

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN-MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible



Trabajo Monográfico para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible

“La Implementación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible en la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el Departamento de Granada, II semestre 2014”.

Autoras:

- *Bra. Aguirre Ñamendi Mayling Haydee.*
- *Bra. Calero Ibarra María Joaquina.*
- *Bra. Loáisiga Moreno María Alejandra.*

Tutora: Lic. Olga Gómez.

Managua, Nicaragua, 2014



DEDICATORIA.

Nuestra investigación es la recopilación del trabajo realizado a lo largo de varios meses con mucho esmero y dedicación es por ello que lo dedicamos:

A Dios padre, Señor Nuestro, por darnos ese divino tesoro “la vida” y así consigo el don de sabiduría, que nos permitió concluir victoriosamente nuestro trabajo.

A nuestros padres: Mixi Ivania Ibarra García, Justo Pastor Aguirre López, Ana de Jesús Namendi Ampié, Octavio José Loáisiga Espinoza y Ada Luz Moreno Delgadillo, por habernos brindado su apoyo moral y económicamente para poder lograr nuestro objetivo

A nuestros maestros “guías del saber” que con amor y dedicación cada día nos tramiten sus conocimientos para ser mejor y enfrentar los retos de futuro.

A nuestros amigos, por brindarnos su mano amiga y a todas aquellas personas que hicieron posible este trabajo.



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios por bendecirnos e iluminarnos.

A nuestros padres “luzbreras en nuestro caminar” orientándonos cada día por el camino del bien en el transcurso de nuestra jornada.

De igual manera a todos nuestros maestros, en especial a nuestra tutora Lic. Olga Gómez por su apoyo incondicional en la realización de este trabajo.

Al propietario de la Hacienda los Malacos (Doctor. José Antonio Alvarado Correa) por darnos la oportunidad de realizar nuestra investigación en su propiedad



RESUMEN EJECUTIVO

La presente Monografía aborda el tema "La Implementación de las Buenas Prácticas en turismo sostenible de la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos".

El objetivo central es plantear acciones en base a las buenas prácticas sostenibles en la hacienda, aportando de esta manera al crecimiento y conservación de cada uno de los recursos que posee.

Con la elaboración de este documento, el propietario tendrá una propuesta de plan de acción basado en buenas prácticas sostenible a llevarse a cabo a un corto, mediano y largo plazo.

Es importante mencionar que este es el primer documento elaborado con carácter turístico en Buenas prácticas sostenible para la Hacienda los Malacos, por lo que será un significativo aporte para que se pueda conservar y preservar todo el entorno natural, el respeto por la diversidad socio-cultural y asegurar prácticas empresariales adecuadas.

Los datos primarios fueron recopilados directamente del propietario y colaboradores de la Hacienda Los Malacos, a través de la Herramienta de Rainforest Alliance que orienta a evaluar los criterios e indicadores de Buenas Prácticas sostenibles desde el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental.



Tabla de contenido

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVOS	2
III.	MARCO TEÓRICO.....	3
	3.1.1.1 Ubicación.....	3
	3.1.1.2 Altura.....	4
	3.1.1.4 Área	4
	3.1.1.7 Suelo.....	4
	3.1.1.8 Recursos hídricos.....	4
	3.1.2.2 Actividades socioeconómicas.....	5
	3.1.2.2.1 Productos de consumo interno.....	5
	3.1.2.2.2 Productos primarios.....	5
	3.1.2.2.3 Producto Secundario	6
	3.1.2.2.4 Medios de transporte.....	6
	3.1.2.2.5 Tipos de transporte	6
	3.2.1 Definición de Buenas prácticas	7
	3.2.2 Beneficios de las Buenas Prácticas de turismo sostenible.....	7
	3.2.7.3 Hacienda Pozo Azul, Sarapiquí (Costa Rica)	22
	I.3.2.1 Plan de manejo sustentable	23
	3.3.2.2 Guía para la elaboración del plan de desarrollo	23
IV	PREGUNTAS DIRECTRICES	28
V	DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
	5.1 Tipo de investigación.....	29
	5.3 Técnicas e Instrumentos de investigación	29
VI	ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
	6.1 Caracterización Geográficas y Socioeconómicas.	40
	6.2 Diagnóstico de las buenas prácticas en turismo sostenible en la Hacienda Los Malacos.	48



6.2.1 Descripción de las buenas prácticas por cada gestión	48
6.2.2 Gráficos sobre el nivel de desempeño en las buenas prácticas sostenibles.....	77
6.3 Plan de Acción.	91
VI CONCLUSIONES	95
VII RECOMENDACIONES	96
VIII GLOSARIO.....	97
IX ANEXO.....	99



I. INTRODUCCIÓN

El turismo manejado de forma apropiada puede ser un medio importante para proveer desarrollo económico sostenible como el crecimiento de empleo, a la vez que permite la conservación y permanencia de todos los recursos naturales en su valor natural haciendo de esta forma realidad el concepto de desarrollo sostenible que es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

En Nicaragua existe una Hacienda llamada parque ecológico Los Malacos, es un centro de formación, producción, biodiversidad y turismo. En este sitio se implementa el concepto de sostenibilidad desde el rubro de la agricultura, pero no así en la actividad turística. A pesar que el propietario y administrador tienen conocimiento de la temática aún no han logrado desarrollar un plan que permitan la implementación de un turismo sostenible. Por ello, se realizó un estudio de exploración desarrollando la investigación con el tema “La Implementación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible en La Hacienda Parque Ecológicos los Malacos ubicado en el departamento de Granada”.

La investigación es descriptiva con un enfoque cualitativo. El método es inductivo y de corte transversal según su amplitud que va del mes de agosto 2014 a febrero 2015. Este documento incluye 3 acápite la caracterización general de la Hacienda, análisis de resultados por cada eje: empresarial, socio-cultural y ambiental, seguidamente se presenta una propuesta de plan de acción con enfoque de sostenibilidad.

Es importante mencionar que este es el primer documento elaborado con carácter turístico sobre buenas prácticas sostenible para la hacienda, será una guía para conservar y preservar todo el entorno natural, el respeto por la diversidad sociocultural y asegurar prácticas empresariales adecuadas.



II. OBJETIVOS

Objetivo General

- ✚ Diagnosticar las buenas prácticas en turismo sostenible para la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos como una acción efectiva para el cuidado, uso y protección de los recursos.

Objetivos específicos

- ✚ Caracterizar aspectos geográficos y socioeconómicos de la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos.
- ✚ Identificar a través de un diagnóstico la gestión empresarial, socio-cultural y ambiental en buenas prácticas en turismo sostenible para la Hacienda parque ecológico los Malacos.
- ✚ Elaborar un plan de acción basado en las buenas prácticas en turismo sostenible, fortaleciendo de esta manera a la empresa en el uso y cuidado de los recursos.



III. MARCO TEÓRICO

Este capítulo es la recopilación de toda la información necesaria en base a las buenas prácticas en turismo sostenible para llevar a cabo los resultados de la presente investigación.

3.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS ASPECTOS GEOGRÁFICOS Y SOCIOECONÓMICOS.

En este apartado se muestran elementos necesarios para describir un determinado espacio geográfico, presentando aspectos generales que fueron encontrados en distintos libros y diccionarios de la geografía tomando como referencia Barquero Incer Jaime (2008). Geografía básica ilustrada de Nicaragua primera Edición. Managua Nicaragua.

(Pierre Bergoeing Jean y Vargas-Ulate Gilbert. (2010). Diccionario de la Geografía primera Edición Costa Rica.)

El estudio de la geografía se inicia con el conocimiento de los aspectos físicos de un lugar, para ellos se necesita saber:

3.1.1 Geografía

Es el estudio sistemático de las formas superficiales que se desarrollan en la biosfera.

3.1.1.1 Ubicación

La Ubicación es el lugar en que está ubicado alguna acción y efecto de (ubicar, situar, localizar o instalar en determinado lugar o espacio). Este puede asociarse en un espacio geográfico.



3.1.1.2 Altura

Término que se utiliza para designar una elevación del relieve terrestre con respecto al nivel del mar. La altura puede ser medida con un altímetro calibrado o con un GPS.

3.1.1.3 Límite

El límite es la división que marca una separación entre dos territorios o naciones.

3.1.1.4 Área

Es la superficie ocupada efectivamente o potencialmente por una especie o grupos de especies.

3.1.1.5 Flora: Es el conjunto de especies vegetales que se pueden encontrar en una región geográfica, que son propias de un periodo geológico o que habitan en un ecosistema determinado.

3.1.1.6 Fauna: Conjunto de animales que viven en un espacio determinado (ejemplo La Fauna de la Sabana Africana, la fauna de un Lago). Término que estudia sistemáticamente a los animales (descripción, clasificación, medio de determinación).

3.1.1.7 Suelo

El suelo es una superficie, un recurso natural, y un sistema dinámico y complejo, en el que se efectúan procesos que involucran componentes físicos, químicos, e incluso componentes vivos. Etimológicamente, esta palabra proviene del latín “solum”, cuya definición es: tierra, suelo o parcela.

3.1.1.8 Recursos hídricos

Los **recursos hídricos** son los **cuerpos de agua que existen en el planeta**, desde los océanos hasta los ríos pasando por los lagos, los arroyos y las lagunas.



Este sub-apartado muestra elementos de manera general para describir aspectos socioeconómicos de un determinado lugar.

3.1.2 Socioeconómica

Es la mezcla de los cambios mentales y sociales de una localidad que la hace competente para aumentar su nivel de vida de forma progresiva y permanente, a través de la utilización de sus propios recursos naturales y humanos.

3.1.2.1 Historia

La palabra Origen, se refiere al comienzo, inicio, surgimiento o motivo de algo.

3.1.2.2 Actividades socioeconómicas

Son actividades económicas todos los procesos que tienen lugar para la obtención de productos, bienes o servicios destinados a cubrir necesidades de las personas.

3.1.2.2.1 Productos de consumo interno

Es una magnitud macroeconómica que expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios de demanda final de un país (o una región) durante un período determinado de tiempo (normalmente un año).

3.1.2.2.2 Productos primarios

El sector primario es aquel que se dedica a obtener unas materias primas de la naturaleza. Comprende las siguientes actividades: agricultura, ganadería, pesca, caza y, en definitiva, todas aquellas que tienen un contacto directo con el medio natural.



3.1.2.2.3 Producto Secundario

El sector secundario es aquel que, tomando como referencia los productos obtenidos en el primario, desarrolla una industria. También se considera que la construcción y la minería son actividades propias del mismo.

3.1.2.2.4 Medios de transporte

Los medios de transporte son los diferentes sistemas o maneras de desplazar un determinado contenido de un lugar a otro. Estos se clasifican en medios terrestres (ferrocarril, automóvil), aéreos (avión) o acuáticos (fluviales o marítimos), cada uno de los cuales necesitará unas infraestructuras diferentes para su funcionamiento: Vías férreas y estaciones para el tren, carreteras para los automóviles, aeropuertos para los aviones, y puertos náuticos para los barcos.

3.1.2.2.5 Tipos de transporte

3.1.2.2.5.1 Transporte terrestre.

El transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas. Así pues existen redes de carreteras, caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos).

3.1.2.2.5.2 Transporte acuático.

El transporte acuático es el realizado mediante barco, pudiéndose distinguir entre el transporte fluvial (por ríos y canales) y el marítimo. Su principal ventaja radica en poder transportar mercancías voluminosas a bajo coste, mientras que en contrapartida la velocidad del transporte es bastante menor.



3.2 LAS BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO SOSTENIBLE

En este acápite se exponen los principales temas en buenas prácticas en turismo sostenible que ayudan a mejor comprensión en la investigación sobre Buenas prácticas para turismo sostenible, (Rainforest Alliance (2005) Recuperado alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf el 27 de noviembre del 2014)

3.2.1 Definición de Buenas prácticas

En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

3.2.2 Beneficios de las Buenas Prácticas de turismo sostenible.

Según la guía de criterios e indicadores de Rain Forest Alliance divide las buenas prácticas en tres gestiones cada una con sus respectivos principios.

En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar la sostenibilidad del turismo. (SNV, RAINFOREST. ALLIANCE, COUNTERPART. INTERNATIONAL, 2010).

En resumen, las buenas prácticas pueden contribuir a:

- Proteger y mejorar el ambiente.
- Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- Establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- Poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad.



- Lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- Captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación turística.
- Mejorar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente)
- Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.
- Concienciar a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero para todos (SNV, RAINFOREST. A, COUNTERPART. I, 2010).

3.2.3 Objetivos que persiguen las Buenas Prácticas en Turismo Sostenible.

Es importante comprender que las buenas prácticas para turismo sostenible no solamente van a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o en cualquier trabajo que las implemente de forma directa. El objetivo de su Implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y además a la economía.

Con la implementación del manual de buenas prácticas se conseguirá:

- Ahorrar, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.
- Mejorar la imagen de la empresa, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.
- Acceder a nuevos mercados, más exigentes y especializados.



- Mejorar la competitividad, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.
- Proteger el ambiente, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.
- Mejorar las relaciones con las comunidades locales (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

3.2.4 Conceptos de los tipos de buenas prácticas sostenibles

30 de Noviembre Recuperado de <http://www.planandino.org/bancoBP/node/3>

Como una idea que afirma que hay técnicas, métodos, procesos, actividades o incentivos que son más eficaces que otros para alcanzar un resultado, o que permiten alcanzarlo de forma más simple o con menos complicaciones.

3.2.4.1 Gestión Ambiental

Un ambiente es un complejo de factores externos que actúan sobre un sistema y determinan su curso y su forma de existencia. Un ambiente podría considerarse como un súper conjunto en el cual el sistema dado es un subconjunto. Puede constar de uno o más parámetros, físicos o de otra naturaleza. El ambiente de un sistema dado debe interactuar necesariamente con los seres vivos. 30 de Noviembre Recuperado de http://www.upme.gov.co/guia_ambiental/carbon/gestion/sistemas/sistemas.htm#2.



3.2.4.2 Gestión empresarial

La economía es una ciencia social que estudia cómo las personas, organizaciones y países asignan los recursos. Tiene como objeto el estudio de las relaciones de producción, distribución, intercambio y consumo de bienes, servicios e ideas.

3.2.4.3 Gestión sociocultural

La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.

3.2.5 Principios que contemplan las buenas prácticas de turismo sostenible.

Se retomaron de la guía de Rainforest Alliance los siguientes principios:

@ Gestión Empresarial:

- ✓ Sostenibilidad
- ✓ calidad de empleo
- ✓ leyes y regulaciones
- ✓ calidad
- ✓ comunicación y mercadeo
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Diseño y construcción
- ✓ Salubridad y seguridad
- ✓ Suministros y proveedores
- ✓ Monitoreo y acciones correctivas

@ Gestión Socio-cultural:

- ✓ Respeto a la cultura y poblaciones locales.
- ✓ Contribución al desarrollo local.



📍 Gestión Ambiental:

- ✓ Recurso agua.
- ✓ Recurso energía.
- ✓ Biodiversidad
- ✓ Áreas naturales y de conservación.
- ✓ Desechos sólidos.
- ✓ Contaminación.
- ✓ Educación ambiental.

3.2.6 Ejemplos de herramientas para elaborar diagnóstico en buenas prácticas en turismo sostenibles.

En este acápite encontrarán 3 ejemplos de guías sobre buenas prácticas sostenibles que pueden ser aplicables en las empresas turísticas, como son:

1) Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es una organización no gubernamental internacional que trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles.

- Acerca de Rainforest Alliance

La misión

Rainforest Alliance trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles transformando las prácticas de uso de suelo, las prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores.

La visión

Concebir un mundo en el que las personas puedan desarrollarse y prosperar en armonía con la tierra.

2) Guía de buenas prácticas sostenible de Perú.



Manual de buenas prácticas sostenibles es una Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú, elaborada en el año 2006 y Basado en:

- ✚ Buenas prácticas para turismo sostenible
- ✚ Una guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje. ✚
Rainforest Alliance

La asociación peruana de turismo de Aventura y Ecoturismo “APTAE”, en su calidad de Asociación Civil sin fines de lucro que agrupa a personas que se dedican o participan en la actividad del Turismo de Aventura o Ecoturismo, y que tiene por objeto:

- ✓ Asociar a empresas e instituciones que desarrollan un turismo sostenible basado en prácticas ambientales adecuadas.
- ✓ Difundir, fomentar y promocionar la Practica del Turismo de Aventura y/o Ecoturismo, alentando el desarrollo del turismo interno y receptivo basado en la conservación de los recursos naturales y culturales, así como uso y disfrute sostenible,
- ✓ Velar por el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en los servicios que ofrecen los operadores de turismo de aventura y/o ecoturismo; propugnando el profesionalismo de los recursos humanos que realizan estas actividades.
- ✓ Trabajar en representación de los asociados para conseguir el desarrollo de las buenas prácticas ambientales y el ecoturismo participativo.
- ✓ Respetando a las comunidades locales, fomentando su participación activa y sus beneficios, así como la conservación del medio ambiente y la diversidad biológica.



- ✓ Actuar en representación de los asociados a nivel nacional, en pro de un desarrollo de un turismo sostenible.

- ✓ Considera que la actividad turística basada en una adecuada planificación, desarrollo y gestión se puede convertir en un factor determinante para conservar el medio ambiente. Dentro de este contexto, APTAE agradece el apoyo recibido de Rainforest Alliance de Costa Rica como ente que propicia la certificación turística de las Américas, el valioso auspicio de Prom Perú y el aporte técnico del Instituto de Machu Picchu; pretendiendo que este manual de buenas prácticas constituya una herramienta que facilite a las empresas turísticas el realizar acciones concretas que les permita orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, que satisfaga las necesidades del presente de los turistas y las regiones anfitrionas, protegiendo y mejorándolas oportunidades para el futuro.

- ✓ La implementación de las Buenas Prácticas aquí propuestas, pretende corregir o mejorar la actual gestión operativa de las empresas, a fin de prevenir y minimizar los posibles impactos negativos que puede generar la actividad turística, optimizando la calidad de los servicios ofrecidos al visitante. De esta manera, se lograrían los beneficios fundamentales del turismo sostenible: mejorar la calidad de vida de las poblaciones anfitrionas, brindar al visitante una experiencia de alta calidad y conservar la calidad del medio ambiente del que dependen los actores involucrados a la actividad turística: poblaciones locales, visitantes y empresas.

A continuación se presentan los acápites que aborda esta guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú.



El manual de buenas prácticas tiene como finalidad ser una herramienta metodológica que acompañe al guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local en el camino para una operación sostenible.

- ✚ Capítulo de “Planificación”, indica los pasos necesarios para identificar los principales riesgos ambientales y sociales de su actividad, definir su política de sostenibilidad, elaborar sus planes de acción y llevar sus registros

- ✚ Capítulo de “Implementación” tiene tres ejes: El eje ambiental, socioeconómico y turista. El eje ambiental trata sobre la interacción de su empresa con el ambiente, buscando tener el menor impacto negativo posible. El eje socioeconómico se refiere a la protección y valoración de la cultura local y a los beneficios económicos para las comunidades locales. El eje de Atención al Turista, como objetivo prioritario de su negocio, provee información para garantizar un servicio de calidad.

- ✚ Capítulo de “Monitoreo, revisión y mejora continua” de buenas prácticas da consejos para comprobar la efectividad de lo que se ha implementado y hacer seguimiento de sus objetivos, con miras al constante mejoramiento. Adicionalmente, en este manual se podrá encontrar criterios para el diseño y construcción en costa, sierra y selva, recomendaciones para sensibilizar y capacitar a su personal, códigos de conductas y consejos prácticos para guías, turistas y comunidades locales que quieren desarrollar turismo sostenible.

3) Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Ecosistemas MarinoCosteros

Empresas de Alojamiento

Esta guía se realizó como parte del proyecto “Impulsando la conservación de la biodiversidad en el turismo a través del desarrollo y difusión de buenas prácticas”



financiado por el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF por su nombre en inglés) /Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y ejecutado por Rainforest Alliance, Conservación Internacional, Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) y Programme for Belize (PFB)

¿Para quién es útil?

Este es un documento de consulta indispensable para empresarios hoteleros, inversionistas turísticos y de bienes raíces, gerentes de hoteles, y responsables de la operación de las diferentes divisiones de un hotel. Sus principios son aplicables tanto a grandes hoteles de playa como a albergues e, incluso, a empresas que brindan hospedaje en embarcaciones. Igualmente, será de enorme utilidad a profesionales que asesoran a empresas de hospedaje, como arquitectos, paisajistas, constructores, desarrolladores de productos turísticos, intérpretes ambientales, y proveedores de bienes y servicios.

¿Cómo se utiliza?

La información se ha organizado en doce capítulos. El primer capítulo, titulado Turismo, biodiversidad y conservación, ofrece un marco general para comprender cada uno de estos temas, así como su relevancia en el contexto del desarrollo turístico y de la industria del hospedaje en particular. Se resaltan los siguientes componentes:

- Biodiversidad
- Conservación
- Biodiversidad y planificación territorial
- Biodiversidad e impacto ambiental

Si bien para los empresarios turísticos cuyas operaciones están inmersas dentro de áreas naturales o muy cerca de ellas, estos y otros temas tratados más adelante



pueden resultar muy familiares, la relación no parece ser obvia y directa para quienes se encuentran en otros sectores. No obstante, aun cuando su empresa se halle muy distante de un área silvestre, ya sea protegida o no, el conocimiento de esta temática resulta prioritario, por cuanto los recursos naturales y culturales presentes en nuestros países latinoamericanos son, sin lugar a dudas, la base de una floreciente industria turística, que se muestra en muchos casos como la mejor alternativa de desarrollo, en particular para las comunidades rurales. El segundo capítulo, denominado Ecosistemas marino-costeros, se propone compartir información sobre los recursos turísticos más importantes vinculados al océano y a la costa, para despertar curiosidad y aprecio por ellos. Este capítulo no pretende ser exhaustivo, sino aportar información sobre algunos de los recursos comúnmente presentes en estos ecosistemas.

Incluye seis componentes:

- El océano
- La playa
- El manglar
- El arrecife coralino
- Mamíferos marinos
- Tortugas marinas

Los diez capítulos siguientes se refieren a procesos de manejo ambiental dentro de las empresas de hospedaje. Cada capítulo identifica el problema relacionado con el proceso ambiental correspondiente, justifica por qué la empresa de hospedaje debe interesarse en el tema, sugiere acciones que puede tomar para prevenir o mitigar



los problemas, y recomienda algunas fuentes adicionales de información que el interesado puede consultar.

Estos capítulos son:

- Construcción de infraestructura para el hospedaje
- Gestión de la energía
- Manejo y uso del agua
- Manejo de aguas residuales
- Manejo de desechos sólidos
- Desechos químicos y peligrosos
- Transporte acuático y terrestre
- Proveedores de productos
- Conservación de los ecosistemas marino-costeros
- Conservación de la Biodiversidad

3.2.7 Casos de empresas turísticas que implementan buenas prácticas en turismo sostenible.

Ejemplos de fincas agro turísticas

Ejemplo de fincas que desarrollan los tres ejes de gestiones en el ámbito turístico:

Gestión empresarial, sociocultural y ambiental



3.2.7.1 La Finca Esperanza Verde

Departamento: Matagalpa

Municipal: San Ramón

Tipo: Reservas Naturales

Finca Esperanza Verde es un eco-lodge y una finca de café orgánico que se encuentra a 30 kilómetros de Matagalpa y a una altitud de 1,200 metros en la región montañosa del norte de Nicaragua. Este lugar se caracteriza por ser fresco, verde, y un paraíso para los viajeros que buscan puestas de sol espectaculares, un clima refrescante, momentos de tranquilidad, comida deliciosa y muchas actividades recreativas y educativas.

La Finca Esperanza Verde fue fundada en 1998 por Comunidades Hermanas de San Ramón para impulsar la economía de esta zona del país. Desde 2013, cuenta con nuevos propietarios y en este mismo año se han remodelado las cabañas y se han construido nuevas.

La visión de Finca Esperanza Verde es crear el equilibrio perfecto entre el medioambiente que ya existe y los elementos (hechos a mano) aportados por los mismos. El propósito es tener una reserva natural sostenible y ambientalmente amistosa. Si visita Esperanza Verde podrá probar el café orgánico, y comprobará el uso de energía solar y abastecimiento por un manantial de agua. Asimismo, conocerá todas las prácticas sostenibles que se llevan a cabo, y que han hecho que la Finca Esperanza Verde obtenga numerosos premios, como el Premio de Sostenibilidad Turística recibido en el 2004 por la revista Smithsonian.

Puede ir de excursión a los bosques que rodean la finca y encontrar monos, mariposas y más de 150 especies de pájaros. También encontrará caminos que llevan a las cascadas donde puede ir de picnic. Por la noche, se puede organizar una fogata con música folclórica. Cuando se trata de actividades educativas, puede



participar en la cosecha, despulpe, lavado y selección de café (Diciembre-Febrero), o visitar el huerto orgánico. Igualmente puede aprender a hacer tortillas y tostar café de la manera tradicional nicaragüense. Hay un pabellón de mariposas que puede visitar para conocer su ciclo de la vida.

Ejemplo de un hotel con buenas prácticas en la gestión empresarial.

3.2.7.2 Hotel Villa Colonial – La Antigua Guatemala

(Sacatepéquez, Guatemala)

Este hotel está ubicado en la ciudad conocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad: Antigua Guatemala, en Guatemala. Forma parte de una cadena hotelera de capital guatemalteco, denominada “Villas de Guatemala”. Cuenta con 50 habitaciones y 4 salas de reuniones con capacidad para 200 personas.

Su filosofía y visión ha sido, desde un inicio, ofrecer excelencia en el servicio y honrar en el proceso su responsabilidad social y ambiental. En este sentido, para asegurar que sus prácticas estén acordes con esta visión, la organización realizó una evaluación de su estrategia de sostenibilidad y redefinió los principios en los cuales se funda la empresa, con la finalidad de asegurar que todo lo relativo a sus operaciones se desarrolle en total apego a los principios económicos, ambientales y sociales que promueve el desarrollo sostenible.

La metodología para la implementación de la estrategia de sostenibilidad en la empresa, inició con la conceptualización del sistema de desarrollo sostenible, etapa en la cual se realizó un análisis interno y externo de la organización para determinar su perfil de sostenibilidad, así como sus opciones de mejora en las dimensiones ambiental (producción más limpia), económica (eficiencia productiva y gestión financiera) y social (proyección interna y externa, además de salud y seguridad ocupacional).



Posteriormente, se redefinieron los lineamientos estratégicos de la empresa en el marco del desarrollo sostenible. En seguida, se establecieron los planes de acción en cada una de las dimensiones así como indicadores y mecanismos de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

Se definieron nuevos planteamientos dentro del marco estratégico de la empresa, a saber:

Misión de la Empresa

“Somos parte de un grupo turístico líder en Guatemala, que buscamos la satisfacción de nuestro cliente, con la convicción de brindar en un ambiente colonial, un servicio personalizado, cortés y humano. Todo en el marco cultural de la región y en armonía con el medio ambiente.”

Visión de la Empresa

“Queremos ser una empresa de vanguardia en la industria hotelera, donde exista el compromiso de satisfacer a nuestros clientes, mediante la actualización constante de servicios, manteniendo los valores que nos identifican en el mercado turístico.”

Valores de la Empresa

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Lealtad
- Compromiso y entrega al trabajo
- Optimismo



Ejemplo de una finca agro turística con buenas prácticas en la gestión socio-cultural

Se ubica en el Río San Juan y practica el verdadero ecoturismo, donde se combinan la naturaleza, lo rústico y las comodidades elementales requeridas en medio de la selva del trópico húmedo de Nicaragua. Se encuentra rodeado de una abundante flora y fauna, nativa y migratoria en temporada, gran cantidad de aves, variedad de mamíferos y muchas especies de reptiles, entre otros. Es un paraíso para los observadores de aves. Trabaja fuertemente en la salud de las comunidades aledañas y coordina el apoyo para cuatro centros de salud en las comunidades de El Castillo, Boca de Sábalos, Buena Vista y Las Maravillas. El apoyo consiste en la coordinación de:

- a) Las medicinas, por medio de la colaboración de donantes extranjeros, para suplir centros de salud, que brindan servicio a más de 20,000 pobladores.
- b) El transporte y el trabajo gratuito de las brigadas de dentistas, oculistas, médicos generales y otras especializaciones médicas.
- c) Diversas donaciones para el Hospital de San Carlos.

Apoya el abastecimiento de energía, por medio de paneles solares para el Centro de Salud de Las Maravillas, la construcción de un pozo de agua y la instalación de las tuberías para el poblado de Boca de Sábalos, actualmente, está gestionando la construcción de servicios higiénicos para el centro de Salud de Buena Vista y otro para Las Maravillas. Genera empleo para una zona deprimida económicamente e induce y apoya a los pobladores para que desarrollen artesanías, entre otras actividades, que generen empleos diferentes a los que está originando directamente en el hotel.

Ejemplo de una finca agro turística con buenas prácticas en la gestión ambiental



3.2.7.3 Hacienda Pozo Azul, Sarapiquí (Costa Rica)

Se encuentra a 90 minutos de San José, cuenta con cerca de 1,000 hectáreas que están destinadas a ser un punto de aventura natural y una finca amigable con la naturaleza que es reconocida como un modelo de responsabilidad ambiental y de ingenio. La hacienda tiene un biodigestor que utiliza excremento del ganado de la hacienda para producir gas metano y a su vez, generar electricidad. La electricidad generada por el biodigestor pone a funcionar unos ventiladores enormes que ayudan a rociar agua para refrescar las zonas donde están los animales de la hacienda. Además, en el albergue se cuenta con energía solar para la iluminación, el funcionamiento de electrodomésticos básicos y de bañeras con agua caliente.

3.3 PLAN DE ACCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES.

Para una mayor comprensión de lo que es un plan de acción se abordara los conceptos que contiene cada uno de los elementos, tomado: Publicado por Víctor Gutiérrez, Plan de Acción (<http://es.scribd.com/doc/6490905/Plan-de-Accion#scribd>) Recuperado el 17 de Diciembre del 2014. (http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/ptrc/tema6/Guia_para_Elaborar_Plan_de_Accion.pdf) Recuperado el 17 de Diciembre del 2014.

3.3.1 Definición de plan de acción

El plan de acción es una herramienta que facilita llevar a cabo los fines planteados por una organización, mediante una adecuada definición de objetivos y metas.

El Plan de Acción permite organizar y orientar estratégicamente acciones, talento humano, procesos, instrumentos y recursos disponibles hacia el logro de objetivos y metas. Igualmente, el Plan de Acción permite definir indicadores que facilitan el seguimiento y evaluación de las acciones y sirven de guía para la toma oportuna de decisiones.

3.3.2 Ejemplos de plan de acción de buenas prácticas sostenibles



Este acápite nos permitirá conocer más acerca del tema de investigación con relación a la implementación de un plan de acción.

Plan de manejo sustentable Hacienda Tres Ríos, Resort, Spa& Nature park 2011. recuperado de <http://www.haciendatresrios.com/wp-content/uploads/PLAN-DEMANEJO-SUSTENTABLE-HTR-2011.pdf> 17 de diciembre del 2014

I.3.2.1 Plan de manejo sustentable

El presente Plan de Manejo Sustentable se ha elaborado con el objetivo de establecer Criterios específicos y claros que se integren de manera directa a la toma de decisiones y permitan guiar una operación sustentable del hotel, mediante el análisis, monitoreo y evaluación de las acciones de mejora continua.

El Plan contempla las siguientes cinco áreas de acción:

1. Manejo Sostenible
2. Calidad y Seguridad
3. Desarrollo Socioeconómico
4. Patrimonio Cultural
5. Cuidado Ambiental

Cada una de estas áreas o temas, tiene sus propias estrategias, metas y responsables.

3.3.2.2 Guía para la elaboración del plan de desarrollo

TURÍSTICO DE UN TERRITORIO.

Grupo Técnico de Apoyo del PRODAR-IICA.

Publicado Por Marvin Blanco. Recuperado de



M.<http://www.territorioscentroamericanos.org/instituciones/Herramientas%20de%20trabajo/Gu%C3%ADa%20para%20elaborar%20el%20plan%20de%20desarrollo%20tur%C3%ADstico%20de%20un%20territorio.pdf>. el 17 de diciembre del 2014.

Este documento ha sido preparado con el propósito de orientar las acciones que se deben llevar a cabo en un determinado territorio para la elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico, buscando que estos procesos sigan una secuencia metodológica coherente que permita obtener productos concretos que reflejen la realidad local. También, se espera que sea útil como herramienta de promoción del turismo rural como medio que contribuye a elevar el nivel de vida de las comunidades rurales.

La herramienta “matriz de plan de acción” se podrá observar en anexo 1 (véase en la pág.)

Objetivos

Objetivo significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito. Objetivo es sinónimo de destino, meta, como el punto de mira de un arma, el blanco, o como el fin específico al que hay que llegar.

Metas

Reflejan lo que se va a lograr en un tiempo determinado, respondiendo a cuánto se desea alcanzar. La principal característica de una meta es que debe explicar claramente: ¿qué se quiere?, ¿cuánto se quiere? y ¿para cuándo se quiere? La fijación de metas hace posible la medición de los resultados y la evaluación del grado de cumplimiento y eficiencia logrados por el responsable. En otras palabras, la meta es la cuantificación del objetivo específico ubicado en el tiempo y lugar. Las metas definen la cantidad y calidad de lo que se desea alcanzar a través de los objetivos específicos, pueden especificarse en términos absolutos o relativos.

Las metas deben ser:



- Realistas: Que se pueden alcanzar con los recursos disponibles.
- Precisas: Debidamente explícitas.
- Periódicas: Definir la fecha en la que se desean alcanzar.
- Medibles: Señalar unidades de medida.
- Coherentes: Vinculadas con los objetivos

Indicadores

Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de la meta y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos específicos. Los indicadores tienen que ser medibles en cantidad y tiempo. El conjunto de indicadores permite analizar, evaluar y justificar las actividades y los resultados planteados.

Actividades

Las actividades son todas aquellas tareas o eventos destinados al cumplimiento de las metas previstas. Señalan los pasos lógicos o el camino que se debe seguir para contribuir al logro de las metas. Las actividades deben responder a las preguntas: ¿qué se debe hacer? y ¿cómo se debe hacer?

Presupuesto

Un presupuesto es un plan operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.

En otras palabras, hacer un presupuesto es simplemente sentarse a planear lo que quieres hacer en el futuro y expresarlo en dinero.

Periodo de ejecución



El Plan de Acción compromete el trabajo del personal y áreas de la institución, estableciendo plazos y responsables así como el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas.

EL Plan de Acción deberá especificar el periodo de ejecución de la acción actividad, en esta parte se recomienda establecer el periodo de inicio y conclusión, lo cual determinará el tiempo de cumplimiento de las actividades de acuerdo a la magnitud y metas a alcanzar y los resultados a corto, mediano y largo plazo.

Responsables y recursos

Es indispensable que en el Plan de Acción se contemplen las áreas involucradas y las personas en su cumplimiento a través del establecimiento y delimitación de responsabilidades, buscando que contribuyan a la consecución de las metas propuestas. Asimismo, es necesario establecer claramente los recursos que servirán de apoyo al cumplimiento. Los recursos se clasifican en:

- ✓ Recursos Financieros: Menciona la partida presupuestal donde se aplicarán recursos para apoyar la realización de la acción Específica. (Cuando se cuente con esto)
- ✓ Recursos Materiales: Mobiliario y Equipo, Instalaciones, Recursos informáticos, digitales con que cuenta la Institución.
- ✓ Recursos Humanos: Personal que llevará a cabo la acción.

Resultados esperados

- ✓ Los resultados esperados se refieren al impacto que se va a obtener de la acción realizada (información cualitativa).



- ✓ En la siguiente tabla se presenta un ejemplo de los resultados esperados de acuerdo a las actividades específicas realizadas.

Seguimiento y evaluación

- ✓ La o el Responsable del Programa de Cultura Institucional será quien dé seguimiento al cumplimiento de las acciones y compromisos ✓ Establecidos en el Plan de Acción.

Registro

Un registro refiere al asiento de una información cualquiera y concreta como puede ser el apuntamiento de un nombre y un apellido y la pertinente hora en la cual se espera a esa persona en el caso de tratarse de una cita con el médico. Esta anotación podrá realizarse de forma escrita en un cuaderno destinado a tal menester o bien puede hacerse en forma mecánica, más concretamente a través de la computadora y haciendo uso de una base de datos relacional que se haya creado con ese objetivo.



IV PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Qué características geográficas y socioeconómicas presenta la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos?
2. ¿Se desarrolla el turismo en la Hacienda los Malacos con enfoque de sostenibilidad?
3. ¿Será que al implementar una propuesta de plan de acción sobre buenas prácticas, se fortalecerá la hacienda en el desarrollo de un turismo sostenible?



V DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Tipo de investigación

Esta investigación se basa en un enfoque de carácter cualitativo utilizando el método inductivo, el cual permitirá desarrollar un proceso descriptivo de la situación actual de La Hacienda.

5.2 Área de estudio:

La investigación se llevó a cabo en la Hacienda Los Malacos, localizado en el departamento de Granada, dicha hacienda tiene un área de 130 manzanas.

5.3 Técnicas e Instrumentos de investigación

Para llevar a cabo esta investigación de forma organizada se utilizó las siguientes técnicas e instrumento de investigación.

- ❖ Una de las técnicas consistió en el análisis documental elaborando una lista de contenidos relacionados a la temática en Buenas prácticas Sostenibles que permitió la revisión de fuentes bibliográficas. (Véase en anexo, Lista de contenido, pág. 105.)
- ❖ Otra de la técnica es la entrevista y la observación, como instrumento se diseñó una guía de entrevistas y se utilizó la herramienta de verificación para hoteles en buenas prácticas en Turismo sostenible de Rainforest Alliance porque la hacienda ofrece el servicio de alojamiento acercándose más a la realidad de la hacienda. Esta Guía contiene criterios e Indicadores los cuales fueron evaluados como lo estipula la misma con el cumple, cumple parcial y no cumple desde el ámbito empresarial, socio-cultural, ambiental, (véase en anexo, guía



de entrevista pág. 106.y herramienta para hoteles pág.106). Válido mencionar que la herramienta trae algunos indicadores que se pueden observar, lo cuáles se seleccionaron para alimentar la guía de observación y otros haciendo preguntas a los informantes.

Algunos de los informantes claves dentro del proceso fueron:

- ❖ Propietario: Dr. José Antonio Alvarado Correa.
- ❖ Colaboradores:
 - Administrador: Carlos Manuel Avilés
 - Ayudante de Cocina y Mesero: José David Jacamo Betancur.
 - Encargado: Armando José Meneses Ortega.
 - Guarda de Seguridad: Roger Martin Medina.
 - Cocinera: Yamileth Auxiliadora Maltez Vivas.
 - Responsable del ganado vacuno: Juan Manuel Mendoza.
 - Recamarera: Vanessa Yahoska Vanega Herrera.

5.3.3 Equipos y materiales de apoyo:

- ❖ Cámara digital
- ❖ Grabadora de voz
- ❖ Computadoras
- ❖ Celular
- ❖ internet
- ❖ Bibliografía
- ❖ Diario de Campo

5.3.4 Programas informáticos para el procesamiento de la información:

- ❖ Microsoft office Word
- ❖ Microsoft office PowerPoint
- ❖ Microsoft office Publisher ❖ Microsoft Excel.



Matriz de Descriptores					
Objetivo General	Diagnosticar las buenas prácticas en turismo sostenible para la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos como una acción efectiva en el cuidado, uso y protección de los recursos.				
Objetivos Específicos	Preguntas Directrices	Descriptores	Sub Descriptores	Herramientas	Fuentes
+ Caracterizar geográficamente y Socioeconómicamente la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos.	¿Qué características geográficas y socioeconómicas presenta la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos?	✓ Geografía	✓ Ubicación ✓ Altura ✓ Limite ✓ Área ✓ Vegetación ✓ Suelo ✓ Recursos Hídricos	✓ Guía de Entrevista	✓ Administrador ✓ Propietario
			✓ Historia ✓ Actividades		



		✓ Socioeconómico	socioeconómica: <input type="checkbox"/> Producto de consumo interno <input type="checkbox"/> Producto primario y secundario ✓ Medios de transporte		
--	--	------------------	--	--	--



Objetivo General	Diagnosticar las buenas prácticas en turismo sostenible para la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos como una acción efectiva en el cuidado, uso y protección de los recursos.				
Objetivos Específicos	Preguntas Directrices	Descriptor	Sub Descriptores	Herramientas	Fuentes
Realizar un diagnóstico sobre la gestión en buenas prácticas en turismo sostenible para la Hacienda parque ecológico los Malacos.	¿Se desarrolla el turismo en la Hacienda los Malacos con enfoque de sostenibilidad?	✓ Gestión Empresarial	✓ Sostenibilidad ✓ Calidad de empleo ✓ Calidad ✓ Comunicación y mercadeo ✓ Recursos humanos ✓ Diseño y construcción ✓ Salubridad y seguridad ✓ Suministros y proveedores	✓ Guía de Entrevista ✓ Herramienta de verificación.	✓ Todos los colaboradores de la Hacienda.



			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monitoreo y acciones correctivas 		
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión Socio-cultural 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto a la cultura y poblaciones locales. ✓ Contribución al desarrollo local. 		
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión Ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurso agua. ✓ Recurso energía. ✓ Biodiversidad 		

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



			<ul style="list-style-type: none">✓ Áreas naturales y de conservación.✓ Desechos sólidos.✓ Contaminación.✓ Educación ambiental.		
--	--	--	--	--	--



Objetivo General					
Diagnosticar las buenas prácticas en turismo sostenible para la Hacienda Parque Ecológico Los Malacos como una acción efectiva en el cuidado, uso y protección de los recursos.					
Objetivos Específicos	Preguntas Directrices	Descriptor	Sub Descriptores	Herramientas	Fuentes
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan de acción en base a las buenas prácticas en turismo sostenible, fortaleciendo de esta manera a la hacienda en el desarrollo turístico. 	<p>¿Será que al implementar acciones de buenas prácticas se fortalecerá la hacienda turísticamente en la práctica de un turismo responsable?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos ✓ Metas ✓ Indicadores ✓ Actividades ✓ Presupuesto ✓ Periodo de ejecución ✓ Responsables ✓ Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de un plan de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigadores.

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



			<ul style="list-style-type: none">✓ Resultados esperados✓ Seguimiento y evaluación✓ Registros		
--	--	--	---	--	--



ANÁLISIS DE RESULTADOS





**6.1 Caracterización
geográfica y socioeconómica
de la Hacienda Parque
Ecológico los Malacos**



6.1 Caracterización Geográficas y Socioeconómicas.

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos durante todo el proceso de investigación llevada a cabo en la Hacienda Parque ecológico Los Malacos.

6.1.1 Geográfica

6.1.1.1 Ubicación

La Hacienda Parque Ecológico Los Malacos está ubicada en el departamento de Granada, municipio de Granada, comunidad los Malacos de Monisa 6 km al Norte.

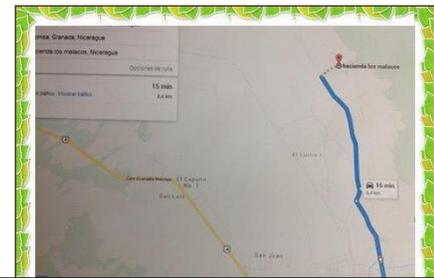


ilustración 1 Mapa de la Ubicación de la

Entrando a la ciudad de Granada se sigue de frente en la Calle La Inmaculada, esta es la Calle que continúa la carretera va a pasar el parque de la Estación o Parque de la Poesía, pasa la Policía, Iglesia Misierie y llega al final de dicha calle y está la empresa Monisa. En Monisa gira a la izquierda es decir al Norte y sigue recto, va a pasar el Reparto Bartolomé, la Nueva Ceguel, la Antena de Claro, Obregón, como a 1 kilómetro de Obregón, siempre en el camino principal, recto, sin doblar encontrara una Alameda de Chilamate que termina en la Primer Pollera de la Tip-Top, pasa la Pollera y va a encontrar una segunda Pollera, las polleras quedan en el margen derecho del camino, en la mano izquierda del camino enfrente de la segunda Pollera hay una Platanera, cuando termina la Platanera y la Segunda Pollera a sólo 60 metros está la entrada a la Hacienda Los Malacos. Hay una Manta enfrente de la entrada y otra propiamente a 5 metros dentro de la Hacienda.

6.1.1.2 Limite

Limita al Norte con la Comunidad Santa Ana, al Sur con La Comunidad el Fortín, al este con el Lago Cocibolca (Lago de Granada) y al oeste con una propiedad del Dr. José Antonio Alvarado.

6.1.1.3 Área

Esta propiedad cuenta con una extensión territorial de 132 manzanas

6.1.1.4 Flora

La flora en Hacienda Los Malacos es de gran riqueza y variedad por las diversas condiciones de paisaje que lo conforman, **se encuentran árboles maderables y frutales tales como: jengibres, veraneras, narciso, Mangos, Aguacate, Plátano, Marañón, Guayaba, Limón, Naranja, Jocotes, Cedro, Laurel y flores de avispa de maravillosos colores que adornan toda la hacienda.**



Ilustración 3 Fruta de Mango producida



Ilustración 2 Fruta de Marañón.

6.1.1.5 Fauna

En Hacienda Los Malacos habitan animales como: Mono, venado, chancos, caballos, garrobos, gallina y patos, otros como: ardilla, chocoyos, urracas y una gran variedad de aves migratorias que no han sido identificadas.



Ilustración 4 Fauna de la hacienda: Garrobo y el ave Guardabarranco.

6.1.1.6 Recursos hídricos

En la hacienda se encuentra un lago artificial el cual es utilizado con botes para remar y poder disfrutar del maravilloso paisaje que se encuentran en el sitio.



Ilustración 5 Lago de la Hacienda Los Malacos.

6.1.2 Socioeconómica

6.1.2.1 Historia

La Hacienda parque-ecológico Los Malacos fue adquirida en el año 2007 es decir hace 8 años por el Doctor José Antonio Alvarado Correa.

Inicialmente en la hacienda se implementaron actividades agrónomas pero hace más de un año para diversificar sus ingresos económicos se incursionaron en el turismo.

Cuenta con un personal permanente de 7 personas, pero en tiempo de fajina el personal llega hasta las 17 personas. En la hacienda hay 6 pilas de tilapias y guapote para consumo de los visitantes, dándoles la opción de pescar su



propio almuerzo, cada pila contiene un aproximado de 1000 a 2000 tilapias y guapotes. La producción de las tilapias va entre 1000 y 3000 nuevas crías por temporada de producción.

En hacienda los Malacos usted podrá disfrutar un maravilloso día con la naturaleza (de 8:30 a 4:30 pm) incluye 2 horas de Caballo con paseo al Laguito interno de la Hacienda y también al Gran Lago si lo desea el visitante, 1 hora en bote de remos y almuerzo con Jugo y Postre (Orgánico y de primera calidad). Costo: \$39 dólares por persona, \$65 por pareja y \$30 por persona en grupos de 6 o más.

Dentro de los servicios que ofrecen están:



Ilustración 8 Visitantes realizando Cabalgatas



Ilustración 6 Paseo en Bicicleta



Ilustración 7 Turistas en el lago de la Hacienda



Alojamiento:

Hacienda Los Malacos brinda la opción de quedarte en sus instalaciones y poder disfrutar una noche tranquila con la naturaleza, alejándote del ruido de la ciudad, ya que cuenta con un hotelito de 4 habitaciones, de las cuales 3 de ellas con capacidad de alojar a dos personas, y una de ellas a 3 personas, todos los cuartos tienen su propio baño equipados con: papel higiénico, jabón, toallas, entre otros. El precio por noche y por persona es de 60 dólares.



Ilustración 9 Eco-Hotel

Ilustración 10 Imágenes de la Habitación del Eco-Hotel

También existe un establecimiento (El Rancho) con capacidad de 35 a 40 personas, apto para los mochileros o grupos numerosos, con camas tipos literas, tienen protección anti mosquitos y tienen una hermosa vista hacia afuera, por lo que los visitantes sentirán que están durmiendo en el exterior aunque los precios sean más favorable que el hotelito, la atención será de la misma calidad.



Ilustración 11 Rancho de la Hacienda



MATRIZ DE PRECIOS DEL MES DE FEBRERO EN LA HACIENDA			
Servicio	Precios	Tiempo	Hora
Cabalgata, bicicleta, Senderismo, Remo por el Lago, almuerzo.	\$ 65	1 día	8:30 a 4.30

6.1.2.2 Actividades socioeconómicas

6.1.2.2.1 Productos primarios

En Los Malacos también se dedican a las actividades de agricultura, ganadería, pesca, es decir que todas tienen un contacto directo con el medio natural.



Ilustración 12 Ganado de la Hacienda



6.1.2.2.2 Medios de transporte

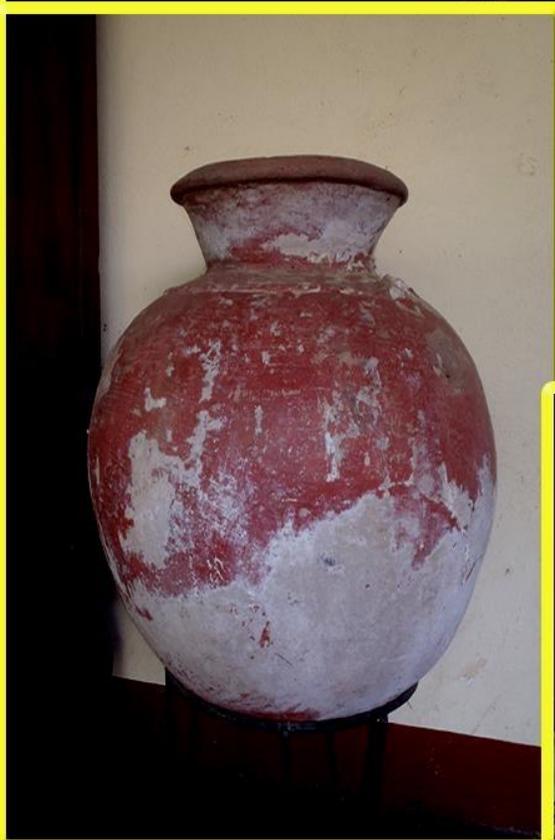
No existe medio de transporte público local para llegar a la Hacienda, por lo que se debe de llegar en transporte privado.

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



Contacto: para conocer más de la Hacienda Los Malacos o hacer una reservación puede visitar el sitio de Facebook <https://www.facebook.com/HaciendaLosMalacos?fref=ts> desde el FB podrá comunicarse con el propietario Dr. José Antonio Alvarado o con el administrador Carlos Avilés que con mucho gusto lo atenderá.

6.2 Diagnóstico por cada gestión en Buenas Prácticas Sostenible de la Hacienda Parque Ecológico los Malacos





6.2 Diagnóstico de las buenas prácticas en turismo sostenible en la Hacienda Los Malacos.

6.2.1 Descripción de las buenas prácticas por cada gestión

Este capítulo es el resultado de la aplicación de la herramienta de verificación de criterios e indicadores para Hoteles de Rainforest Alliance, adaptado a la realidad de la Hacienda. La herramienta cuenta con principios, criterios e indicadores los cuales nos permitieron evaluar y determinar si existe o no la práctica de Gestión turística sostenible a través de los siguientes elementos Cumple, cumple parcial y no cumple.

La aplicación de la herramienta nos permitió conocer las prácticas turísticas sostenibles que se llevan a cabo, es decir identificar las acciones que se implementan en La Hacienda Parque ecológico Los Malacos. Es importante destacar que ciertos criterios e indicadores de la herramienta de verificación no fueron respaldados por el propietario por lo que no son tomados como prácticas que no se llevan a cabo.

El capítulo contiene la siguiente información:

- ✚ Gestión Empresarial
 - ✓ Gestión Sostenible
 - ✓ Calidad de empleo
 - ✓ Leyes y Regulaciones
 - ✓ calidad
 - ✓ Comunicación y mercadeo
 - ✓ Capacitación al personal
 - ✓ Diseño y construcción
 - ✓ Salubridad y seguridad



- ✓ Suministros y proveedores
- ✓ Monitoreo y acciones correctivas

✚ Gestión Socio-cultural

- ✓ Respeto a las culturas y poblaciones locales
- ✓ Contribución al desarrollo local

✚ Gestión Ambiental

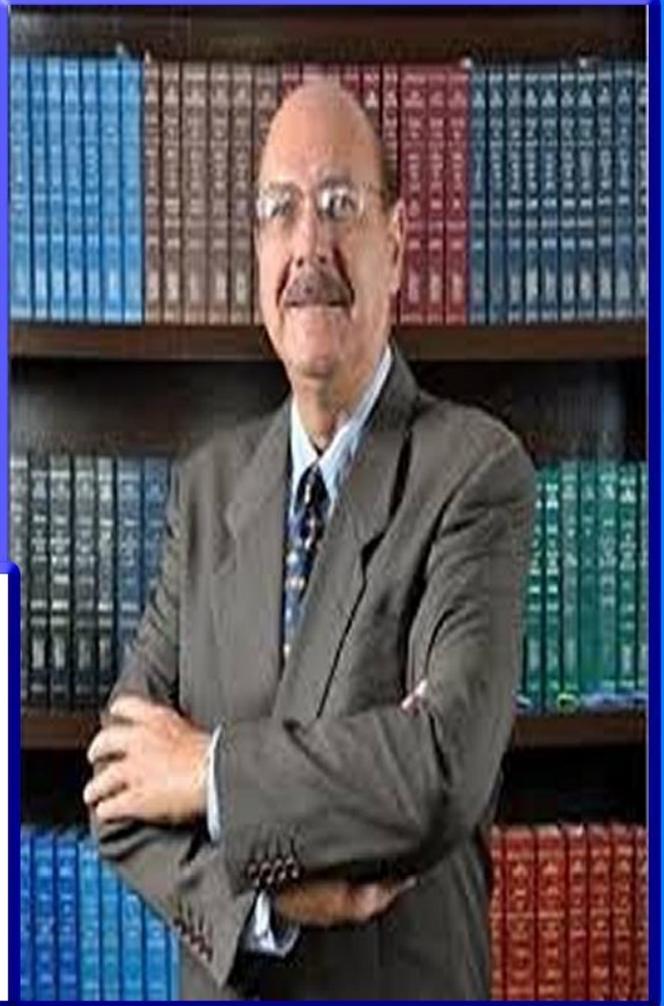
- ✓ Agua
- ✓ Energía
- ✓ Biodiversidad
- ✓ Áreas naturales y de conservación
- ✓ Desechos sólidos
- ✓ Contaminación
- ✓ Educación ambiental

Es importante mencionar que algunos de estos datos se lograron respaldar con fotografía y otros no, de igual manera se lograron otros datos mediante las entrevistas con el propietario y administrador de la Hacienda.

6.2.1 Descripción de las buenas prácticas por cada gestión



6.2.1.1 GESTIÓN EMPRESARIAL





6.2.1.1 Análisis Empresarial

6.2.1.1.1 Gestión Sostenible

☺ Garantiza la equidad étnica y género entre los trabajadores

En la hacienda los Malacos no realizan ningún tipo de discriminación por lo que los trabajadores toman sus propias decisiones sociales, sexuales o racial.



Clientes en las Hacienda.



Trabajador de la Hacienda.

☺ No permiten trabajo infantil en las instalaciones

Respetan las pautas de la organización internacional del trabajo OIT, por lo que no es permitido en la hacienda tener trabajadores menores de edad, ya que ellos contratan a su personal de 20 a 35 años de edad, que son mayores de edad para que cumplan con los trabajos asignados en Los Malacos.





☉ No cuentan con política de sostenibilidad

Hacienda los Malacos no cuenta con una política de sostenibilidad en la que incluya un compromiso con los principios del turismo, su personal no ha sido capacitado en temas de sostenibilidad. Aspectos que son de suma importancia para mejorar debido a que una empresa que cuenta con una política de sostenibilidad es una empresa que contribuye al desarrollo de un entorno amigable y ambiental.

6.2.1.1.2 Calidad Del Empleo

☉ Respetan las convicciones religiosas y políticas de los empleados.

Este indicador es respetado ya que las decisiones religiosas políticas que deciden los trabajadores es decisión de cada uno, y no se involucran en las prohibiciones de este tipo.

☉ Se respeta el derecho de trabajadoras en estado de embarazo.

En la hacienda se respeta a mujeres embarazadas o en estado de lactancia, pero no ha habido ningún caso de una colaboradora en este estado de embarazo , pero si cuenta con mujeres con hijos que se les da la oportunidad de trabajar y llevar a su hijo a la hacienda apoyando de esta manera a las mujeres madres solteras.



Ilustración 4 Trabajadora embarazada.



- ☉ Las instalaciones del personal reúnen condiciones de higiene, seguridad y comodidad.

Es un cumplimiento parcial porque algunas áreas en las que mantienen una higiene constante como la cocina y recepción. También en ciertas áreas donde permanecen los trabajadores.

- ☉ Contrato de manera legal respetando la ley.

La mayoría de colaboradores son contratados de manera legal y los colaboradores temporales son contratados verbalmente.

- ☉ No poseen un manual del perfil y funciones de sus puestos de trabajo.

En las instalaciones no existe ningún manual que describa el perfil personal y funciones de cada uno de los trabajos asignados. Por lo que es una deficiencia para operar en la empresa.

- ☉ Se informa al personal sobre cambios que los afectan.

El propietario y administrador de la hacienda no les consultan al personal sobre los nuevos cambios o acciones que toman en la hacienda por lo que no son tomados en cuenta. Por ejemplo: La realización de nuevos proyectos.

- ☉ Los contratos laborales consideran el bienestar físico y mental del personal.

En este indicador no cumple porque a algunos trabajadores no los aseguran y son contratados por corto plazo, solamente se aseguran a los colaboradores permanentes.



6.2.1.1.3 Leyes y Regulaciones

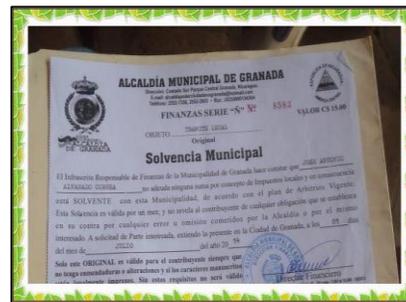
☉ Documentos legales y permisos de operación

En la documentación legal de la Hacienda los Malacos cumple con las exigencias de ley, lo que les permite operar de manera eficiente por ejemplo: cuentan con licencia del INTUR, permisos de la Alcaldía Municipal, estos se encuentran en recepción y son visibles por sus clientes.

Toda la documentación se encuentra vigente lo que permite garantizar una forma de operar seguro y confiable en cuanto a servicios.



Licencia del INTUR.



Permiso de la Alcaldía.

☉ La empresa revisa la legislación y reglamentos

El propietario revisa la legislación ambiental y sus reglamentos de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus productos de sus instalaciones.

☉ Reglamentos y permisos en áreas naturales.

Una de las estrategias que ha realizado el propietario de la hacienda es que cumple con reglamento, permisos y demás requisitos para realizar actividades turísticas en áreas naturales.

☉ Legislación sobre protección del patrimonio histórico y cultural



La empresa revisa la legislación sobre protección del patrimonio histórico cultural de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus actividades y servicios.

6.2.1.1.4 Calidad

- ☉ Mantienen las instalaciones en perfecto estado.

En la hacienda mantienen las instalaciones mobiliarios, equipos y vehículos en perfecto estado de mantenimiento como son las camionetas, bicicletas etc.



Área de espera en la casa hacienda.



Área de Bicicletas.

- ☉ Requisitos de calidad.

La empresa mantiene siempre en cuenta los requisitos de calidad para sus servicios que ofrecen especialmente en la higiene de la alimentación.



Alimento que se realizan en la Hacienda.

- ☉ Análisis para determinar la calidad del agua.



Han realizado exanimaciones del agua por expertos para determinar la calidad del agua y esta es apta para el consumo. Pero en muchos casos los clientes solicitan agua purificada.

☉ Existe una ficha de registro.

En las instalaciones hay un cuaderno donde se lleva el registro de cada uno de los visitantes que han llegado a la hacienda y la información obtenida es: nombre, correo, número de teléfono.

☉ Área destinada para visitante

En la casa hacienda está el área destinada a recibir a los visitantes para contarle la historia de la hacienda y las recomendaciones que deben cumplir.



Propietario recibiendo a visitantes.

☉ Normas de conductas de los visitantes.

La hacienda tiene estable las normas que deben cumplir dentro de la estancia en la hacienda y estas son respetadas por los visitantes.

☉ Normas de conductas del personal

El propietario les dice a los trabajadores del cómo deben comportarse a la hora de atender a los visitantes y están son aceptadas por el personal.

☉ Sistema de monitoreo continuo.



No existe un sistema de monitoreo continuo pero hay una persona encargada en revisar todas las áreas que estén funcionando adecuadamente.

☉ Áreas de almacenamiento tienen mantenimiento.

En la hacienda se realiza el mantenimiento y limpiezas en las áreas de almacenamiento cada vez que sea necesario.

☉ Plan de mantenimiento

Cuando es necesario realizan el mantenimiento preventivo reconstructivo y de operación de instalaciones y equipos.

☉ Realizan procedimientos para identificar las expectativas de los clientes.

El medio que utiliza la empresa para identificar las expectativas de sus clientes con relación a los servicios ofrecidos es por medio de su página de Facebook donde se promociona y donde el turista luego de su estadía publica comentarios sobre la Hacienda Los Malacos.

Se establece como normas para los colaboradores evitar favoritismo hacia el visitante por que provocaría perdida a la empresa y desprestigios de esta manera se ofrece un servicio estándar y de calidad para todos los turistas .



Facebook de la Hacienda Los Malacos.



- ☉ Mecanismo para recopilar opiniones, quejas y sugerencias.

No cuenta con un mecanismo para recopilar opiniones, quejas y sugerencias para medir el grado de satisfacción de los clientes por que el propietario piensa que es mejor que los turistas sean expresivos en el momento en que están en las instalaciones.

6.2.1.1.5 Comunicación y Mercadeo

- ☉ Al cliente se le informa de manera clara, completa de los servicios ofrecidos de manera de explicarles sus derechos y deberes que cumple cada visitante.
- ☉ Se brinda información clara, completa y veraces sobre las condiciones de los servicios ofertados en la hacienda.
- ☉ La información de publicidad en los materiales son veraz y ofrecen lo que el cliente puede esperar.
- ☉ A través de la promoción de los tours ciertos momentos se le integran los atractivos ecológicos de la hacienda. Y algunas ocasiones se integran los atractivos culturales .
- ☉ No en todos los aspectos se le brinda información histórica cultural y ecológica debido a que actualmente en la hacienda al realizar los tours no hay una adecuada interpretación ambiental sobre la flora y la fauna.

6.2.1.1.6 Capacitación al Personal

- ☉ La empresa no capacita a todo el personal sobre los reglamentos siendo así solo al administrador de la hacienda que es capacitado por el INTUR.



- Ⓢ La empresa no cuenta con programas ni plan de capacitación en temas de sostenibilidad ambiental y sociocultural, las capacitaciones son necesarias para los empleados para reforzar sus conocimientos y sobre todo motivarlos a brindar servicios de calidad de la mejor manera.

No se ha impartido capacitaciones a sus empleados en como brindar información al turista en aspectos socio culturales y sobre todo de sus atractivos.



Trabajador en el área de servicio.



Trabajador en el área del Lago.

- Ⓢ El personal no está capacitado en caso de emergencia sobre las políticas de seguridad.

6.2.1.1.7 Diseño y Construcción

- Ⓢ El diseño de las instalaciones es respetuoso con el paisaje y patrimonio cultural de manera que sea apropiada para el sitio.
- Ⓢ En las instalaciones se hacen construcciones pero esto no permite que haya deforestación o eliminación de árboles sin causar erosión e inundaciones ya que mantiene siempre la biodiversidad.
- Ⓢ Las construcciones no implican desvíos de ningún tipo para no perturbar el curso de agua y humedales.
- Ⓢ La propiedades que actualmente posee el Dr. José Antonio Alvarado son adquiridas legalmente y acuerdos con las normas.



- ☉ El diseño y las construcciones toman en cuenta las estaciones de lluvia y sol para prevenir los derrumbes y desastres naturales e inundaciones.
- ☉ En la hacienda existen decoraciones como elementos culturales, indígenas y locales donde está la hacienda.
- ☉ Todos los materiales utilizados en la hacienda son amigables con el medio ambiente debido a que existe un compromiso en el cuidado y protección de la biodiversidad.
- ☉ La hacienda no está preparada para atención de personas con capacidades diferentes (personas q utilizan sillas de ruedas, andariveles y muletas)

6.2.1.1.8 Salubridad y Seguridad

- ☉ En las instalaciones se asegura las condiciones de salubridad como el uso de plaguicidas amigables como: COMEJÉN y para sancudo usan el COMEJENOL y seguridad de los trabajadores y huésped.
- ☉ Se cuenta con botiquín de primeros auxilios que contiene gasas, algodón, alcohol, pastillas, curas etc. para la atención de alguna caída o cortaduras.



Área de Primeros Auxilios en la Hacienda.

- ☉ La hacienda cuenta con 8 extintores ubicados en lugares de alto riesgo.



Extintores en la Hacienda.

- Ⓢ La ruta de evacuación está señalada de manera gráfica y escrita. Dentro de las instalaciones.
- Ⓢ La cocina cumple con la seguridad para la manipulación de alimentos y combustibles.
- Ⓢ Mantiene medios de comunicación para cualquier emergencia como teléfonos y botiquín de primeros auxilios.
- Ⓢ Todo lo que se consume como agua, hielo y bebidas son purificadas y cloradas.
- Ⓢ Todos los materiales inflamables son almacenados en recipientes adecuados.
- Ⓢ Las salidas de emergencias se encuentran libres de obstáculos, estas no son visibles durante la noche pero estas se encuentran en ciertos lugares como es en la casa hacienda.
- Ⓢ Se aseguran medidas necesarias para mantener la seguridad de los clientes durante las actividades turísticas.
- Ⓢ Mantienen con buena salud y buen equipo a los animales de carga que se usan para la actividad.
- Ⓢ En ciertos casos hay seguros para cubrir los riesgos en que se puede ver expuesto el cliente como es vehículo.
- Ⓢ No todas las habitaciones tienen agua apta para el consumo humano.



- Ⓢ Solo el administrador y el propietario cuenta con la capacitación sobre los primeros auxilios por parte del MINSA.
- Ⓢ No existe un manual con políticas de seguridad y prevención de accidentes por lo que no tienen un manual.
- Ⓢ No tiene identificado los factores de riesgos naturales en las instalaciones.
- Ⓢ No hay plan de atención emergencias para las situaciones de riesgo.
- Ⓢ No en todas sus instalaciones se informa a los visitantes respecto a la seguridad que deben adoptar en el sitio.
- Ⓢ No hay manual de procedimiento específico para el manejo higiénico de alimentos y área de cocina.

6.2.1.19 Suministros y Proveedores

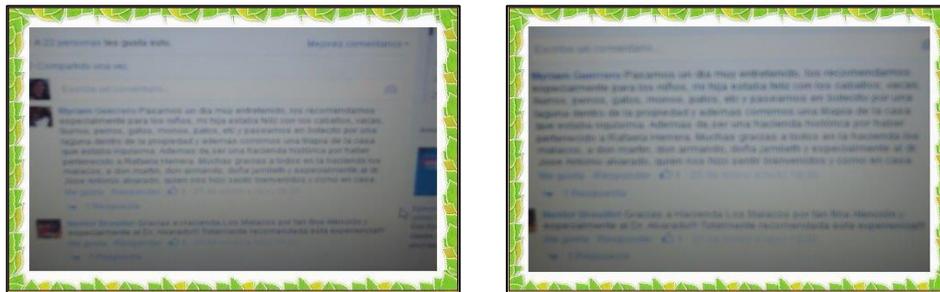
- Ⓢ Para la seguridad de los visitantes todos los productos utilizados en la preparación de los alimentos son seguros porque algunos son extraídos de la misma hacienda especialmente de los cultivos como: vegetales y frutales.
- Ⓢ Tratan de utilizar materiales que sean disponibles de la región y de fuentes sostenibles y que sean amigables con el medio ambiente.
- Ⓢ Uno de los reglamentos de la hacienda es que se utilice leña, pero manteniendo la sostenibilidad del lugar.
- Ⓢ Tiene contrataciones de proveedores para determinar la calidad y sostenibilidad de los servicios que ofrecen como es la venta de licor.
- Ⓢ No se hacen evaluaciones completas para controlar la calidad de los servicios y proveedores de manera que sea escrito y sea más seguro el consumo.

6.2.1.1.10 Monitoreo y Acciones Correctivas

- Ⓢ No mantiene procedimientos documentados para las responsabilidades en ejecución de una política.
- Ⓢ No hay ningún mecanismo para recibir evaluación o quejas de los clientes dentro de las instalaciones para ser mejorados.
- Ⓢ No hacen monitoreos, análisis o aspectos para mejorar en sus instalaciones.



Pero cabe destacar que Las opiniones de los clientes son analizadas desde la página de Facebook por el propietario y administrador quien se encarga de leerlas y tomar en cuentas lo que comentan sus clientes, lo cual es muy importante para desarrollarse como empresa y satisfacer al cliente.



Comentarios de los clientes desde la Página de Facebook de la Hacienda.

6.2.1.2 GESTIÓN SOCIOCULTURAL



6.2.1.2 Análisis Socio-Cultural

6.2.1.2.1 Respeto a las culturas y poblaciones locales

- Ⓢ La Hacienda posee un 40% de cumplimiento lo que significa que la hacienda informa a los clientes como comportarse tanto dentro del perímetro de la Hacienda y las comunidades aledañas sobre sus acciones responsables en los sitios que visitan.
- Ⓢ Algo muy importante en mencionar es que la Hacienda apoya la investigación, manejo y/o protección de sitios arqueológicos e histórico ya que en la Hacienda se realizó un estudio científico-técnico con el apoyo del Instituto Nicaragüense de Cultura en el que descubrieron un asentamiento pre-colombino que data desde 1300 años a 1700 años, También se han realizado estudios sobre la historia en la hacienda ,en 1748 fue propietaria de la Hacienda los Malacos la Heroína Rafaela herrera y actualmente la hacienda rescata ese legado histórico dándolo a conocer a todos los visitantes que llegan a la Hacienda.



Hallazgos de Piezas precolombinas

- Ⓢ La Hacienda no impide el acceso a los residentes locales a los sitios de importancia histórica, otro aspecto a destacar es que no permiten la venta, tráfico de artefactos arqueológicos y las demandas de servicios básicos como agua, luz, alimentos etc., no afectan la provisión de estas necesidades a las comunidades aledañas.



La Hacienda participa en el desarrollo de actividades deportivas pero no participa en actividades artísticas y culturales de las comunidades vecinas, con respecto a las actividades deportivas la hacienda regala juegos de fútbol 2 veces al año.

- Ⓢ La hacienda informa a sus clientes de actividades recreativas o socioculturales de organizaciones o empresas locales pero no les informa a los colaboradores de la Hacienda.
- Ⓢ No se dan a conocer acciones concretas contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes, no se promueve la interacción constructiva entre el cliente y las comunidades por lo que es necesario que exista la convivencia entre los turistas y comunidades cercanas.

6.2.1.2.2 Contribución al desarrollo local

- Ⓢ Existe una relación de apoyo comercial con empresas ya que los productos que se cultivan especialmente las frutas (guayaba taiwanesa, mangos, zapotes, nísperos, limón, naranja agria, etc) se comercializan a las empresas como la unión, Hortifruti. Algo muy importante en destacar es que también algunas los productos frutales antes mencionados se los venden a personas de la localidad o de la ciudad de Granada para que ellos los comercialicen en los mercados de Ganada, Masaya y Managua.



Comprador de frutas en Hacienda Frutas para comercializar los Malacos

- Ⓢ Otro aspecto que cumplen es que se prioriza la contratación de personas de la localidad ya que la mayoría de los colaboradores de la hacienda los Malacos son de las comunidades cercanas a la hacienda y se favorece la contratación del personal en puestos de mando.
- Ⓢ Se participa pero no se estimula a los colaboradores a participar en actividades comunitarias de desarrollo por lo que es necesario que se les estimula con algún tipo de reconocimiento que los motive a seguir fortaleciendo a las comunidades a través de las actividades comunitarias de desarrollo.
- Ⓢ En la hacienda no existe una política de sostenibilidad pero tienen el compromiso de cuidar, proteger, preservar cada recurso natural con los que cuenta la Hacienda.
- Ⓢ No existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local sobre las actividades promovidas a su favor.
- Ⓢ La hacienda no realiza contribuciones en especies o en efectivo para la ejecución de proyectos aunque actúan como intermediaria entre grupos de turistas que realizan turismo social y las comunidades aledañas ya que estos grupos dejan contribuciones monetarias para que realicen mejoras en la comunidad.

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



Grupos de turistas que realizan

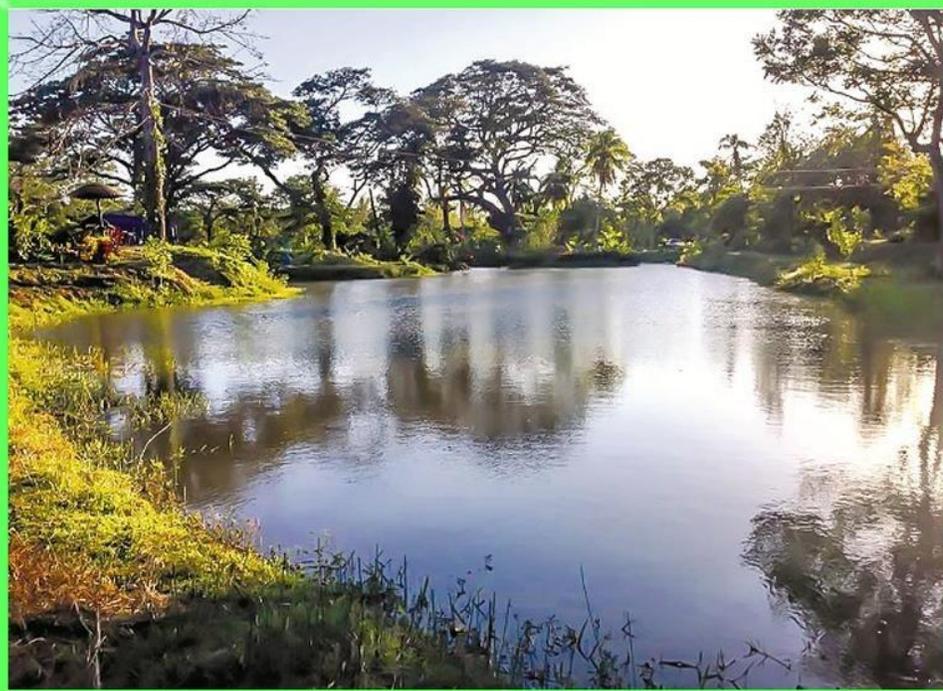
turismo social



Intercambiando cultural entre el turista y

la comunidad

6.2.1.3 GESTIÓN AMBIENTAL



6.2.1.3 Análisis Gestión Ambiental

6.2.1.3.1 Agua

- ☉ En la hacienda se utiliza tanques de inodoros de menor galonaje y existe una persona encargada de supervisar en horas específicas todas las áreas para evitar el desperdicio del agua.



Trabajador en área de desperdicio del agua.



Baño del eco-hotel

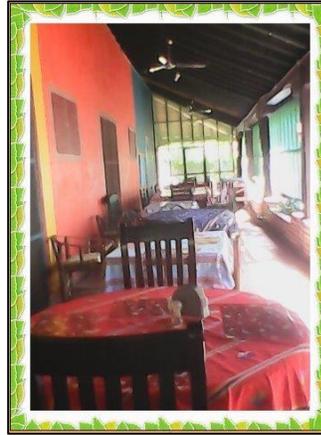
- ☉ No cuentan con planes escritos donde se establezcan metas de uso y reducción del consumo de agua, tampoco mantienen registro del consumo de agua. Se pudo constatar mediante la visita a la hacienda que no existe ninguna rotulación dando a conocer sobre el uso eficiente de agua.

6.2.1.3.2 Energía

- ☉ El consumo de energía se monitorea a través de un medidor ubicado en la hacienda. El administrador y el guarda de seguridad son las dos personas que deben de asegurar que las luces y los aparatos eléctricos se apaguen cuando no están en funcionamiento. Y en varias partes de la hacienda aprovechan la iluminación natural, para lograr un ambiente agradable.



Administrador de la Hacienda



Aprovechamiento de la luz natural en el área del comedor

- ☉ El 80% de las áreas de la hacienda utilizan bombillos eficientes, permitiéndoles reducir el consumo de energía y lograr una armonía con el medio ambiente. A pesar de no tener por escrito un plan de acción para uso sostenible de la energía, existen responsables de realizar acciones específicas para implementarlo



Bombillos, ubicados en algunas de las áreas de la empresa, para reducir el consumo de energía.

- ☉ No cuenta con registro de consumo de electricidad por cliente/noche, tampoco han documentado su plan para el ahorro y uso sostenible de la energía, no utilizan ninguna fuente de energía alternativa en sus instalaciones.

6.2.1.3.3 Biodiversidad



-
- ☉ En la hacienda no se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción. Cuando se ofrecen platillos típicos se aseguran que estos no sean preparados en base a especies en extinción. Tampoco se mantienen animales silvestres en cautiverio. En la hacienda se evita realizar ruidos que puedan afectar el comportamiento de los animales, ya que son amantes de la naturaleza.

6.2.1.3.4 Áreas Naturales y de Conservación

- ☉ Se ha establecido programas de reforestación con especies nativas de la región.



Flor de avispa nativa de la región

- ☉ Se orienta a los trabajadores a limpiar en la parte que colindan con el lago de Granada, pero esto no se hace constantemente y no existe un programa específico para realizar estas acciones.

6.2.1.3.5 Desechos Sólidos

- ☉ Se toman acciones para reducir la cantidad de desechos generados. En varias áreas de la hacienda se puede observar que existen depósitos para la separación de desechos, cada depósito están divididos en: papel o cartón, metal y plástico, esto con el fin de que el cliente logre hacer la separación correctamente. Existe un área limpia y ordenada donde se disponen los desechos y para su recolección final estos son entregados a persona de escasos recursos económicos y apoyarlos en su economía familiar. Todos los desechos de construcción se disponen para evitar contaminación visual



o ambiental. Cuando el cliente no hace la separación de los desechos la persona a cargo de limpiar la habitación lo hace. Algunos desechos orgánicos producidos en la empresa son utilizados como abono.



Depósitos para los desechos



Rhabitaciones responsable de la limpieza de las

- Ⓢ No en todos los sitios utilizados por la empresa hay recolección y manejo de desechos. No existe programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos.
- Ⓢ No se toman acciones para reducir la cantidad de desechos generados en la hacienda.

6.2.1.3.6 Contaminación

- Ⓢ Se evita contaminar los pozos de agua y en el lago ubicado en la hacienda con sustancias contaminantes o eutroficantes. En temporada de invierno se estancaban o lavaban los suelos, llegando todo el lodo hasta el lago de la hacienda, por lo que se hicieron zanjas para desviar el agua. Se evita también la compra de materiales tóxicos para la salud de todas las personas. Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables. Y el baño social y el de huéspedes cuentan con tapa, papel higiénico, toallas de tela y productos biodegradables.
- Ⓢ Tiene en funcionamiento para el tratamiento solamente de las aguas negras.



Productos biodegradables



Pozo de la hacienda

6.2.1.3.7 Educación Ambiental

- ☉ A los visitantes se les fomenta desde la página de Facebook o bien cuando llegan al sitio sobre un comportamiento responsable con el medio ambiente.
- ☉ Algunas especies de plantas están identificadas con su nombre local, pero no con su nombre científico. Los senderos están en buenas condiciones, aunque no están debidamente señalados con letreros.



Sendero sin letreros

6.2.2 Gráficos sobre el nivel de desempeño en las Buenas Practicas Sostenibles en la Hacienda Los Malacos.

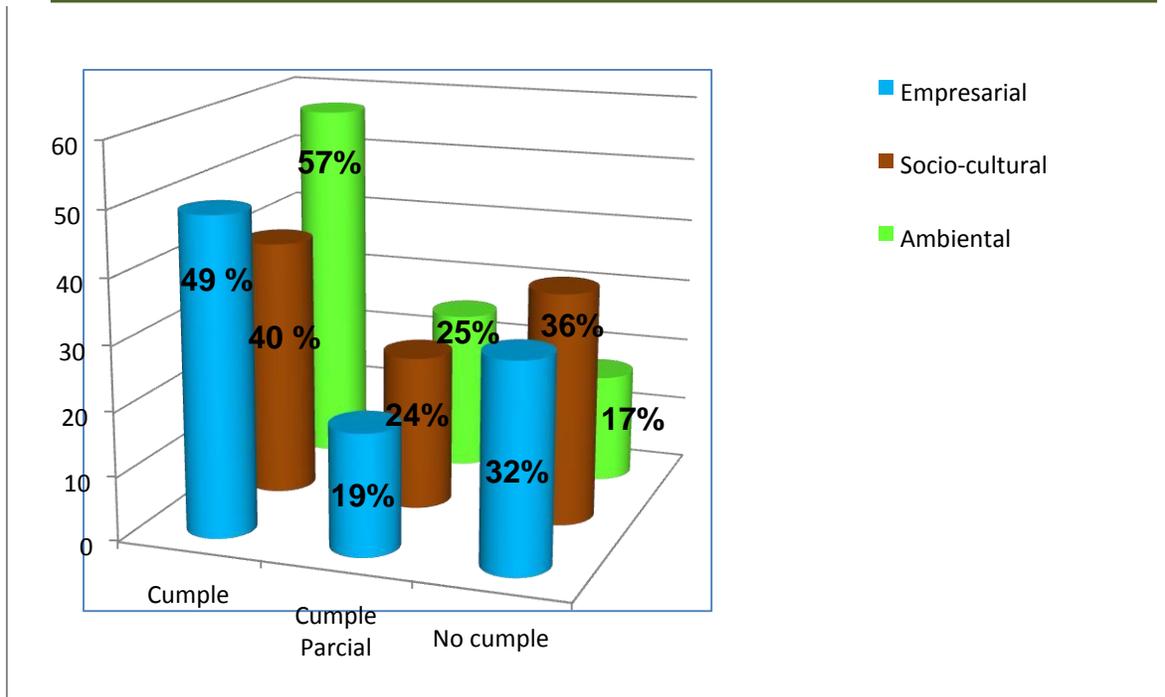




6.2.2 Gráficos sobre el nivel de desempeño en las buenas prácticas sostenibles.

Matriz general del nivel de desempeño en las buenas practicas sostenibles

Gestión	Principios	Indicadores	Cumple	Cumple parcial	No cumple
Empresarial	10	71	36(49%)	17(19%)	18(32%)
Socio-cultural	2	21	8(40%)	5(24%)	8(36%)
Ambiental	7	51	30(57%)	11(25%)	10(18%)



En el presente diagrama podemos observar de manera general el nivel de desempeño que posee la Hacienda los Malacos con relación a las buenas prácticas sostenibles. En la gestión empresarial posee un 49%, la gestión sociocultural posee un 40% de cumplimiento y la gestión ambiental un 57% de cumplimiento lo que significa que la gestión ambiental es eje que con mayor relevancia con respecto los tres gestiones.

Con respecto al elemento cumple parcial se observa que la gestión empresarial posee 19%, la gestión socio-cultural un 24% y la ambiental un 25% lo que significa que la Hacienda se encuentra en un proceso de crecimiento de desarrollo económico social. Por otra parte se muestra que en el cumple parcial la gestión empresarial posee el 32%, la gestión socio-cultural 36% y la ambiental 17% lo que significa que la gestión socio-cultural domina más con relación a los tres gestiones.

6.2.2.1 GESTIÓN EMPRESARIAL





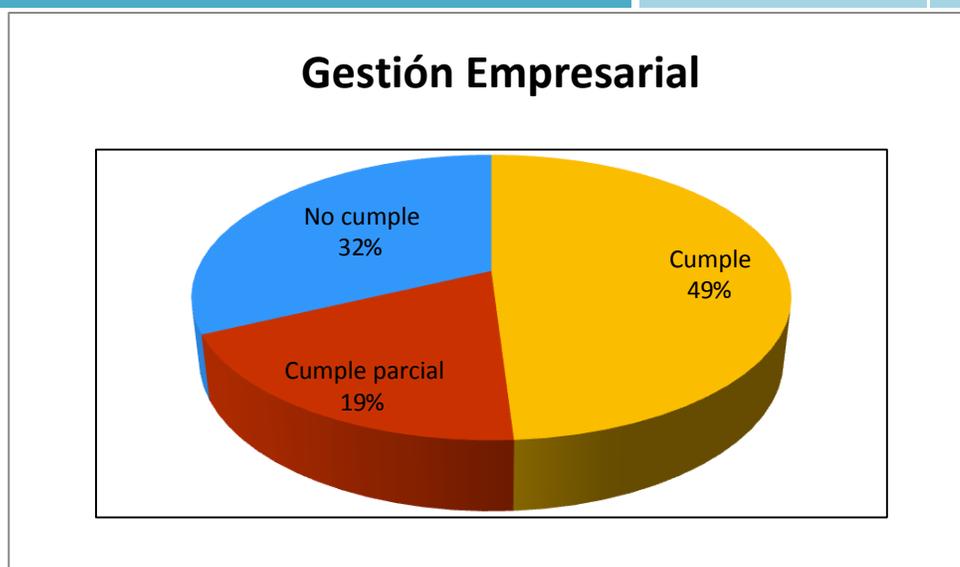
6.2.2.1 Gestión Empresarial.

Matriz de consolidado

Gestión	Principio	Cantidad de Indicadores	Cumple	Cumple parcial	No Cumple
Gestión empresarial	A) Gestión Sostenible	4	2 (50%)	0 (0%)	2 (50%)
	B) Calidad de empleo	7	2 (29%)	2 (29%)	3 (43%)
	C) Leyes y regulaciones	4	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
	D) calidad	12	7 (58%)	4 (33%)	1 (8%)
	E) Comunicación y mercadeo	5	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)
	F) Capacitación al personal	4	0 (0%)	1 (25%)	3 (75%)
	G) Diseño y construcción	8	7 (88%)	1 (13%)	0 (0%)
	H) Salubridad y seguridad	19	8 (42%)	6 (32%)	5 (26%)
	I) Suministros y proveedores	5	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)
	J) Monitoreo y acciones correctivas	3	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)
Total	10	71	36	17	18
			49%	19%	32%



Gestión: Empresarial		
principios	Indicadores	Cumple
Gestión sostenible	4	
Calidad de empleo	7	
Leyes y regulaciones	4	✓
Calidad	12	
Comunicación y mercadeo	5	
Capacitación al personal	4	
Diseño y construcción	8	
Salubridad y seguridad	19	
Suministros y proveedores	5	
Monitoreo y acciones correctivas	19	





El presente diagrama refleja que la Hacienda parque ecológico los Malacos en la gestión empresarial posee un 49% de cumplimientos de usos de buenas prácticas sostenibles que de esta se distingue el principio de leyes y regulaciones lo que significa que la Hacienda trabaja correctamente conforme a las normas y leyes que rigen al país, es importante mencionar que otro principio que se destaca en el uso de las buenas prácticas sostenibles es diseño y construcción lo que indica que la Hacienda presenta una armonía entre el diseño de construcción y la naturaleza, utilizando materiales amigables con el medio ambiente.

Con respecto al 19% como cumple parcial se destaca el principio comunicación y mercadeo, decir que la Hacienda en la promoción de los tour no se integran los atractivos culturales de la ciudad o la región solamente se incluye los atractivos ecológicos. El restante 32% como no cumplimiento resalta el principio monitoreo y acciones correctivas lo que significa que en la Hacienda no existe ningún programa o plan de registros para la identificación de impactos ambientales y sociales generados por la empresa seguido también podemos apreciar que se destaca el principio capacitación al personal lo que significa que en la Hacienda no existe un plan de capacitación sobre principios de sostenibilidad ni en otras áreas de trabajo aunque solamente al administrador recibe capacitaciones por parte del INTUR.

6.2.2.2 GESTIÓN SOCIOCULTURAL

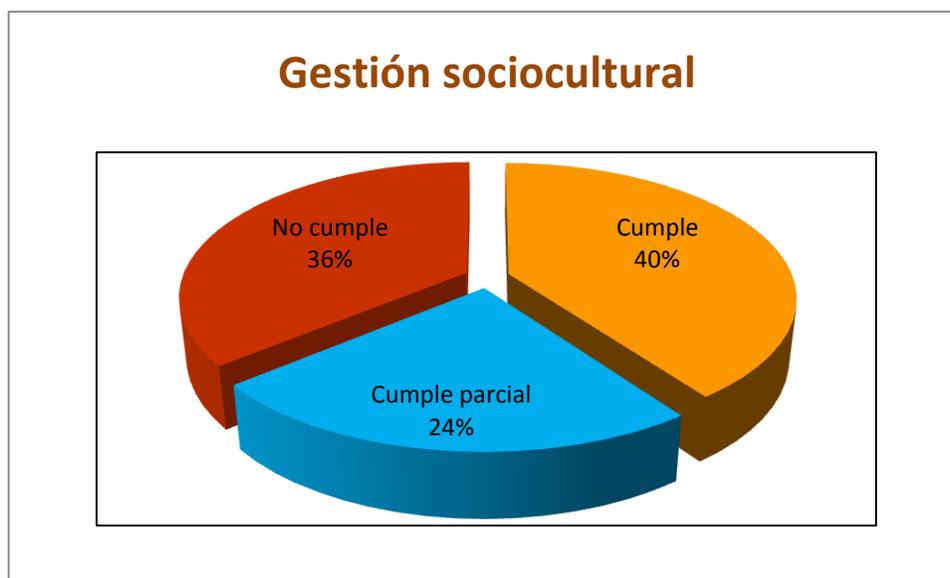




6.2.2.2 Gestión Socio-Cultural.

Matriz de consolidado

Gestión	Principio	Cantidad de Indicadores	Cumple	Cumple parcial	No Cumple
Gestión sociocultural	A) Respeto a las culturas y poblaciones locales	13	4 (31%)	3 (23%)	6(46%)
	B) Contribución al desarrollo local	8	4 (50%)	2 (25%)	2(25%)
Total	2	21	8	5	8
			40%	24%	36%





Gestión: Socio-cultural		
principios	Indicadores	Cumple
Respeto a las culturas y poblaciones locales	14	
Contribución a desarrollo local	7	✓

En el diagrama se muestra que la Hacienda los Malacos de la gestión sociocultural posee un 40 % de cumplimiento en la implementación de buenas prácticas sostenibles y que de esta resalta el principio de contribución al desarrollo local lo que indica que la Hacienda aporta de manera significativa al desarrollo económico a través de la comercialización de los productos (mango, plátanos, jocotes, mamey, guayaba, entre otros.) a los comerciantes de la comunidades aledañas o comerciantes de la ciudad de Granada.

Algo muy importante en mencionar que la Hacienda genera empleo a las personas de las comunidades aledañas. Por otro lado el 24% como cumplimiento parcial se destaca el principio respeto a las culturas poblaciones locales lo que significa que la hacienda no se involucra activamente en apoyar o divulgar actividades deportivas y recreativas de las comunidades aledañas, aunque las actividades deportivas las realizan 2 veces al año también cuando vienen grupos extranjeros que vienen a dejar donaciones a las personas de las comunidades aledañas.

Con respecto al restante 36 % como no cumplimiento se destaca el principio de contribución al desarrollo local, es decir la Hacienda la Hacienda no realiza contribución en especies o en efectivo para apoyar proyectos para el desarrollo de las comunidades aledañas aunque la Hacienda solamente sirve como intermediaria entre los grupos de extranjeros que hacen turismo social y las personas de las comunidades aledañas ya que estos grupos dejan donaciones monetarias que benefician de manera directa a la comunidad.

6.2.2.3 GESTIÓN AMBIENTAL

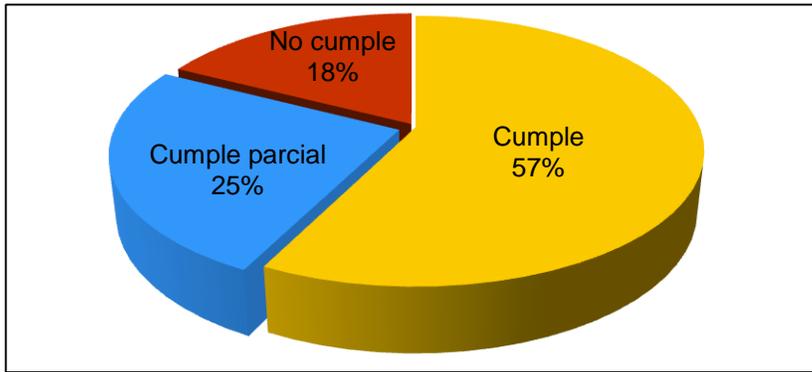


6.2.2.3 Gestión Ambiental.

Matriz de Consolidado

Gestión	Principio	Cantidad de Indicadores	Cumple	Cumple parcial	No cumple
Ambiental	A) Agua	7	2 (29%)	0 (0%)	5 (71%)
	B) Energía	10	4 (40%)	3 (30%)	3 (30%)
	C) Biodiversidad	5	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
	D) Áreas Naturales y de Conservación	3	1 (33%)	2 (67%)	0 (0%)
	E) Desechos Sólidos	12	9 (75%)	2 (17%)	1 (8%)
	F) Contaminación	8	6 (75%)	1 (13%)	1 (13%)
	G) Educación Ambiental	6	3(50%)	3(50%)	0 (0%)
TOTAL	7	51	30	11	10
			57%	25 %	18 %

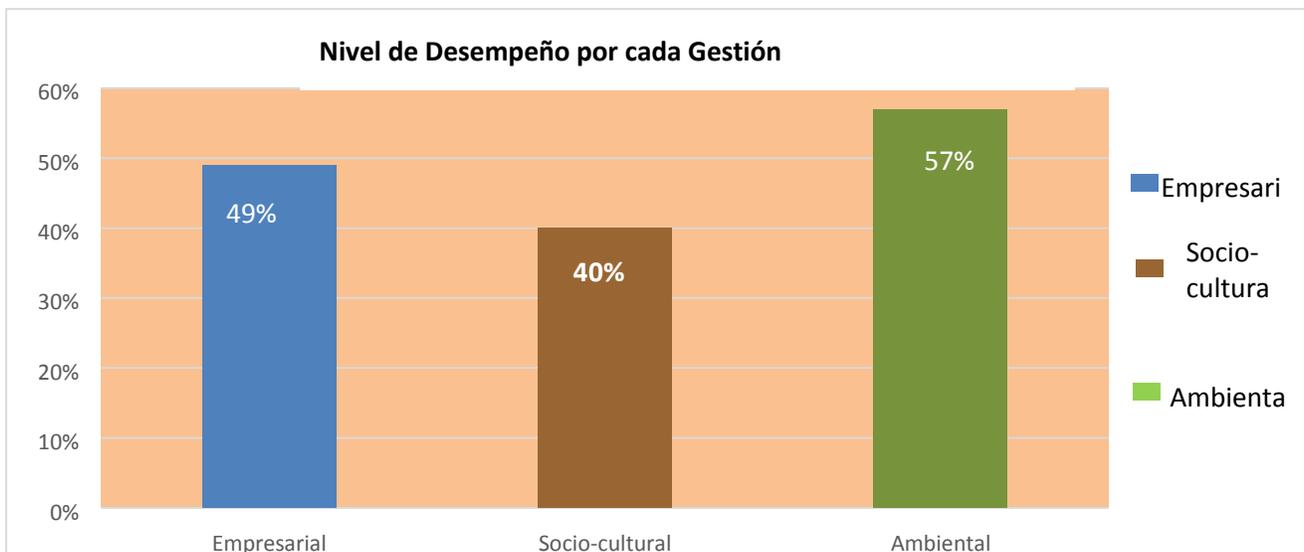
Gestión Ambiental



Gestión: Ambiental		
principios	Indicadores	Cumple
Agua	7	
Energía	10	
biodiversidad	5	✓
Áreas naturales y de conservación	3	
Desechos sólidos	12	
Contaminación	8	
Educación ambiental	6	

Este diagrama refleja que la Hacienda Parque Ecológico los Malacos tiene un 57% de cumplimiento en la implementación de buenas prácticas sostenibles en la que destaca el principio de biodiversidad, lo que indica la Hacienda existe un equilibrio entre todos los recursos naturales, además se constató a través de la observación que los animales silvestres se mantienen excelente condiciones y en un espacio natural igualmente se apreció que no hay iluminación ni ruido que afectara la vida silvestre con respecto al 25% del cumplimiento parcial se destaca el principio el área

de conservación y recursos naturales, es decir que la Hacienda no participa activamente en programas de mantenimiento en limpieza de las comunidades aledañas así mismo no participa activamente en la limpieza del lago Cocibolca que colinda con la Hacienda . El restante 18% como no cumplimiento se destaca el principio agua lo que significa que en la Hacienda no se han tomado acciones concretas, no existe ningún plan de acción para promover un uso sostenible del agua.



Podemos concluir que con las tres gestiones la que cumple con más éxito en las buenas prácticas sostenible es la Gestión ambiental con un 57% seguido la gestión empresarial con 49% y por último la gestión empresarial con un 40% en el cumplimiento con el uso de buenas prácticas sostenibles.

6.3 PLAN DE ACCIÓN EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO SOSTENIBLES





En este capítulo se plantea una propuesta de plan de acción que se podría implementar en la Hacienda con el fin de minimizar los impactos negativos. Se espera que sea de mucha ayuda para el propietario y para mayor conocimiento de los colaboradores.

6.3 Plan de Acción.

Objetivos(s) Específico	Meta	Indicadores	Actividades	Presupuesto	Periodo de ejecución	Responsable	Recursos	Resultado esperados	Seguimiento y evaluación	Registro
Establecer una política turística que determine los lineamientos de las buenas prácticas sostenibles.	Diseño de la política turística sostenible de la hacienda Parque Ecológico Los Malacos.	Una política turística sostenible diseñada	Contratar un experto para el diseño de la política turística.	\$ 500	Junio 2015	Propietario Consultor	Consultor Recurso Financiero Local Medios audiovisuales	Existencia de un a política Turística.	Reuniones con el experto.	Base de datos para almacenar información.

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



Objetivos(s) Específico	Meta	Indicadores	Actividades	Presupuesto	Periodo de ejecución	Responsable	Recursos	Resultado esperados	Seguimiento y evaluación	Registro
Brindar capacitación al personal en temas relacionados a las Buenas Prácticas Sostenibles	Fortalecimiento en temas relacionados a las Buenas Prácticas Sostenibles. Colaboradores sensibilizados con la política turística de la hacienda.	Seis colaboradores sensibilizados	Contratación de un capacitador	\$ 600	Julio 2015	Propietario Administrador Consultor	Consultor Colabores Recurso Financiero Local Medios audiovisuales Refrigerio Papelería Diploma	Personal capacitado sobre la política Turística.	Reuniones con el experto.	Hoja de asistencia. Informe (documento y respaldos fotografías)

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



Objetivos(s) Específico	Meta	Indicadores	Actividades	Presupuesto	Periodo de ejecución	Responsable	Recursos	Resultado esperado	Seguimiento y evaluación	Registro
Diseñar un de Manual de Buenas Prácticas Sostenibles para la hacienda los Malacos.	Documento de lectura para los colaboradores.	8 manual impresos 4 sesiones	Sesiones de lectura	\$ 300	Junio/ Agosto 2015	Propietario Administrador	Recurso Humano Local Manual Refrigerio	Colaboradores sensibilizados	Ayuda memoria	Lista de asistentes Fotografía Ayudas memorias



De todos nuestros objetivos planteados en este capítulo se abordó y se desarrolló un objetivo en específico con el fin de que tengan un manual sobre Buenas Prácticas sostenibles, para tener conocimientos sobre las tres Gestiones: Empresarial, Socio-Cultural, Ambiental y que sean de gran utilidad para la hacienda.

Manual de Buenas Prácticas Sostenibles.

En este manual de buenas prácticas sostenibles permitirá que el propietario de la Hacienda Los Malacos implemente acciones concretas ya que está interesado en operar conforme a las sostenibilidad. Por lo que dicha propuesta se elaboró con el objetivo de guiar al empresario hacia un rumbo de la sostenibilidad, mejorando los hábitos del personal, así como a sus clientes con el fin de sensibilizar y facilitar la comprensión de los impactos negativos del turismo derivados de las actividades turísticas.

Se espera que el manual de Buenas Prácticas sirva para la divulgación de conocimientos, experiencias y prácticas de las tres gestiones: Empresariales, Socio-culturales y Ambientales aplicable en la empresa. Fortaleciendo la conciencia, civilización y educación a los colaboradores y turistas.

Por consiguiente se presentara el manual conformado por tres capítulos los cuales son: Los Conceptos básicos, Gestión Empresarial, Gestión Socio-cultural y Gestión Ambiental.





VI CONCLUSIONES

- ✚ La presente investigación es el primer documento en físico que aborda la temática en buenas prácticas turísticas en la hacienda parque ecológico los Malacos.
- ✚ Se logró constatar que la gestión que tiene más desempeño en las buenas prácticas sostenibles es la gestión ambiental con el 57% de cumplimiento.
- ✚ Se diseñó un plan de acción en base a las buenas prácticas sostenibles que le permita orientar al propietario sobre acciones que pueden implantarse en la Hacienda.
- ✚ Una de las acciones propuesta es el diseño de un manual de buenas Prácticas Sostenibles como documento de lectura para sensibilizarlos en el tema.



VII RECOMENDACIONES

- ✚ Llevar a cabo el plan de acción como una herramienta de planificación muy importante para operar.
- ✚ Elaborar un programa de capacitación continua para todos los colaboradores de la hacienda en función de la temática de turismo sostenible para un mejor desempeño en las áreas.
- ✚ Dar oportunidades a estudiantes de turismo para realizar pasantías.
- ✚ Establecer coordinaciones con los actores locales en la actividad turística como Alcaldía de Granada, INTUR, Tour Operadoras entre otros para continuar fortaleciendo el desarrollo del turismo en la hacienda.
- ✚ Gestionar recursos financieros para llevar a cabo el plan de acción ante los actores locales que apoyan el turismo.



VIII GLOSARIO

Buenas Prácticas: conjunto de conductas, comportamientos, actitudes, cambios organizativos, operacionales y en general aquello que no representa una novedad técnica que redunde en una minoría del impacto ambiental.

Atractivos Turístico: cualquier punto o elementos del patrimonio natural y cultural de un sitio que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Atractivo para el turista.

Turista: es toda persona que se desplaza, estimulada por una o varias motivaciones y hace al menos una noche pernocte fuera de su residencia permanente, independientemente del lapso de tiempo transcurrido, no percibiendo sus ingresos habituales en el lugar visitado.

Turismo: es el conjunto de las actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas fuera de su lugar de residencia habitual, sin incorporarse al mercado laboral del sitio visitado.

Gestión Empresarial: es la actividad que se desarrolla con base a las prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, y se benefician los propietarios, colaboradores y vecinos de la comunidad donde desarrolla e negocio.

Gestión Socio-cultural: es la actividad que se realiza sin perjudicar o afectar el ámbito social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo que se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local y preservarla.

Gestión Ambiental: es la actividad que se desenvuelve considerando a su vez la forma en que se utiliza los recursos naturales. Cualquier cambio en el ambiente.



Capacitación: conjunto de conocimientos que se transmiten para desarrollar capacidades y aptitudes.

Comunidades locales: son comunidades de persona que son originarias, del espacio territorial. Pueden vivir cerca o en zonas adyacentes a las áreas naturales, rurales o donde la empresa opera.

ANEXO

IX ANEXO





Anexo1: Matriz de Plan de Acción

Objetivos(s) Específico(s)	Meta	Indicadores	Actividades	presupuesto	Periodo de ejecución	Responsable
Recursos	Resultado esperados	Seguimiento y evaluación	Registro			



Anexo 2: Instrumento metodológico de investigación, guía de entrevista para obtención de información relevante en el estudio del sitio.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

UNAN - Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible



Lista de Contenidos sobre Temas de Investigación relacionada en Buenas Practicas Sostenible.

Objetivo: Obtener información para sustentar nuestra tema de investigación en Buenas Practicas Sostenible.

- Buenas prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance.
- Herramienta de criterios e Indicadores de Rainforest Alliance.
- Manual de buenas prácticas para turismo sostenible (Guía metodológica para el desarrollo del turismo sostenible en Perú).
- Concepto de Buenas Practicas
- Ejemplo de Buenas Prácticas.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

UNAN - Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad Educación e Idiomas

Departamento de francés

Carrera Turismo Sostenible



Lista de Entrevistados a todos los colaboradores.

Objetivo: Recopilar información que nos permitirá desarrollar nuestra investigación a través de todos los entrevistado.

Nombre y Apellidos

Cargo

✓ José Antonio Alvarado

Propietario y Guía.

✓ Carlos Avilés

Administrador, guía y recepcionista.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN - Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible



Guía de entrevista Dirigida al propietario de la Hacienda los Malacos

Objetivo: Con el propósito de obtener información sobre aspectos en relación a las buenas en prácticas turismo sostenibles en cada uno de los recursos naturales y culturales que existen en La Hacienda Los Malacos, aplicaremos las siguientes preguntas a fin de examinar la situación actual del lugar para llevar a cabo la implementación de las buenas prácticas en cada una de las actividades turísticas.

Nombre y apellidos:

1. ¿Cuál es la ubicación exacta de La Hacienda Los Malacos?
2. ¿cuál es la historia del sitio?
3. ¿Cuál es el origen del nombre?
4. ¿Qué tipo de flora y fauna presenta el sitio.
5. ¿Existe algún plan de acción de turismo sostenible?



-
6. ¿Existen normas de comportamiento con respecto al uso de los recursos para los trabajadores y visitantes?
 7. Actualmente se está llevando a cabo algún proyecto en prácticas de turismo sostenible
 8. ¿En que se basa la economía de la Hacienda Los Malacos?
 9. ¿Cómo es la estructura organizativa?
 10. ¿Cuáles son los atractivos con los que cuenta Hacienda Los Malacos?
 11. ¿Qué condiciones presenta?
 12. ¿Cuáles son las fortalezas que posee La hacienda Los Malacos?
 13. ¿Cuáles son las actividades Turísticas que están realizando actualmente?
 14. Cuáles son las debilidades afectan un desarrollo sostenible en la Hacienda Los Malacos?
 15. ¿Cuántos trabajadores hay en esta hacienda?
 16. El personal ha recibido capacitaciones en temas relacionaos en turismo?
 17. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector turístico?
 18. ¿Tiene algún conocimiento en las buenas prácticas de sostenibilidad? Si tienen que tipo de prácticas sostenibles están implementadas.
 19. ¿Han realizados algún tipo de trabajo científico-técnico en la Hacienda los Malacos.
 20. ¿Contratan al personal con un contrato escrito?



Anexo 3: Guía de Entrevista

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Unan-Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Turismo Sostenible



Guía de entrevista al Administrador de la Hacienda Los Malacos.

Objetivo: Con el propósito de obtener información con respecto asuntos administrativos, económicos y los servicios turísticos ofertados actualmente en la hacienda Los Malacos, efectuamos las siguientes preguntas a fin de confirmar la situación actual del sitio para llegar a cabo la implementación de la actividad turística.

Nombres:

Apellidos:

Cargo:

Fecha:



-
1. Como está organizada la Hacienda Parque ecológico los Malacos?
 2. Cuántos colaboradores actualmente trabajan en la Hacienda? ¿Cuántos trabajadores permanentes y cuantos temporales?
 3. Cuáles son los servicios turísticos que ofrece la Hacienda Parque Ecológico los Malacos?
 4. Existe algún estudio científico- técnico en temas relaciones con turismo sostenible?
 5. Actualmente, ¿Cuáles son los proyectos que se están aplicando o los que tienen pensado desarrollar en el futuro?
 6. ¿Existe una política de sostenibilidad?
 7. ¿cuál es su misión y visión?
 8. Tienen todos sus documentos legales actualizados; ej.: Licencia del INTUR, DGI, Permisos de la alcaldía?
 9. ¿Ha capacitado al personal en temas relacionados con buenas prácticas Sostenible?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Unan-Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Turismo Sostenible



Guía de entrevista a los colaboradores de la Hacienda Los Malacos.

Objetivo: Con el fin de conocer acerca sus funciones y conocimientos acerca de la actividad turística.

Nombres: Apellidos:

1. 2 ¿Cuál es su función en la hacienda?
2. 2¿Qué tipo de flora y fauna haya en la sitio?
3. 3¿Considera que la actividad turística es necesaria para el desarrollo de la hacienda?
4. 4 ¿Tiene conocimientos sobre buenas prácticas en turismo?



-
5. 5¿Cuál es el mayor atractivo que considera usted que posee la hacienda?
 6. 6¿Qué tipos de servicios turísticos se ofrecen en el sitio?



Anexo 4: Herramienta de verificación en buenas prácticas sostenible de Rainforest Alliance

Gestión Empresarial

Gestión Empresarial							
Principios	Criterios	Indicadores	Opciones de Respuestas	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	Observaciones
Gestión sostenible	Se cuenta con una política de sostenibilidad ambiental, sociocultural y empresariales.	1. Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible en los aspectos ambientales, socioculturales y empresariales.	a) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso en los aspectos ambientales, socioculturales y empresariales. b) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso en los aspectos ambientales y socioculturales. No así en aspectos empresariales. c) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso en los aspectos ambientales y empresariales. No así en aspectos socioculturales. d) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso en los aspectos socioculturales y empresariales. No así en aspectos ambientales.				



			<p>e) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso solamente en aspectos empresariales. No así en aspectos ambientales y socioculturales.</p> <p>f) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso solamente en aspectos socioculturales. No así en aspectos socioculturales y empresariales.</p> <p>g) Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso solamente en aspectos ambientales. No así en aspectos socioculturales y empresariales.</p> <p>h) No existe una política de sostenibilidad.</p> <p>i) No es un indicador Aplicable.</p> <p>j) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>				
	La política ambiental se da a conocer a	1) La dirección se asegura que la política de sostenibilidad esté disponible y	<p>a) La dirección se asegura que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas.</p> <p>b) La política de sostenibilidad está disponible y es comprendida solamente por algunas de las partes interesadas.</p>				



	clientes, empleados y propietarios .	sea comprendida por todas las partes interesadas (personal, cliente, Proveedores y comunidad).	<p>c) La dirección no se asegura que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas.</p> <p>d) No existe una política de sostenibilidad.</p> <p>e) No es un indicador aplicable.</p> <p>f) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>				
	2) El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.	<p>a) El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.</p> <p>b) El personal es capacitado en la política de sostenibilidad, más no en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.</p> <p>c) El personal no es capacitado en la política de sostenibilidad, ni en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.</p> <p>d) No existe una política de sostenibilidad.</p> <p>e) No es un indicador aplicable.</p> <p>f) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>					



		<p>a) Toma medida concreta para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores.</p>	<p>a) Toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género. b) Toma medidas concretas para garantizar solamente la equidad étnica. c) Toma medidas concretas para garantizar solamente la equidad de género. d) No toma medidas concretas para garantizar equidad de ningún tipo. e) No es un indicador aplicable. f) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>				
		<p>b) No permiten el trabajo infantil en ninguna actividad (menores de 14 años), respetand</p>	<p>a) No permite el trabajo infantil en ninguna actividad (menores de 14 años). Respetando las pautas de la organización internacional del trabajo (OIT). b) Permite el trabajo infantil en sus operaciones (menores de 14 años). c) No es un indicador aplicable.</p>				

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



		o las pautas de la organización internacional del trabajo OIT.	d) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.				
--	--	--	--	--	--	--	--



📍 Gestión Socio Cultural

Gestión socio-cultural							
principios	Criterios	indicadores	Opciones de Respuestas	cumple	Cumple Parcia	No cumple	Observaciones
Respeto a las culturas y poblaciones locales y poblaciones	Se apoya y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidad es vecinas, previo consentimi ento de los interesados	1. La empresa participa activamente en el desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales o de beneficencia de las comunidades vecinas.	a) La empresa participa activamente en el desarrollo de actividades de las comunidades vecina. b) La empresa eventualmente participa en el desarrollo de actividades de las comunidades vecinas c) La empresa no participa en el desarrollo de actividades de las comunidades vecinas. d) No es un indicador Aplicable. e) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.				



		<p>2. La empresa informa a sus clientes y empleados sobre actividades recreativas o socioculturales, de organizaciones o empresas locales</p>	<p>a) informa a sus clientes sobre actividades que se realizan en la localidad.</p> <p>b) Eventualmente informa a sus clientes sobre actividades que se realizan en la localidad.</p> <p>c) No informa a los clientes sobre actividades que se realizan en la localidad</p> <p>d) No es un indicador Aplicable</p> <p>e) Ninguna de las opciones de respuestas es aplicable al presente caso.</p>				
		<p>3. La empresa promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades</p>	<p>a) Promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades locales, previo consentimientos de las partes.</p> <p>b) Eventualmente promueve la participación de los visitantes</p>				

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



		locales, previo consentimiento de las partes.	<p>en las actividades mencionadas, previo consentimiento de las partes.</p> <p>c) Promueve la participación de los visitantes en las actividades mencionadas, sin el consentimiento de las partes.</p> <p>d) No promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades locales</p> <p>e) No es un indicador Aplicable</p> <p>f) Ninguna de las opciones de respuestas es aplicable al presente caso.</p>				



		<p>4. Se informa a los visitantes cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visitan.</p>	<p>a) Se informa a los visitantes cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten</p> <p>b) Eventualmente se informa a los visitantes cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten</p> <p>c) No se informa a los visitantes cómo comportarse en las comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten</p> <p>d) No es un indicador Aplicable</p> <p>e) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--



Gestión Medio-Ambiental.

Gestión ambiental							
principios	Criterios	Indicadores	Opciones de Respuestas	cumple	Cumple Parcia	No cumple	Observaciones
agua	El consumo de agua se mide periódicamente y existe un registro de los resultados	1. Realiza monitoreo y mantiene registro de su consumo de agua	a) Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua. b) Realiza monitoreo mas no tiene registros de sus consumo de agua. c) No realiza monitoreo del consumo de agua. d) No cuenta con medidores para el consumo. e) No es un Indicador Aplicable. f) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.				



	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua	1. Ha establecido metas para el ahorro en su consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> a) Ha establecido metas para el ahorro en su consumo de Agua. b) No ha establecido metas para el ahorro en su consumo de agua. c) No es un Indicador Aplicable. d) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable para el presente caso. 				
		2. Se determina el consumo de agua por áreas operativas.	<ul style="list-style-type: none"> a) No se determina el consumo de agua por áreas operativas. b) Se determina el consumo de agua de solamente algunas áreas operativas (más de una, no en todas). c) Se determina el consumo de agua de manera general. d) No se determina el consumo de agua por áreas operativas. e) No cuenta con medidores del consumo de agua. 				



			<p>f) No es un Indicador Aplicable.</p> <p>g) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>				
	<p>Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscina y otros); cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso</p>	<p>1. Utiliza dispositivos para reducir el consumo de Agua en grifos, inodoros y/o riego. (Ej.: tanques para inodoro de menor galonaje).</p>	<p>a) Utiliza dispositivos para reducir el consumo en todas las áreas posibles.</p> <p>b) Utiliza dispositivos para reducir el consumo de manera parcial, no en todas las áreas posibles (al menos en el 50% de los casos).</p> <p>c) El uso de dispositivos para reducir el consumo de agua es altamente escaso.</p> <p>d) No utiliza dispositivos para reducir el consumo.</p> <p>e) No es un Indicador Aplicable.</p>				



	eficiente del recurso.		<p>f) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p> <p>a) Cuando la toma de agua proviene de fuentes propias, la empresa toma medidas para garantizar un uso sostenible de dicha fuente.</p> <p>b) La empresa no toma medidas para garantizar un uso sostenible de la toma de agua proveniente de fuentes propias.</p> <p>c) No es un Indicador Aplicable.</p> <p>d) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.</p>				
		2. Cuando la toma de agua proviene de	a) Cuando la toma de agua proviene de fuentes propias, la empresa toma medidas para				



		fuentes propias, la empresa toma medidas para garantizar un uso sostenible de dichas fuentes	garantizar un uso sostenible de dicha fuente. b) La empresa no toma medidas para garantizar un uso sostenible de la toma de agua proveniente de fuentes propias. c) No es un Indicador Aplicable. d) Ninguna de las opciones de respuesta es aplicable al presente caso.				
--	--	--	---	--	--	--	--

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.

Anex5. Matriz de los criterios utilizados y suprimidos de la Herramienta de Verificación para Hoteles de Rainforest Alliance

RAINFOREST ALLIANCE	
Gestión Empresarial	
Criterios utilizados	Criterios suprimidos
Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socio-económicos y de calidad de servicio.	Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.
La política ambiental se da a conocer a clientes, empleados y propietario.	Existe programa de manejo de alimentos de acuerdo con las buenas prácticas de manufactura.
No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.	Tiene una política de dar a preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.
Existen programas y mecanismos que favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.	
Se cumple con la legislación laboral.	
Se cumple con las leyes, normas y regulaciones ambientales.	
Independientemente de la categoría del servicio se mantienen las instalaciones en perfecto estado de higiene y aseo.	



Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.	
Se adoptan las medidas para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.	
El material promocional es veraz y no ofrece más de lo que el cliente razonablemente puede esperar.	
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.	
Cuando se aplica deben existir facilidades para las personas con necesidades especiales.	
Uso de técnicas y materiales constructivos amigables con el ambiente.	
Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes.	
Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.	
Se brindan a los visitantes respecto a las medidas de seguridad.	



Se cuentan con pólizas de seguro y otros instrumentos para proteger a clientes.	
El agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo es demostrablemente potable.	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
Gestión Sociocultural	
Criterios utilizados	Criterio suprimidos
Se apoya y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimientos de los interesados.
Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando estas lo deseen.	
No se participa en la venta, tráfico o exhibición de piezas/objetos arqueológicos a menos que se cuente con los permisos respectivos (para el caso de la exhibición)	
Se adaptan acciones concretas para promover el entendimiento de y respeto hacia a las culturas y costumbres autóctonas	
No se atenta contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.	



Se adoptan y da a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes.	
Se participa o apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.	
Se utilizan los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.	
Se promueve la contratación y capacitación del personal local en todos los niveles de la empresa	
Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales	
Gestión Ambiental	
Criterios utilizados	Criterio suprimidos
El consumo de agua se mide periódicamente y existe un registro de los resultados	Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.
Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua	Se apoyan programas (comités, grupos) de educación ambiental existentes en la zona, o bien se fomenta formación.
Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscina y otros);	Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso eficiente del recurso.	
Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.	Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente del agua.
El consumo de energía se mide periódicamente y existe un registro de los resultados	Cuando sea aplicable, se da el uso de vehículos de alto rendimiento y eficiencia (Eje. Motores de cuatro tiempos para lancha).
Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de energía	Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.
Cuando sea aplicable se hace uso de fuentes de energía renovable.	
Se adoptan medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural	
Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.	
No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligros de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles	

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



No se mantienen animales silvestres en cautiverio excepto para el caso de zocriadero, rescate o reintroducción, conforme con la ley y la buena práctica.	
Se adopta medidas para que el ruido e iluminación de las empresas no afecte la vida silvestre.	
Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.	
Existe un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos	
Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.	
Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en algún programa de manejo, como el compostaje, fabricación de abonos, coberturas, alimento de animales domésticos u otros.	
Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.	

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.	
No se contaminan cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.	
Se han implementado medias para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	
Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.	
Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes	
Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocados a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios	
Se fomenta el comportamiento responsable de los visitantes	
Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados	



“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.

Anexo 6. Memoria Fotográfica



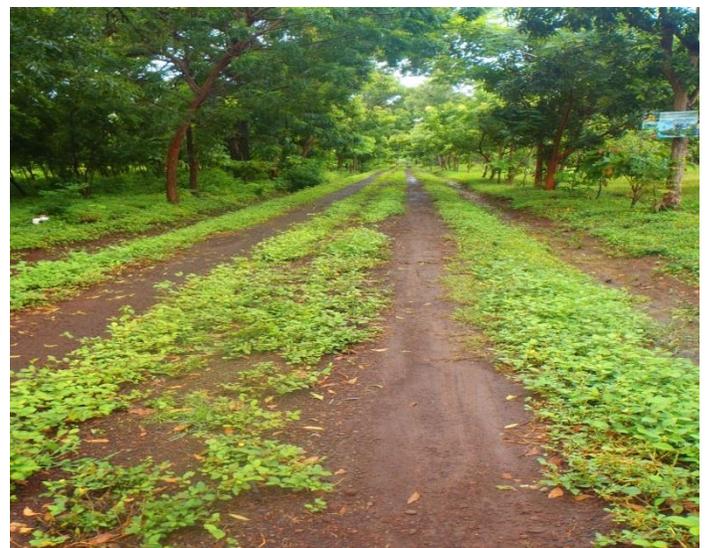
Cabañas de Alojamiento



Vista panorámica de Lago



Caballerizas en la Hacienda



Entrada a la Hacienda Los Malacos

“La Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible en la hacienda Parque Ecológico Los Malacos ubicada en el departamento de Granada II semestre 2014”.



Entrevista con el Propietario José Antonio Alvarado



Entrevista con el Propietario José Antonio Alvarado