente mientras se estabiliza cualquier situación de emergencia. Los locales que tienen más de un nivel, manifiestan que al momento de una inundación se refugiarían en el segundo o tercer piso del establecimiento.

COMPONENTE EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL SUR



(Fuente: IGG-CIGEO, 2019)

COMPONENTE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PREPARACIÓN PARA LA GESTIÓN ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS

ACCESO A LA INFORMACIÓN

El 54% de las personas encuestadas tienen capacidades bajas en preparación ante desastres. La capacidad en preparación está relacionada directamente con aspectos educativos en materia preventiva, con el compromiso y responsabilidad de utilizar recursos económicos para prioridades que beneficien la seguridad de los usuarios.

EXISTENCIA DE SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

El 83% de los encuestados saben que existe un Sistema de Alerta Temprana en el municipio. Este porcentaje corresponde a los hoteles que se encuentran cerca de la bahía; otros establecimientos fuera de la cobertura de estos sistemas de alerta son informados por medio de llamadas telefónicas.

EXISTENCIA DE ALBERGUES PARA EMERGENCIA

El 63% de los hoteles expresan que no existen albergues en el municipio.

EXISTENCIA DE PLANES DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIA

El 100% de los hoteles no cuentan con planes de respuesta ante emergencias. Los sucesos los han atendido de manera empírica y poniendo en práctica algunos conocimientos.

PRESUPUESTO DESTINADO PARA EMERGENCIA

El 79% de los hoteles no asigna presupuesto para la sección de emergencia. Algunos ahorros que habían logrado reunir, actualmente lo están utilizando para solventar pagos, puesto que no han logrado obtener la cantidad promedio de ingresos.

RESERVA DE SUMINISTROS

El 65% de los hoteles cuenta con una reserva de suministros muy baja, consideran reservar alimentos solo en caso que se planifiquen eventos dentro del hotel. Entre el 26% que sí cuentan con reservas, se realizan prácticas como revisión y control de existencia de productos, almacenamiento en bodegas. Uno de los hoteles ha utilizado la reserva de alimentos para proveer a sus colaboradores en situaciones donde no ha habido otras opciones de compra. Otro hotel tiene disponibilidad de algunos productos que cultivan en el huerto que han implementado como parte de las prácticas de sostenibilidad, también esto les permite cuidar la calidad de los alimentos, optimiza recursos (tiempo, transporte y dinero durante las compras), es un atractivo más que se puede observar durante el senderismo; aunque debe procurarse el cuidado durante fuertes tormentas o huracanes.

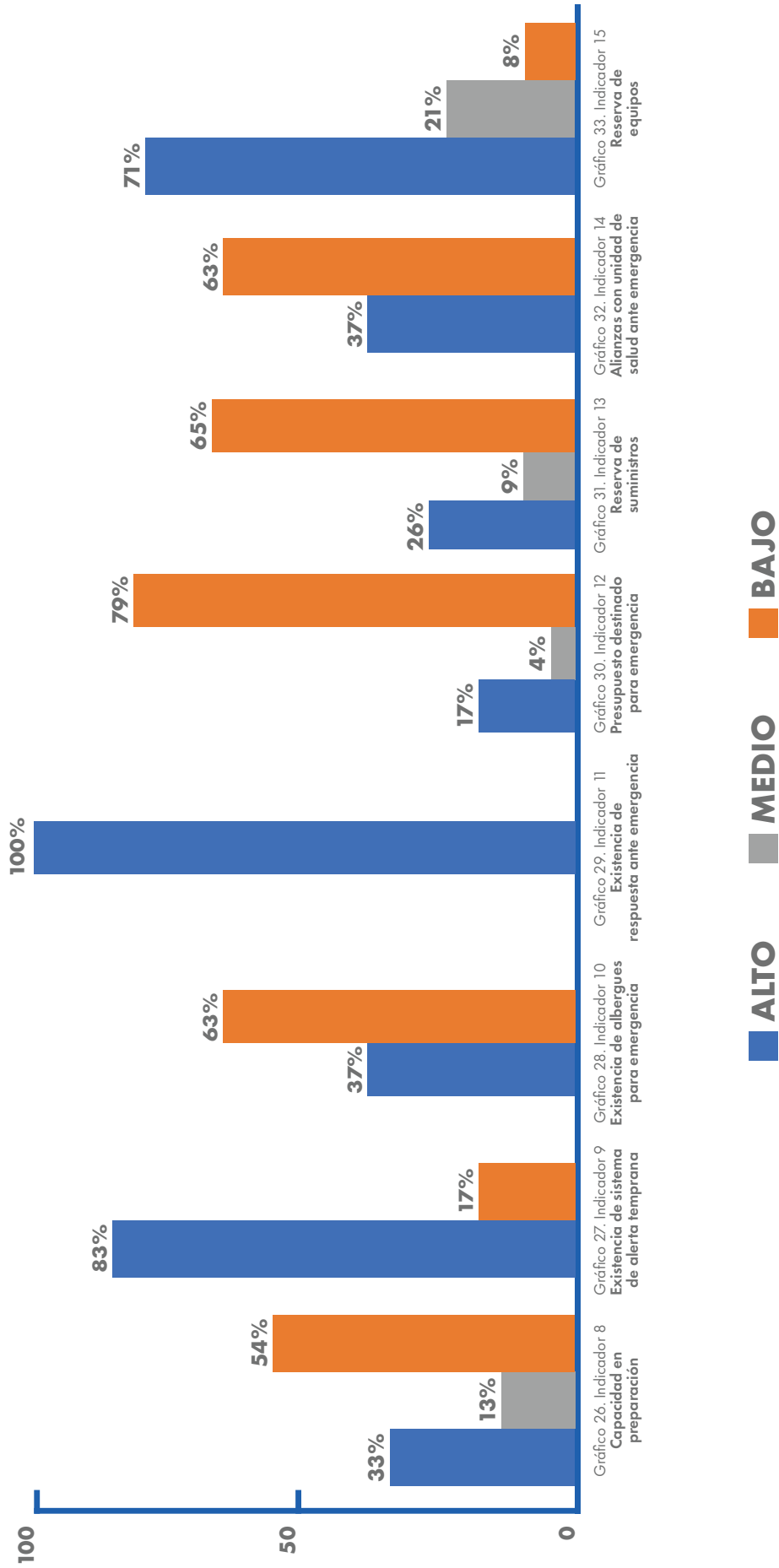
ALIANZAS CON UNIDAD DE SALUD ANTE EMERGENCIAS

El 37% de los encuestados tiene identificadas las clínicas a las que pueden acudir por medio del seguro médico al que están afiliados, esto en el caso que un trabajador necesite atención. También identifican el Hospitalito como un lugar donde pueden acudir y llevar a algún huésped en caso de emergencia.

RESERVA DE EQUIPOS

El 71% de los hoteles cuenta con equipos reservados en caso de que los servicios fallen, entre ellos: tanque de gas, tanques de agua, lámparas de mano, paneles solares y planta eléctrica.

**COMPONENTE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PREPARACIÓN PARA LA GESTIÓN
ADECUADA DE DESASTRES EN NEGOCIOS TURÍSTICOS**
MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL SUR



(Fuente: IGG-CIGEO, 2019)

RESULTADOS IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE SEGURIDAD Y MEDIDAS DE GESTIÓN DE RIESGOS (NO ESTRUCTURALES)

COMPONENTE AMPLIACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

El 42% de los hoteles aplican normativas de seguridad en un nivel medio. Pese a que no cuentan con un plan de respuesta ante emergencia estructurado, el 58% sí tienen un plan de evacuación, puesto en práctica por el 42% a través de los simulacros convocados por SINAPRED.

La señalización es una medida que se ha utilizado para brindar seguridad y orientar procesos de evacuación, por eso el 75% utiliza este recurso por iniciativa propia, los trabajadores también fueron capacitados e involucrados activamente en el proceso de ubicar los rótulos.

El 92% de los hoteles no tienen sistema de alarma.

Una de las amenazas identificadas por los encuestados son los incendios, por eso el 100% tiene equipos contra incendios, de estos el 73% posee extintores y en menor cantidad utilizan mangueras, disponen de un hidrante cerca o tienen alarma contra incendio (solo un local).

El 67% de los hoteles trata de educar y capacitar a sus trabajadores en temporada baja de actividad turística, dado que hay más disponibilidad de tiempo.

El 58% de los locales no fueron diseñados inicialmente para funcionar como hotel, de manera que es necesario una evaluación estructural para diagnosticar las vulnerabilidades y poder aplicar medidas correctivas en caso de que sea preciso.

La implementación de medidas como consecuencia de la influencia que tienen algunas instituciones para el local, ha alcanzado un 92% o nivel medio. Los encuestados colocan a la Alcaldía como fuente de información veraz al momento de dar las alertas, comúnmente se están utilizando las redes sociales para difundir información en casos de emergencia.

COMPONENTE REDES INSTITUCIONALES

El 34% y 33% de los encuestados reconocen la asesoría que la Alcaldía y la Cámara de Turismo han brindado para la elaboración de planes para la reducción de riesgos ante desastres.

El 75% de los empresarios no están organizados en redes con otros propietarios o gerentes de hoteles.

Luego de las experiencias vividas en fenómenos anteriores, se consolidó la iniciativa de tener administradores de emergencia, para ello el 58% de los hoteles ya cuenta con una o dos personas encargadas de atender las emergencias.

El 83% de los hoteles disponen de un directorio telefónico con los números de actores claves en respuesta, en general este directorio no está ubicado de manera visible sino archivado con otros documentos, por lo que se recomienda colocarlo en más de un punto del establecimiento.

El 58% de los hoteles no dispone de fondos para responder ante una emergencia tampoco para recuperarse; tan solo el 67% de los hoteles están asegurados.

COMPONENTE OBSERVACIÓN

Mediante el recorrido que se hizo en los establecimientos se pudo verificar que en los pasillos y puertas se está utilizando señalización de evacuación, del total de hoteles el 34% tiene mayor señalización en los pasillos.

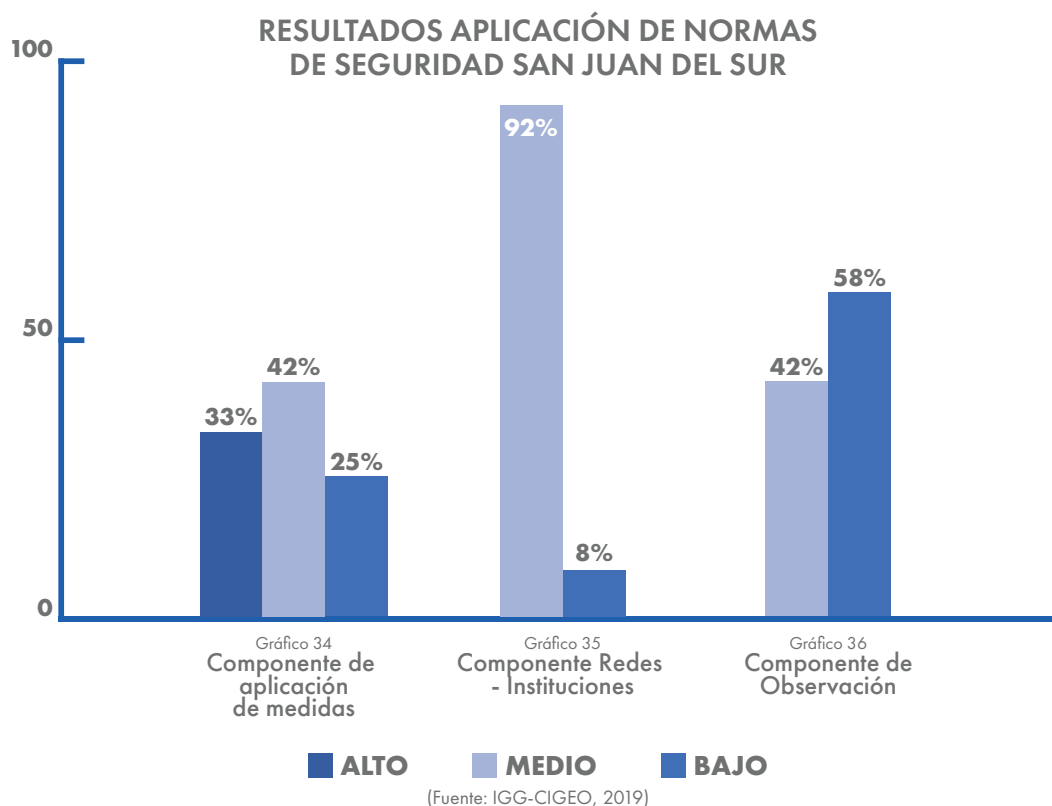
En un 59% el acceso al estacionamiento es amplio; este panorama cambia en temporada alta ya que San Juan del Sur es el destino turístico más visitado. En los locales donde el estacionamiento es privado (no en la vía pública) los vehículos no son parqueados listos en dirección a evacuar del lugar.

El 59% de los hoteles no tiene rampa de acceso a la acera del hotel, así que dan acceso a personas con movilidad reducida por medio de accesos secundarios, las rampas que no están diseñadas para personas con capacidades diferentes no tienen las dimensiones, largo, inclinación adecuadas, texturas antideslizantes, pasamanos y bordillos.

Otro elemento que facilita el acceso masivo y también facilita procesos de evacuación son las escalinatas y escaleras, el 92% de los hoteles cuenta con estos elementos, pero no se han acondicionado con texturas, pasamanos y otros aspectos auxiliares.

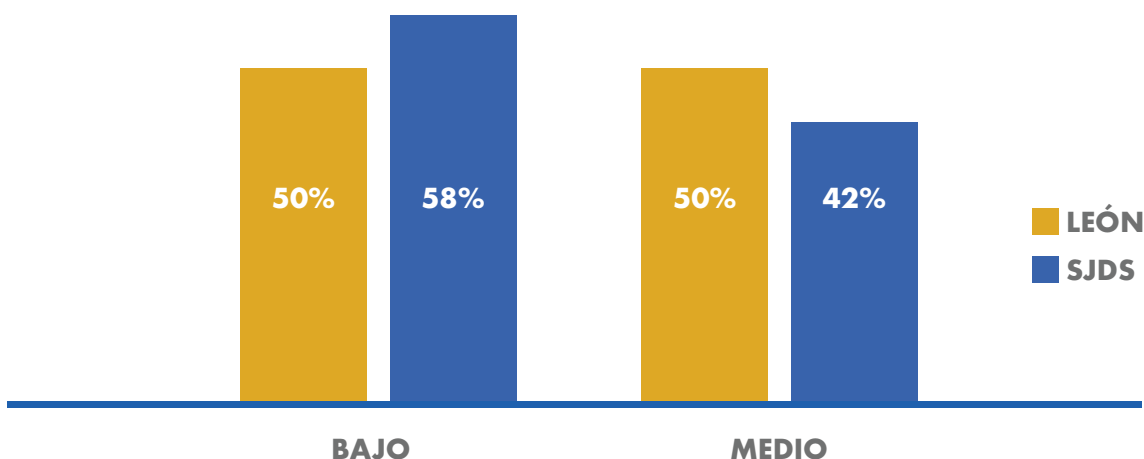
El 33% tiene instaladas puertas de vidrio en el acceso, no tienen la debida rotulación (franja intermedia esmerilada o calcomanía) ni rodapié protector, el abatimiento de estas puertas es hacia adentro. El 25% de los hoteles tienen puertas corredizas en su interior, pero solo el 8% tiene una instalación inadecuada con rieles que sobresalen del nivel de piso y pueden provocar un accidente.

El 75% de los establecimientos brindan el servicio de cafetería y restaurante a los usuarios, de este total el 58% ha colocado el mobiliario tomando en cuenta espacios de circulación apropiados de al menos 90 cm, cuando lo mínimo debe ser 60 cm.

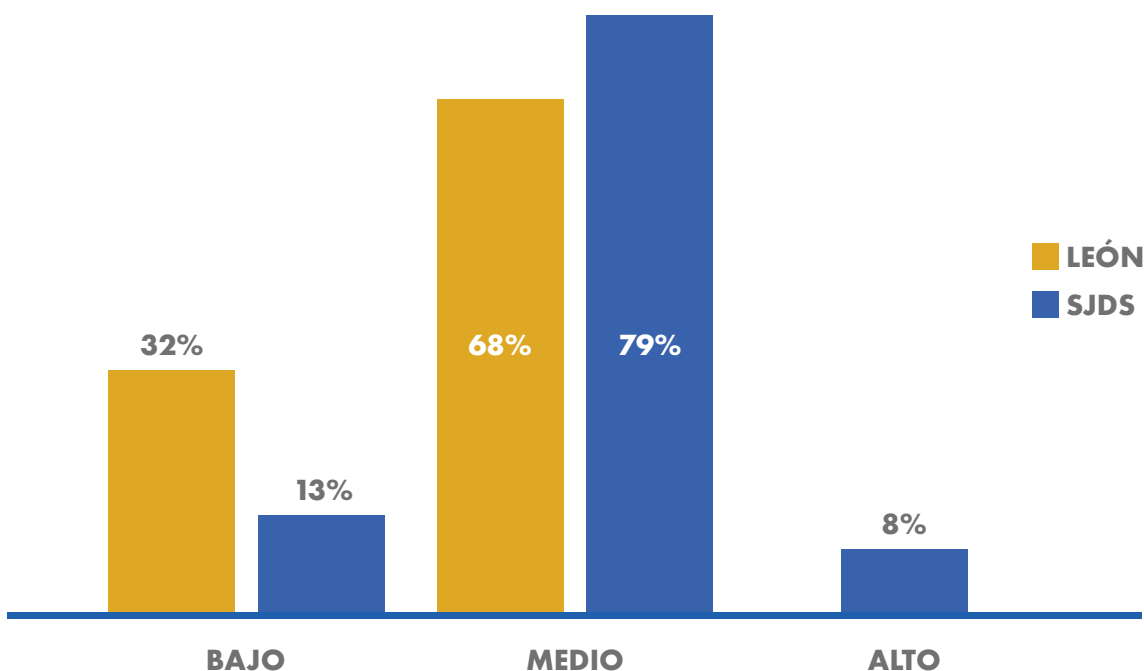


CAPÍTULO III ANÁLISIS COMPARATIVO

APLICACIÓN DE NORMAS GENERAL



CATEGORÍA GENERAL EN CONOCIMIENTO Y PREPARACIÓN



CONCLUSIONES

1. Se fortalecieron procesos de gobernanza y gobernabilidad. Durante la ejecución del proyecto se han facilitado espacios a través de talleres que permiten la interacción y coordinación entre el sector público y privado.
2. La mayoría de empresarios no percibe el inmueble como una infraestructura segura, puesto que solo un promedio de tres empresarios considera que en el mismo local puede refugiarse ante alguna eventualidad.
3. Los empresarios tienen la oportunidad de mejorar e incrementar la resiliencia en sus empresas, tomando como base los resultados de los diagnósticos de la aplicación de las herramientas por empresa. Se puede cambiar los resultados en los componentes de conocimiento y preparación a corto y mediano plazo, no obstante, la aplicación de normativas y medidas para la gestión de riesgo se supone de largo plazo, ya que requiere de mayores recursos.
4. Los Sistema de Alerta Temprana, son mecanismos conocidos por la población, pero no existe credibilidad en estos, las personas se confunden si se trata de una alerta real o de un simulacro, por eso no atienden inmediatamente la comunicación hasta confirmar por medio de llamadas a la Alcaldía municipal.
5. En algunos casos, la implementación de medidas de gestión de riesgos han sido producto de las supervisiones externas y no necesariamente porque los empresarios tengan la iniciativa y estén concientizados de la importancia de llevarlas a la práctica.
6. Existe experiencia en gestionar riesgos en las empresas cuyos dirigentes están concientizados de la importancia de prevenir y tienen la visión de consolidarse como un hotel resiliente, de manera que dirigen acciones para cumplir con ese objetivo.
7. Aprensión por mostrarse ante los demás colegas como una empresa con necesidades y vulnerabilidades lo que limita establecer alianzas y organización de apoyo en situaciones de emergencia.

RECOMENDACIONES

1. Buscar personal capacitado en uso de extintores y primeros auxilios, para que las actividades claves sean una responsabilidad compartida. De manera que cuando un empleado se vaya, llegue otro con el mismo conocimiento y capacidades, esto fomenta una cultura de preparación y prevención.
2. En el municipio de León, utilizar la sirena (ubicada en la Alcaldía) también para alertar a la población en cuanto a emergencias originadas por fenómenos naturales; dada la oportunidad que existe, la identifican y que tiene gran cobertura, sin embargo, quedan áreas sin alcance.
3. Divulgar los resultados de los diagnósticos con el resto de los colaboradores del hotel, como parte del proceso de informar y brindar mayor conocimiento a quienes están directamente relacionados con la actuación en el momento de la respuesta ante desastres.
4. Sensibilizar al resto de los empresarios para que estén anuentes a integrarse a otras etapas del proyecto que pueden ser formuladas posterior a éste, o bien a otras iniciativas para que la reducción de riesgos sea una de las prioridades.
5. Revisar el estado e inventariar de manera periódica los alimentos, equipos y botiquín, para que al momento de cualquier emergencia estén aptas para disponer de éstos.

6. Buscar alternativas médicas (privadas), aparte del seguro médico obligatorio, establecer acuerdos en conjunto.
7. Consultar las normas técnicas obligatorias nicaragüenses (NTON 12 010-11 Parte 2. Diseño Arquitectónico. Diseño Accesible y NTON 12 011-13 Norma Técnica. Accesibilidad al medio físico), al momento de realizar alguna mejora en el inmueble, como construcción de rampas, escaleras, accesos, etc.
8. Validar el SAT en San Juan del Sur, para que funcione en conjunto con otro mecanismo y sea de credibilidad entre los pobladores.
9. Crear una componente para asistir y dar seguimiento al proceso de implementación de medidas de gestión de riesgos en los establecimientos turísticos, así como el proceso de fomentar el conocimiento y preparación para gestionar adecuadamente los desastres; para esto se deberá mantener las alianzas entre el sector público y privado.
10. De llegarse a ejecutar este proyecto en otros destinos, se deberá incorporar a otras entidades como el Intur, Fuerza Naval y otros líderes locales.
11. Establecer regulaciones para los condominios, por medio de alguna ordenanza para que no estén como propiedades aisladas, sino que reciban orientaciones para su adecuado emplazamiento.
12. Tomar los productos generados en este proyecto, como instrumentos de consulta para las gestiones de desarrollo en los territorios de León y San Juan del Sur.
13. Actualizar cada año los planes de respuesta empresarial, en colaboración con los trabajadores de la empresa.
14. Publicar los protocolos de actuación que surgieron del plan de respuesta empresarial de cada hotel, a manera que sean visibles y accesibles en cada habitación.
15. Definir albergues en coordinación con SINAPRED y Alcaldías municipales, para que sea el ente rector quien dictamine cuales son los sitios más adecuados y locales en capacidad de albergar temporalmente a determinado número de personas.
16. Estandarizar infografía de emergencia, entregar a los establecimientos turísticos con recomendaciones para la ubicación apropiada en cada hotel.
17. Se recomienda organizar las redes de miembros del gremio según afinidad, similitud de servicios o bien por cercanía.
18. Definir a corto plazo los administradores de emergencia en cada hotel, los cuales deben estar en comunicación con otros líderes y con el coordinador del gremio, cámara y autoridades.

