



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
DEPARTAMENTO DE FRANCÉS
CARRERA TURISMO SOSTENIBLE

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible

Tema General:

“Implementación de Buenas Prácticas de Turismo para Museos y Sitios Históricos de Nicaragua”

Subtema:

“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el sitio histórico Hacienda San Jacinto en el municipio de Tipitapa, departamento de Managua en el año 2019”.

Autores:

- Br. Morales Rizo Kerlin Vanessa
- Br. Hernandez Murillo Heyling Valeria
- Br. Prado Gaitan Eliazar David

Tutora:

- Lcda. Elizabeth Castrillo Reyes

Managua, Noviembre 2019



Tema General:

“Implementación de Buenas Prácticas de Turismo para Museos y Sitios Históricos de Nicaragua”.

Subtema:

“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el sitio histórico Hacienda San Jacinto en el municipio de Tipitapa, departamento de Managua en el año 2019”.

*Hacienda San Jacinto
Históricamente Único*

DEDICATORIA

Principalmente dedico mi trabajo de seminario de graduación a mi padre celestial, el creador del universo, que me ama a pesar de todas las cosas, me ha dado sabiduría y paciencia en todo mi proceso educativo y de la vida, el que me ayuda y me fortalece en los momentos más difíciles brindándome su mano cada día para levantarme y no dejarme caer.

De igual forma, a mi padre Aurelio Morales y a mi madre Haydeé Rizo, han sido mi pilar fundamental y mi mayor inspiración para seguir adelante y nunca rendirme, por la educación que me han brindado, por su amor y apoyo eterno, por el esfuerzo que día a día hacen para poder darme lo mejor de ellos, por los consejos, por las oraciones que nunca fallan, por esos ¡Sigue adelante, no te rindas! Gracias por todo el apoyo incondicional. LOS AMO.

A mi familia en general, a mi hermano, mis abuelos, tíos y primos que siempre han creído en mí y por brindarme de su amor y cariño. A mi tía María Oporta que me ha acogido en su hogar durante cuatro años y me ha llenado de mucho amor y comprensión.

A mi novio Adolfo Altamirano, que ha estado conmigo durante seis años motivándome a superar mis miedos, por estar presente en los momentos más importantes de mi vida, por brindarme su amor incondicional, por estar en cada paso que doy y por ser esa persona especial en mi vida.

A mi equipo de trabajo Heyling Hernández y Eliazar Prado por desempeñarse en cada uno de los trabajos, por la dedicación e interés a cada una de las etapas de este y otros trabajos. Por ser compañeros y amigos a la vez, ha sido muy agradable trabajar con ellos. ¡MEJOR TEAM!

A nuestra Tutora Elizabeth Castrillo que ha sido parte de cada una de las etapas de este trabajo investigativo y por compartir cada uno de sus conocimientos y capacidades.

A todas esas personas que han formado directa o indirectamente de mi formación profesional, a esas personas que siempre están pendientes de mi proceso y por llevarme siempre en sus oraciones.

KERLIN MORALES RIZO.

DEDICATORIA

Este trabajo de seminario de graduación se lo dedico primeramente a Dios todo poderoso que me ha ayudado a salir adelante en mi carrera como en mi salud, me ha dado la luz del camino para superar cualquier obstáculo que se interpuso en lo que llevo de vida, sobre todo me ha ayudado a comprender de que en la vida todo se gana con esfuerzo, sabiduría y dedicación pero sobre todo dándole gracias a el mismo por todo lo que me ha apoyado.

A mi madre Karla Gaitan que ha sido una de las principales personas que me ha apoyado en mi vida en general y en mi carrera, la que me ha aconsejado sobre mis decisiones, la persona la cual me ha forjado en el camino y me ha hecho ver que la vida es bella y que se debe estudiar para salir adelante pero siempre manteniendo valores humanistas, generosos y humildes.

A mi padre Juan Prado quien me ha apoyado en todo momento a pesar de todos los problemas que le cause en el pasado, quien me ha ayudado en todos los aspectos en mi carrera y quien me ha enseñado muchas cosas que son útiles para mi vida, una persona que considero que es muy amoroso conmigo y mis hermanos, él y mi madre son mis dos grandes símbolos a seguir.

A mis hermanos Elizabeth Prado y Juan Prado quienes han sido parte de mi vida y quienes me han hecho pasar muchos buenos momentos, que me han apoyado en muchas cosas relacionada a mi carrera y que sobre todo siempre están ahí para sacarme una sonrisa y el cual los amo mucho.

A mis dos fieles compañeras de trabajo Kerlin Morales y Heyling Hernandez quienes a pesar de muchos momentos de frustración han sabido soportar mi carácter y mi poca paciencia pero a pesar de todo son unas grandes personas y espero que un futuro nos volvamos a encontrar y tener el gran privilegio de vernos de nuevo.

Y también se lo dedico a todos mis compañeros de Turismo Sostenible y a todos los profesores del departamento de Francés que me han formado en mi carrera quienes son unas personas especiales para mí y considero que son mi segunda familia y quienes voy a extrañar mucho a lo largo de mi vida.

ELIAZAR PRADO.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de seminario de graduación a mi padre celestial que en su misericordia me ayudó a seguir adelante y nunca me dejó sola siempre su respaldo estuvo presente en mi vida, mi dedicación primeramente a él porque me ha dado la fuerza conocimiento el valor y el amor para hacerle frente a mi carrera y no rendirme nunca. A pesar de las difíciles circunstancias que he pasado siempre su mano poderosa me sostuvo y su amor nunca me dejó sola.

También dedico este trabajo a las personas que con su amor incondicional no escatimaron nada y me han brindado su apoyo de tal forma que han dado su mejor esfuerzo y sacrificio para hoy enorgullecerse de verme como una mujer preparada y trazando un mejor futuro para mí, ellos que me han dado las mejores consejos y ánimos A no rendirme cuando más débil he estado a ellos dedico mis trabajo a mis queridos padres Francisco Ricardo Hernández y Daylis Eveling Murillo.

A mi hermano Hanssell Francisco Hernández que me brindó su apoyo económico durante mucho tiempo en mi carrera, su apoyo y sacrificio brindado para seguir cuando más lo necesite por no dejarme que me rindiera, porque también estuvo ahí para mí y poder culminar mis estudios

A mi equipo de trabajo Kerlin Morales y Eliazar Prado ya que juntos hemos logrado dar lo mejor de nosotros para llegar tan lejos, por su ayuda emocional y compartir conocimientos y aprendizajes conmigo por todas las experiencias vividas desde que formamos el equipo de trabajo por su compromiso dedicación y empeño y esfuerzo a este trabajo.

A mi tutora Elizabeth Castrillo Reyes por compartir sus conocimientos, por su tiempo y dedicación que tuvo para guiarnos a elaborar un excelente trabajo, por ser una tutora tranquila, paciente e inteligente que nos brindó su ayuda en todo el proceso de nuestro trabajo.

HEYLING HERNANDEZ.

Agradecimientos

Damos gracias primeramente Dios por habernos dado el privilegio de culminar con nuestros estudios universitarios y optar por la licenciatura en Turismo Sostenible, agradeciendo su gran bondad y sabiduría para este gran logro a lo largo de estos cinco años de la carrera, por brindarnos su amor, respaldo, fuerzas en cada proyecto realizado durante la carrera, por sus infinitas bendiciones en todo lo que hemos necesitado desde el primer inicio de la licenciatura hasta el final. “JEHOVÁ JIREH”.

Agradecemos a nuestros padres que fueron nuestro pilar fundamental todos estos años, por sus consejos y ánimos, a no rendirnos y seguir siempre adelante aunque fuera difícil el camino, siempre estuvieron ahí para apoyarnos, agradecemos por todo el apoyo económico y emocional, por todos sus sacrificios que dieron para hoy vernos triunfando en la vida, por ser nuestra base esencial y motivo de superación para lograr un futuro mejor.

A nuestros maestros que compartieron y enseñaron todos los conocimientos que hoy tenemos, gracias a ellos nos formamos como profesionales y nos forjamos como personas de bien con una buena educación, con modales, compañerismo, amor y respeto hacia los demás. Gracias por enseñarnos el valor del estudio y la importancia de nuestra carrera, por convivir experiencias con nosotros estos 5 años.

A nuestros compañeros que han hecho de nuestras giras de campo un viaje inolvidable, por las risas, por las experiencias que hemos compartido, por el compañerismo y porque algunos de ellos más que compañeros han brindado una amistad.

A nuestra alma mater UNAN-MANAGUA, por darnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente y por formar parte de esta etapa tan importante de nuestras vidas.

RESUMEN EJECUTIVO.

El presente trabajo de seminario, aborda descripciones históricas para el sitio en general como también a sus piezas fundamentales que fueron parte de momentos únicos en la Batalla de San Jacinto, al igual se muestra una identificación de las buenas prácticas en turismo realizadas para el Sitio Histórico Hacienda de San Jacinto, con el fin de que pueda aumentar las visitas del sitio, también llevar a cabo dicho plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el Sitio Histórico.

La metodología que se empleó es la siguiente, se basó en el enfoque de investigación cualitativo, el tipo de investigación aplicado es exploratorio, debido a que, no se encontró documentos relacionados a las buenas prácticas en turismo implementadas en museos o sitios históricos, los instrumentos para la recolección de información fueron entrevista, revisión documental y una herramienta para la identificación de buenas prácticas en turismo construida por el equipo de trabajo.

Se puede concluir que el Sitio Histórico Hacienda San Jacinto, necesita de mejoras para brindar mayor comodidad al visitante, también es importante destacar que dentro de los ingresos al sitio está el cobro a cada visitante, cabe recalcar que el mes donde hay un número significativo de visitas es septiembre con motivos de las fiesta patrias, al igual se puede decir que, el sitio realiza acciones en pro de las buenas prácticas en turismo, como brindar empleo a miembros de la comunidad local.

#Hacienda San Jacinto
#Históricamente Único

ÍNDICE.

Contenido	Pág.
1. INTRODUCCIÓN DEL TEMA Y SUBTEMA.	1
2. JUSTIFICACIÓN.	4
3. OBJETIVOS.	6
3.1. Objetivo General.	6
3.2. Objetivos Específicos.	6
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.	7
4.1. Relación entre turismo y cultura:	8
4.2. Conservación del Patrimonio:	10
4.3. Implementación de buenas prácticas.	11
4.4. Diversificación.	12
5. DESARROLLO DEL SUBTEMA.	13
5.1. Descripción de la “Hacienda San Jacinto” patrimonio, su importancia cultural y servicios actuales.	13
5.1.1. Aspectos patrimoniales significativos del sitio histórico Hacienda San Jacinto.	15
5.1.2. Servicios del Sitio Histórico.	22
5.1.3. Organización administrativa del Sitio Histórico.	23
5.1.3.1. Estructura Organizativa:	24
5.1.3.2. Capacitaciones al Personal.	26
5.1.4. Gestión de las visitas.	27
5.1.5. Matriz FODA del sitio histórico Hacienda San Jacinto.	28
5.1.6. Demanda.	29
5.1.6.1. Demanda Actual.	29
5.1.6.2. Demanda Potencial.	32
5.1.7. Gestión financiera.	32
5.1.8. Leyes.	34
5.2. Identificación del Cumplimiento de Buenas Prácticas en Turismo en el Sitio Histórico Hacienda San Jacinto.	36
5.2.1. Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en turismo del sitio histórico Hacienda San Jacinto.	37
5.2.2. Consolidado de la Identificación.	46

5.3. Plan de implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el uso del sitio histórico Hacienda San Jacinto con Fines turísticos.....	50
6. CONCLUSIONES.....	65
7. BIBLIOGRAFÍA.....	67
8. ANEXOS.....	69
8.1. Instrumentos.	69
8.2. Galería fotográfica.....	70
8.3. Propuestas de Mejora.....	72



1. INTRODUCCIÓN DEL TEMA Y SUBTEMA.

Los museos integrados en sitios históricos han servido como la atracción principal para los turistas en muchas ciudades. Es así como la cultura se vuelve un componente importante de la ciudad y el museo, convertido en un hito de referencia (UNESCO, Coloquio Internacional sobre ciudades, museos y turismo, 2011). Los museos deben dirigirse a los turistas de una forma más directa donde puedan captar su interés a la historia y la forma de cómo será interpretada para ellos. El contenido educativo de un sitio histórico debe contribuir a un mejor conocimiento de la historia, la cultura y el entorno de los pueblos, para así poder conocer no solo acerca de lo que pervive el pasado, sino también, de la vida actual y de otras sociedades. Así mismo, poder respetar los diferentes modos de vida, religiones, ideas y costumbres sociales.

En un sitio histórico realizar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo, es un tema de mucha relevancia a nivel universal, debido a la importancia de la preservación de los museos y sitios históricos para que las generaciones futuras puedan disfrutar del mismo, ya que, el patrimonio que posee un pueblo o nación, es una herencia que han dejado antepasados a lo largo de la historia y esto caracteriza a cada país y es lo que los hace único. Un turismo con buenas prácticas puede ayudar a la población local a valorar la autenticidad y promover el intercambio cultural y para la preservación del sitio histórico. Es importante reconocer que el carácter único de los patrimonios culturales en el mundo y su relación con las industrias creativas, es parte de la atracción turística más relevante en un sitio histórico. (OCPM Y ANCMPPM, 2019).

De manera específica se retoma el caso de un sitio histórico llamado la Hacienda San Jacinto, siendo un legado histórico de la patria Nicaragüense y un símbolo nacional que representa la valentía y el coraje de la población nicaragüense. Hoy en día la Hacienda San Jacinto es un museo en el cual se guardan documentos que narran todo el acontecimiento de la Batalla de San Jacinto, mapas de la época, maqueta del sitio, armas y muebles de ese momento, entre otros. La Hacienda San

Jacinto es un lugar de preferencia por el ministerio de Educación y jóvenes Nicaragüenses que visitan anualmente el lugar, por ser un sitio que tiene un gran valor histórico por los hechos que sucedieron en esa época y también es de preferencia para ellos para mostrarle a los jóvenes la importancia de ese sitio y su historia.

En la actualidad una de las problemáticas ante las que se enfrenta el sitio histórico de la hacienda San Jacinto, es la ausencia de un plan de implementación de buenas prácticas en turismo, este no es un sitio histórico auto sostenible, ni dinamizado, por lo cual sus visitas no son constantes. Este sitio histórico tiene un incremento de visitas solamente en el mes patrio (septiembre), sus visitas no surgen con frecuencia durante el resto del año, esto se debe a la falta de promoción turística, a la falta de estrategias para incrementar las visitas al sitio histórico y la ausencia de diferentes anuncios, promociones, actividades de relaciones públicas, a la falta de una descripción autentica del sitio histórico donde represente la interpretación de cada sala del museo o sus piezas, la carencia de la creación de programas de actividades, etc.

El propósito del trabajo, es realizar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para la Hacienda San Jacinto, con el fin de dar a conocer este patrimonio cultural, poder realizar acciones de buenas prácticas turísticas sostenibles, con el propósito de conservar el mismo y que el museo pueda brindar mejores condiciones a los visitantes y a los empleados el lugar **“Disfrutar sin destruir”** (Tejera, 2009); es sin duda el objetivo principal para preservar y conservar los museos y los sitios históricos.

La investigación presentada se realiza bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual del sitio histórico Hacienda San Jacinto, partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y el sitio histórico en estudio. El estudio se caracteriza por ser exploratorio a nivel nacional, debido a que, al momento de realizar la investigación no se encontró

otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de Buenas Prácticas en turismo en la Hacienda San Jacinto, esta investigación es de corte transversal, puesto que se hizo la recolección de información en un periodo determinado, que consta de septiembre a noviembre del 2019.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información durante las visitas de campo fueron: **la entrevista** aplicada a la Lic. Karla Méndez (Administradora del museo) y a Josefa Álvarez (Conserje), encargada de Museos del INC, al igual se hizo una **revisión documental** donde los principales archivos consultados fueron (La Guerra Nacional y la Batalla de San Jacinto, Buenas prácticas en la planeación, diseño y comunicación museográfica, Buenas prácticas para la atención al cliente MUSEO Y CENTROS DE INTERPRETACIÓN, La historia la arqueología y la batalla de San Jacinto, etc...) Por último se aplicó una **herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad**, la cual fue construida con base en la indagación documental sobre el tema y la aplicación de buenas prácticas en empresas turísticas, éstas fueron adaptadas de acuerdo a la realidad de los museos para ser evaluados. Ésta herramienta está dividida en tres grandes ejes y es la que se utilizó para hacer la identificación de sostenibilidad durante las visitas al sitio histórico, su valoración de sostenibilidad se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del lugar y otros colaboradores de los museos.

Una vez aplicada y llenada la herramienta, se procedió a la evaluación de cumplimiento de manera cualitativa y al análisis de los resultados, asignando un grado de cumplimiento y un porcentaje general. Una vez realizado esto, se procedió a realizar el plan de implementación de buenas prácticas con sus respectivas recomendaciones.

2. JUSTIFICACIÓN.

En el presente trabajo se aborda el plan de implementación de buenas prácticas en turismo para la Hacienda San Jacinto, ya que existen muchos sitios históricos que no desarrollan prácticas sostenibles dentro del lugar y no cuentan con un plan de implementación de buenas prácticas en turismo donde refleje la auto sostenibilidad del sitio.

Este trabajo se desarrolla con el fin de dar a conocer la importancia sostenible que tiene la Hacienda San Jacinto. De igual forma mostrar la importancia que tiene realizar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para su funcionamiento, las cuales, promuevan al cuidado, protección y conservación del patrimonio cultural Hacienda San Jacinto, realizando prácticas más responsables desde los tres ejes de sostenibilidad.

Este trabajo ayudará a que los visitantes se comprometan al cuidado y la conservación de los patrimonios culturales. Además, de generar un interés por visitar y conocer qué buenas prácticas sostenibles en turismo se están realizando para la conservación de los sitios históricos. Así mismo, ayudará a que las personas retomen el valor histórico que tiene el sitio, que el lugar sea visitado desde el contexto histórico, de gran relevancia. Igualmente, que se puedan desarrollar prácticas sostenibles turísticas para la conservación y desarrollándose desde el área administrativa.

La información recopilada dentro del trabajo será de utilidad para conocer qué prácticas sostenibles se están desarrollando dentro de la Hacienda San Jacinto, teniendo este sitio una gran historia. El resultado del trabajo será de mucho provecho para la administración del sitio histórico. También para el beneficio al INC facilitándole un documento el cual está estructurado con la información necesaria, la descripción de las piezas y la importancia histórica que este posee, para la comunidad cercana y para que todos los Nicaragüenses se motiven a visitar y conocer más del sitio histórico. El trabajo será de ayuda para que conozcan cómo establecer un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para la conservación de la historia de la hacienda San Jacinto. También servirá a los entes

reguladores del turismo como el Instituto Nicaragüense de Cultura (INC) para que motiven a otros museos y sitios culturales a implementar buenas prácticas sostenibles dentro de los mismos para cuidar, preservar nuestro patrimonio cultural y que también sea un sitio auto sostenible, manteniendo sus ingresos para el mejoramiento de algunos servicios el cual haga sentir a los visitantes más cómodos y seguros, esos ingresos también ayudarán a la conservación de las piezas históricas y de todo el sitio histórico.



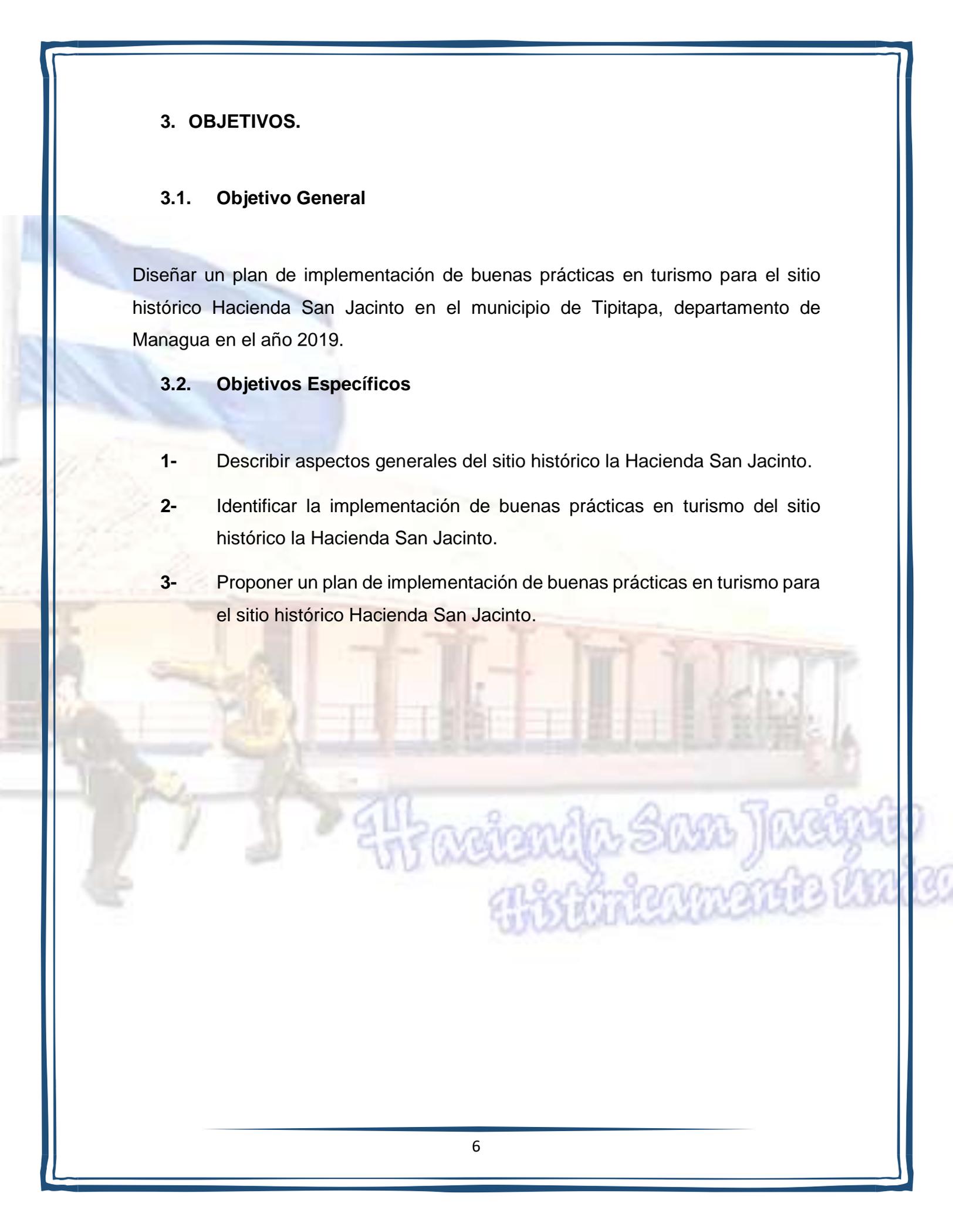
3. OBJETIVOS.

3.1. Objetivo General

Diseñar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el sitio histórico Hacienda San Jacinto en el municipio de Tipitapa, departamento de Managua en el año 2019.

3.2. Objetivos Específicos

- 1- Describir aspectos generales del sitio histórico la Hacienda San Jacinto.
- 2- Identificar la implementación de buenas prácticas en turismo del sitio histórico la Hacienda San Jacinto.
- 3- Proponer un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el sitio histórico Hacienda San Jacinto.



Hacienda San Jacinto
Históricamente Único

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

La fundamentación científica es un estudio del tema a través de la indagación bibliográfica de lo que se quiere llevar a cabo el tema de trabajo, con rigor científico y la consecuente estructura lógica del material y el análisis crítico del mismo. (Callupen, 2015)

A continuación se muestran los elementos teóricos bajo el cual se sustenta el trabajo de investigación sobre el plan de implementación de buenas prácticas en turismo para la Hacienda San Jacinto, en el cual se da a conocer la relación entre turismo y cultura, la relación entre patrimonio y cultura, la implementación de buenas prácticas y el marketing turístico.

➤ Turismo:

El concepto de turismo puede ser estudiado desde diversas perspectivas y disciplinas, por su complejidad entre los elementos que lo forman y caracterizan. Según los distintos autores, el turismo puede ser un tema de nivel internacional.

Se definió el turismo como: "Los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera el lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos" (Burkart y Medlik, 1981).

Por otra parte la Organización Mundial del Turismo (OMT, Recomendaciones sobre estadísticas de Turismo, 1994) El turismo comprende "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado".

El turismo se caracteriza por los diferentes elementos que motivan a viajar a una persona, ya sea, ocio, negocios, etcétera. El turismo es una actividad que se realiza "fuera de su entorno habitual", puede ser un viaje turístico interno (en el mismo país) o un viaje turístico internacional (cruzar la frontera de un país).

➤ **Cultura:**

La cultura es lo que representa a un país es general, raza, sexo, religión, tradiciones, etcétera, es lo que hace única una nación. Muchos psicólogos sociales y antropólogos definen cultura como “un estilo de vida”, ya que, es algo que define e identifica a una sociedad.

La cultura es el conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico. (Eagleton, 2001). No todos los países tienen las mismas creencias o costumbres, es por ello que a muchos turistas interesados en realizar viajes por motivaciones culturales buscan conocer y vivir las distintas culturas que existen.

Un pionero de la antropología definió el concepto de cultura como “el conjunto complejo que incluye conocimiento, arte, moral, ley, costumbre, y otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembros de una sociedad”. (Tylor, 1871).

4.1. Relación entre turismo y cultura:

Muchos turistas viajan a diferentes países solo para conocer las diversas culturas que existen en el mundo: “viajan con destino a atractivos culturales, como sitios de interés patrimonial, manifestaciones artísticas y culturales, exposiciones de arte y teatro, en ciudades ubicadas en países que no son su lugar habitual de residencia” (Richards, 1998).

El turismo puede contribuir al desarrollo socioeconómico y el empoderamiento de las comunidades locales, revitalización y promoción de la cultura, aporta al rejuvenecimiento de las zonas urbanas y los centros históricos.

➤ **Turismo Cultural:**

El turismo cultural tiene una serie de características, es por ello que su conceptualización se dificulta, ofrece productos muy variados y distintos, puesto que, existen motivaciones y comportamientos diferentes. La cultura que posee un destino turístico puede marcar la diferencia del mismo, porque le brinda al turista

experiencias nuevas y diferentes a las que ha vivido durante sus viajes. Existen múltiples y variadas definiciones sobre turismo Cultural:

La Organización Mundial del Turismo establece desde una perspectiva amplia de que Turismo Cultural se trata de: “todos los movimientos de las personas para satisfacer la necesidad humana de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros”. La misma fuente aporta otra definición sobre Turismo Cultural: “movimientos de las personas por motivaciones esencialmente culturales como los viajes de estudio, los viajes por motivos de índole artística, tales como diferentes festivales de artes escénicas: el teatro, el cine, la música y otros eventos culturales, así como las visitas a los sitios y monumentos de patrimonio cultural” (OMT, Seminario Internacional sobre Turismo y Cultura, 1995).

(Castro, 2007) Define turismo cultural como: “una serie de disciplinas y de aspectos relacionados con el acontecer histórico del hombre, que se manifiesta a través de su exclusiva identidad, forma de ser, de vivir y de expresión de un pueblo en un espacio geográfico”.

El que viaja por motivaciones culturales lo hace por conocer, disfrutar aspectos que identifican un destino, tales como: historia, arqueología, arquitectura, religión, política, entre otros) y así vivir experiencias nuevas, con personas de diferentes culturas.

➤ **Patrimonio cultural:**

El patrimonio cultural es un recurso que ha sido heredado del pasado, se tienen en el presente y se transmite a las generaciones futuras para que pueda seguir aprovechando no solo del patrimonio material, sino también el patrimonio natural e inmaterial.

La UNESCO elaboró la siguiente definición sobre Patrimonio Cultural: “El patrimonio cultural de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras

materiales que expresan creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas´´. (UNESCO, Patrimonio Cultural, 1982).

Nicaragua cuenta con un rico y variado Patrimonio cultural, estos son los bienes arqueológicos de las culturas prehispánicas, especialmente cerámica (se encuentra la cerámica más temprana entre los 500aC y los 300dC. La cerámica nicaragüense se distingue por el uso de la policromía con un resultado vistoso y bello, con influencias tanto del norte como del sur) y estatuaria; también la arquitectura, pintura, escultura (en todo el territorio nacional se han encontrado esculturas con representaciones antrópicas zoomorfas, se destacan las de Ometepe, Zapatera y Chontales) y orfebrería de la época colonial y de los siglos XIX y XX; la literatura de los siglos XIX y XX, y el legado de manifestaciones de carácter intangible, entre los cuales se destacan las fiestas patronales, los bailes tradicionales y la gastronomía típica, entre otros. (OEI, Patrimonio Cultural, 2000).

4.2. Conservación del Patrimonio:

En los últimos años se ha visto como los edificios, monumentos y obras de arte se han desaparecido a causa del abandono y descuido, muchas veces por negligencia de los propietarios y por la falta de apoyo de las autoridades establecidas.

Nicaragua cuenta con la Dirección de Patrimonio cultural como el órgano administrativo de protección, conservación y restauración de los bienes culturales patrimoniales. Este se encarga de: ´´ el mantenimiento, protección y conservación del Patrimonio Cultural existente en el país en coordinación con las instituciones públicas o privadas vinculadas a esta labor´´. (OEI, Patrimonio Cultural, 2000)

La UNESCO ha intensificado su cooperación para responder a las nuevas amenazas de depuración cultural y destrucción sistemática de patrimonio. Este acuerdo se basa en el compromiso de proteger en patrimonio cultural en peligro. (Prensa, 2017)

La conservación de nuestros patrimonios es un compromiso de todos, porque esa es la herencia que cada generación recibe y transmite.

➤ **Patrimonio y Turismo:**

Lo que conlleva a una relación entre patrimonio y turismo es la motivación del viajero en conocer y experimentar algo especial, con contenido cultural, simbólico, espiritual o histórico. Así mismo, la necesidad de diversificación y de ver algo nuevo y diferente, educar a la comunidad para que los patrimonios culturales puedan ser conservados y tengan una política de preservación y sensibilización para evitar pérdidas de los mismos.

Es importante conocer el concepto de patrimonio turístico. La (OMT O. M., 2004) lo define como: “Conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales o inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer sus necesidades turísticas.

Patrimonio y turismo se han convertido en factores esenciales para muchas economías, siendo este un factor de desarrollo, siempre y cuando se gestione adecuadamente.

4.3. Implementación de buenas prácticas.

Para comprender un plan de implementación de buenas prácticas en turismo se debe tener claro la definición de tal término, el cual ayuda a comprender las diversas funciones que tienen las acciones que favorezcan al trabajo el cual se está desarrollando, según la página web voigtmann.com define implementación como “La implementación constituye la realización de determinados procesos y escrituras en un sistema. Representa así la capa más baja en el proceso de paso de una capa abstracta a una capa más concreta” (Voigtmann, 2005).

También están muchas definiciones acerca de las buenas prácticas pero una fundamental es la de la FAO explica que “una buena práctica no es tan solo una práctica que se define buena en sí misma, sino que es una práctica que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada

y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas” (FAO, 2014).

4.4. Diversificación.

Es importante diversificar nuevas actividades en los museos, hacer un museo más interpretativo para que los visitantes puedan entender una manera más clara el significado y valor que tiene lo que está observando y que el contenido le parezca más atractivo.

La diversificación es el resultado de la acción de diversificar se refiere a hacer aquello que tenía uniformidad o que carecía de variantes pasé a ser variado y heterogéneo, diversificar en otras palabras es aportar a la diversidad. (Julián Pérez y Ana Gardey, 2012)

La diversificación en la actualidad es un método muy conocido ya que muchas empresas lo utilizan con el fin de aumentar sus productos y variar los mismos, con el objetivo de dar a conocerse en un mercado meta y aumentar sus ventas. Es una estrategia de crecimiento empresarial que se puede realizar con distintos objetivos cómo aumentar la cuota del mercado, reducir costes de producción o introducirse en los mercados meta y aumentar sus ventas.

5. DESARROLLO DEL SUBTEMA.

5.1. Descripción de la “Hacienda San Jacinto” patrimonio, su importancia cultural y servicios actuales.

Conocer sobre la historia de la Batalla de San Jacinto es fundamental para la propuesta de descripción del sitio histórico, demostrándole al visitante los interesantes momentos que surgieron en toda la batalla. El equipo de trabajo propone una serie de descripciones que explican a detalle la historia del sitio y algunas piezas históricas representativas del lugar.



Estatua representativa de Andrés Castro en la entrada a la hacienda.

La Hacienda San Jacinto es un lugar con gran importancia turística. La página web yoyita.com afirma que, “la batalla de San Jacinto ocurrió el 14 de septiembre de 1856 en la Hacienda San Jacinto, un lugar montañoso 32 kilómetros al norte de Managua, entre 120 soldados nicaragüenses y 60 flecheros Matagalpinos comandados por el entonces Coronel José Dolores Estrada, contra más de 300 filibusteros comandados por Byron Cole, los cuales fueron derrocados por la valentía de los patriotas nacionales” (Dr. Sanchez, 2013), de esta manera

se explica el acontecimiento histórico en el cual se da a conocer la batalla por la libertad en Nicaragua.

Este sitio histórico dio lugar a una de las batallas más importantes de la historia contemporánea de Nicaragua, conocida por muchos como Guerra Nacional de

1854-1856 donde se resalta la valentía del ejército de Nicaragua durante el periodo de la batalla de San Jacinto el 14 de septiembre de 1856.

Tras la batalla unos dos años después, unos amigos iniciaron en Managua la conmemoración de la batalla, mediante suscripción pública, como una manera de agradecimiento por la libertad de la patria y de cada nicaragüense, desde 1861 ya se celebraba el 14 y 15 de septiembre.

La casa hacienda fue construida en 1841, tiene un área de 450 metros cuadrados, en ese tiempo fue el hogar de don Miguel Bolaños. En 1956 fue restaurada con la motivación de celebrar el primer centenario de la batalla de la hacienda, ese mismo año se declara Monumento Nacional. Luego en 1980 fue restaurada por la Dirección de Patrimonio Cultural y en 1991 es nuevamente conservada y renovada la exposición de piezas históricas del museo en el sitio histórico la Hacienda San Jacinto.

En el año del 2015 la hacienda luce restaurada gracias al interés del gobierno actual de conservar el sitio histórico, una noticia en la página web oficial de La Prensa resalta que: "este año la Hacienda San Jacinto luce aún restaurada. El año pasado recibió una inversión y por eso el monumento a los Indios Flecheros de Matagalpa ahora tiene color y la casa museo todavía luce limpia y pintada" (Castillo, 2016) esta explicación reafirma que el sitio ha venido siendo restaurado para cuidar y mantener intacta la historia que tiene el sitio histórico la Hacienda San Jacinto.

Hacienda San Jacinto
Históricamente Único

5.1.1. Aspectos patrimoniales significativos del sitio histórico Hacienda San Jacinto.

La Hacienda San Jacinto está ubicada en la zona del departamento de Managua municipio de Tipitapa. Sobre la carretera se ubica la Estatua de Andrés Castro, uno de los Héroes de la batalla; en este lugar se indica que desde la Estatua aún faltan 3 kilómetros por recorrer, una calle en buen estado, hasta llegar al portón de la Hacienda.

El museo se ubica en la antigua casa Hacienda restaurada y bien mantenida, la cual se divide en tres salas, cada una con un tema de exposición diferente que es mostrado a los visitantes.

En la primera sala de exhibición (la más amplia), se muestran algunos fusiles antiguos que fueron utilizados en la batalla. Además, de un par de maquetas que detallan la posición del ataque de los invasores y la ubicación de la defensiva de los patriotas.



Cartel en el portón de entrada a la Hacienda San Jacinto



Sala principal del museo

La segunda sala es donde se exhiben los símbolos patrios de Nicaragua. También, se exhiben las diferentes banderas que han existido en nuestro país. Así mismo, se exhibe una copia ampliada del himno Nacional escrito a mano por su autor *Salomón Ibarra Mayorga*.



Segunda Sala del museo

La tercera sala es dedicada a la hacienda y a la batalla de San Jacinto, en la cual se pueden observar artefactos de uso cotidiano de la época, fotografías de algunos protagonistas de la batalla y una pintura que muestra una famosa y heroica escena del combate. Alrededor de la hacienda hay algunos monumentos dedicados a los combatientes y a las repúblicas centroamericanas.



Monumento homenaje a los indios Matagalpinos que combatieron



Tercera Sala del museo

El Museo Hacienda San Jacinto fue construido con paredes de adobe, techo de tejas y el característico corredor de barandas, cercada en sus alrededores por corrales hechos de piedra, siendo una de las mejores muestras existentes de la típica hacienda colonial. Cuenta con tres salas, donde se exponen las causas y consecuencias de la guerra; la gloriosa Batalla, sus personajes destacados, objetos y mobiliario de la época; y para finalizar los símbolos patrios y nacionales.

Una de las piezas más importantes del sitio es una pintura titulada Batalla de San Jacinto hecha por el pintor Luis Alejandro Vergara Ahumada, el cual representa la batalla histórica que sucedió en esa hacienda, como una manera de ilustrar lo que aconteció en ese momento y lo primero que se aprecia en esa pintura es al héroe Andrés Castro quien se destacó por su gran acción que realizó al matar un soldado.

La pintura describe la lucha más importante de libertad que existió en la historia nicaragüense, demuestra el valor y el heroísmo de cada personaje plasmado en la pintura. También, se demuestran sus heroicas gestas que ayudaron a ganar la batalla. La motivación del artista fue el realismo cautivante, los cañones en los pies de los soldados del pueblo humilde, la sangre derramada de los generosos antepasados nicaragüenses, los aullantes disparos sin cesar que provocaba la batalla y además la acción que realizó una sentencia de pena capital justiciera contra el filibustero que quería apoderarse de la libertad del pueblo luchador.



Pieza artística de Luis Vergara titulada "Batalla de San Jacinto"

El sitio histórico cuenta con otros tipos de piezas históricas que son de suma importancia para la historia del sitio, son unas armas que se están exhibiendo en el museo de la hacienda, estas armas son mostradas y cuidadas de manera adecuada pero no tiene una descripción breve de las armas que están siendo mostradas, por lo tanto se explicará una descripción breve de algunas de las armas que se muestran en el museo.

Las primeras armas son unos rifles o fusiles de chispa que se localizan dentro de la sala principal del museo de la hacienda, el fusil que se encuentra en mejor estado es el Fusil rifle US, modelo 1841, mejor conocido como el Rifle Mississippi, de calibre 54, con estrías. LA HISTORIA, LA ARQUEOLOGÍA Y LA BATALLA DE SAN JACINTO de la Academia de Geografía e Historia de Nicaragua de la ULAC explica que, "fue utilizado por las fuerzas de Walker, tipo Mississippi, de dos bandas, modelo 1841. De calibre 54, con una carga de 60 granos de pólvora, con una bala redonda y con una velocidad de 950 pies por segundo. El cañón tenía estrías y el proyectil era alrededor de 280 gramos de peso" (Werner & Espinoza, 2011, pág. 18).



Imagen sacada del documento "LA HISTORIA, LA ARQUEOLOGÍA Y LA BATALLA DE SAN JACINTO" de un rifle fusil tipo Mississippi calibre 54.

Otro tipo de arma utilizada en la batalla que se encuentra en exhibición en el museo hacienda San Jacinto, es un fusil de minie que está muy deteriorado, el cual solo se puede apreciar el cañón y parte del gatillo como del mechero, sin embargo se logra apreciar, que tiene las mismas dimensiones que el modelo ya antes mencionado, este es de 1855, de calibre 58, con una carga de 60 granos de pólvora y una velocidad en la boca del cañón de 900 pies por segundo.



Imagen sacada del documento "LA HISTORIA, LA ARQUEOLOGÍA Y LA BATALLA DE SAN JACINTO" de un fusil tipo minie calibre 58.

La lista de objetos históricos que se exhiben en el museo de la Hacienda San Jacinto se extiende a otros tipos de armas que también se exhiben en el museo, en este caso unos revolver o pistolas de corta distancia que se usaron en la batalla por parte de los filibusteros y las fuerzas nicaragüenses que liberaron a la patria, en total son 5 revolver que posee el museo, pero con escasa información para cada pistola, solo algunas armas se van a describir, la primera es un revolver colt modelo primero de tipo Walker de calibre 44, retomando la información del documento LA HISTORIA, LA ARQUEOLOGÍA Y LA BATALLA DE SAN JACINTO de la Academia de Geografía e Historia de Nicaragua de la ULAC afirma que, “la idea fue fabricar un revólver con tanto poder para matar a un jinete o a su caballo de un solo tiro, pesando casi cinco libras con tambores vacíos y tenía casi 18 pulgadas de largo,



Imagen sacada del documento “LA HISTORIA, LA ARQUEOLOGÍA Y LA BATALLA DE SAN JACINTO” Revolver Colt tipo Walker “Whitneyville” calibre 44.

era de calibre 45 aunque lo llamaban de calibre 44, con un diámetro de bala de 0.451 pulgadas. Tenía dos tipos de balas, una la pelota de 145 granos, la otra bala en forma de alongada con punta muy aguda de 141 granos de peso y su carga de pólvora fue hasta 60 granos, la carga regular como el

de los fusiles” (Werner & Espinoza, 2011, pág. 22) eso demuestra que fue el

revolver más poderoso del siglo 19, hasta que después de un tiempo la mágnam fue el arma que logro superar la potencia de esta arma.

Igualmente, el museo cuenta con otra variedad de piezas que fueron utilizadas durante la Batalla de San Jacinto y otras representativas de la época, el cual siguen intactas por su correcto cuido y conservación para que la generación presente y las futuras puedan disfrutar de su historia, entre las diferentes piezas históricas están:

- ❖ 3 bayonetas.
- ❖ 6 sillas de cuero representativas de la época.
- ❖ 8 clavos.
- ❖ 1 herradura.
- ❖ 1 argolla de cinco.
- ❖ 1 pegador de carretera.
- ❖ 1 bozal de hierro.
- ❖ 1 espuela.
- ❖ 1 caratula de reloj, que pertenecía a la casa de José Dolores Estrada y una base de tintero que también era de la casa del mismo.

Las piezas que se encuentran en el museo reciben mantenimiento una vez



Armas y piezas antiguas que se usaron en la batalla



Alabarda o montura para caballo y adornos antiguos de la hacienda

al año por especialistas en la materia, sin embargo, la encargada de limpieza, limpia las piezas cada cierto tiempo (1 o 2 veces por semana).

Las medidas de conservación para las piezas las realizan el área de Restauración del INC de la limpieza mecánica, limpieza química, restauración (si lo necesita). Los objetos se exponen en vitrinas para protegerlos y los guías dan orientaciones a los visitantes sobre las medidas, un ejemplo es no apoyarse en las vitrinas, no entrar comiendo a las salas, no sentarse en las sillas antiguas, etc.

5.1.2. Servicios del Sitio Histórico.

La Hacienda San Jacinto ofrece diferentes servicios para que los visitantes aprovechen su estadía en el sitio, estos servicios son:

- Tour guiado
- Cabalgatas
- Venta de alimentos y bebidas



Cabalgatas (Solo en el Mes Patrio – Septiembre)



Tour Guiado (Solo en el Mes Patrio – Septiembre)

Estos servicios solo se ofrecen en el mes de septiembre, que es la jornada patria, en la cual, hay una mayor afluencia de visitantes, con motivos de educación, historia, cultura e interesados por conocer más de cerca sobre el significado histórico que posee la hacienda San Jacinto.

5.1.3. Organización administrativa del Sitio Histórico.

La administración es una parte importante de un sitio que realice cualquier tipo de labor, en este caso un sitio histórico con un museo el cual es considerado como un patrimonio histórico-cultural. La correcta administración de este sitio tendrá como resultado un desarrollo excepcional en el tema de los ingresos económicos y la conservación del sitio, para los objetos históricos que forman parte del museo del sitio. El Manual práctico de Cómo administrar un museo explica que, “la Responsabilidad Profesional son los servicios a los visitantes y a otros usuarios que son la esencia misma del museo” esto demuestra que la administración del sitio requiere de una persona con bases profesionales, la cual otorgue un ambiente seguro y confortable para los visitantes del sitio histórico. (ICOM, 2007, pág. 107).

El sitio histórico es administrado por el Instituto Nicaragüense de Cultura (INC), de tal modo que, le corresponde tomar las medidas necesarias para asegurar la conservación y protección del Sitio Histórico Casa Hacienda San Jacinto, en coordinación directa con las autoridades competentes que se encuentren a cargo de dicho sitio.

El museo Hacienda San Jacinto no cuenta con una misión y visión, es por ello que se ha construido una misión y visión, con el propósito de marcar la forma en que se cumplirán las metas propuestas, así tener de una manera clara los objetivos que se quieren lograr, la forma en que se dará a conocer el sitio y se podrá conservar el sitio para las generaciones futuras y no pierda el gran significado histórico que posee.

Misión: Resguardar, proteger, rescatar, conservar y promover el Sitio Histórico con fines científicos, histórico, educativos y turísticos que permitan ampliar la transmisión y promoción del valor cultural e histórico de la Hacienda San Jacinto.

Visión: Ser un medio eficaz de difusión histórica para la enseñanza y el disfrute en general, y darle el verdadero significado histórico que tiene la Hacienda San Jacinto, a través de la exhibición permanente de las piezas históricas que posee el museo; que el manejo de la información sea eficiente y eficaz acerca de lo que sucedió en

el sitio a través de diferentes medios de interpretación para que el turista pueda comprender de una manera sencilla y clara el significado y el valor de cada pieza, mueble, maqueta y todo lo que posea el sitio histórico.

5.1.3.1. Estructura Organizativa:

La siguiente jerarquización representa la estructura organizativa que administra y mantiene en pie el sitio histórico Hacienda San Jacinto, después del orden lógico de los trabajadores actuales del sitio se especificará cada una de las funciones de las personas que labora en el sitio.



A continuación se presenta cada una de las funciones del personal del Museo Hacienda San Jacinto:

Instituto Nicaragüense de Cultura: En el artículo 8, La Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Cultura, afirma que: “Al INC le compete promover el conocimiento de las manifestaciones culturales del país, velar por la calidad artística y progresivo desarrollo, incentivar la investigación del acervo cultural nacional pasado y

presente, crear, producir y distribuir bienes y servicios culturales con proyección nacional e internacional, velar por la conservación de patrimonio cultural del país, proponer al Consejo Nacional de Cultura políticas generales y planes sobre el arte y la cultura, crear relaciones nacionales e internacionales de colaboración para cumplir sus objetivos". (Saavedra, 1989)

Administrador (a): La Administradora del Museo Hacienda San Jacinto Karla Méndez, coordina actividades tales como: charlas y conferencias, ya sea en colegios cercanos al museo o dentro del museo. Además, le corresponde atender el museo y a los visitantes cuándo los guías que manda el INC no están, a la administradora le toca realizar la labor como guía en temporadas bajas.

Guía: El museo hacienda San Jacinto cuenta con tres guías turísticos, uno de ellos es la administradora del sitio Karla Méndez, se encarga de dar el tour por las tres salas del museo durante todo el año, sin embargo, el INC envía dos guías de refuerzo durante la jornada Patria: Humberto Rivera y Félix López.

Conserje: Durante todo el año la Señora Josefa Álvarez, se encarga de la limpieza del museo. El INC envía de un conserje de apoyo (Erika Cruz) durante la jornada patria, esto es del 1 al 20 de septiembre.

Agentes de Seguridad: La Hacienda San Jacinto cuenta con tres agentes de seguridad que trabajan por un periodo de tiempo de 24/48. Sus nombres son: Marvin Gutiérrez, Sebastián Loaisiga y Modesto Alaniz.

Restauración: Pedro, Omar y Julio le dan el mantenimiento necesario a las piezas, sillas y albardas representativas de la época (Batalla de San Jacinto). Así mismo, se encargan del aplanado de las paredes, cuando éstas se encuentran en mal estado, ejemplo: Perforaciones en las paredes. Armando Sánchez, se encarga de retocar los cuadros y pinturas del museo.

5.1.3.2. Capacitaciones al Personal.

El Instituto Nicaragüense de cultura es el encargado de capacitar a la administradora del sitio histórico y a los guías de refuerzo, para que puedan brindar atención e información eficiente a los visitantes.

Con la información facilitada por la administradora Karla Méndez, se logró constatar que todos los trabajadores son capacitados en las diferentes áreas, las capacitaciones más constantes que se realizan son a los guías y a los coordinadores, el cual se realizan cada año. Los temas abordados son: normas técnicas de control interno, arqueología, antropología e historia del arte, registro de control de colecciones, buenas prácticas en planeación, diseño y comunicación museográfica, nuevo rol de museos en la sociedad, cursos intensivos de museología, atención al turista y relaciones humanas, estas capacitaciones son realizadas por el INC, INTUR y la Contraloría General de la Republica.

El seguimiento de las entidades garantiza la ejecución del trabajo del personal, la atención en el museo sea de calidad (constantes capacitaciones al personal); preservación, conservación y restauración de los bienes del sitio, se realizan registros e inventarios actualizados de los bienes.

Las diversas capacitaciones engloban la organización y dirección de los proyectos que se realizan en el sitio, realizando también la explicación de la parte de finanzas controlando los ingresos y egresos del sitio.

5.1.5. Matriz FODA del sitio histórico Hacienda San Jacinto.

El análisis FODA tiene como objetivo: Identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades del sitio histórico, así como también las Oportunidades y Amenazas, que presenta la información que se ha recolectado.

FORTALEZAS:

- El sitio histórico Casa Hacienda San Jacinto, es declarado Patrimonio cultural e histórico de la Nación.
- El museo es administrado por el INC.

OPORTUNIDADES:

- Reconocimiento internacionalmente como patrimonio cultural e histórico.
- La inclusión en la oferta turística de Nicaragua.
- Demanda de las visitas, tanto nacionales, como internacionales al país.

DEBILIDADES:

- No hay descripción general del sitio y las piezas históricas.
- La vía de acceso hacia en museo no está en buenas condiciones.
- No hay transporte que traslade a los visitantes, de la entrada de la comunidad hasta el museo.
- No cuenta con señalizaciones viales que indiquen las distancias al museo.
- No cuenta con un parqueo.
- No es un museo interpretativo.
- No cuenta con el acondicionamiento de inodoros, kioscos de ventas y bancas que permitan el disfrute del recorrido en el sitio histórico.
- No cuenta con un comedor ni con una tienda de souvenir.

AMENAZAS:

- Deslizamiento de tierra del cerro que se encuentra en el sitio.
- Pérdida del valor cultural e histórico que posee el sitio.
- Daños en la infraestructura.
- Reducción de presupuesto para darle mantenimiento correspondiente al museo, a las piezas y pinturas.
- Concepciones del museo de la hacienda como lugar "aburrido".
- Destrucción del sitio histórico y cultural.

5.1.6. Demanda.

5.1.6.1. Demanda Actual.

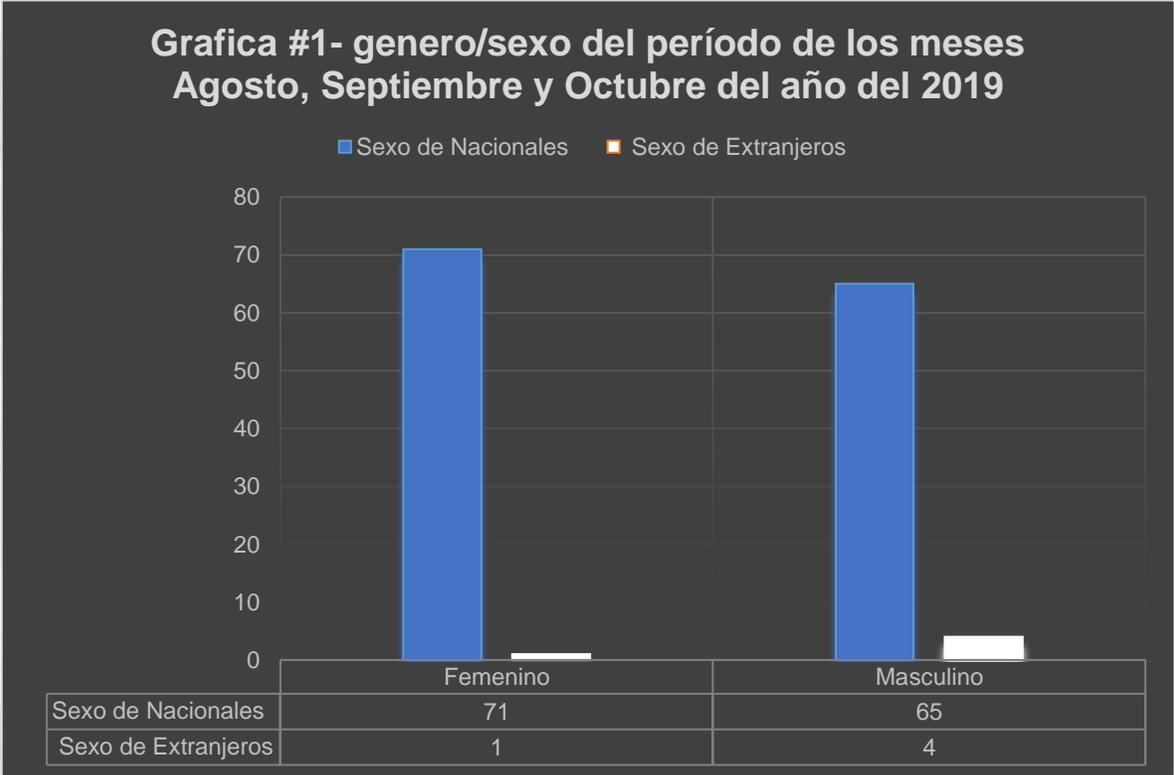
Según el libro de registro de visitas de la Hacienda San Jacinto, durante el periodo de los meses agosto, septiembre y octubre, la mayor demanda turística que ha tenido el sitio histórico son los estudiantes, profesores de primaria y secundaria de nacionalidad nicaragüense. En cuanto a visitantes extranjeros, se registran 4 turistas de nacionalidad estadounidense y un visitante de nacional suiza.

Posteriormente, se muestra una tabla en la cual se hace notar la cantidad de visitas, dividida por sexo, edad, nacionalidad y ocupación:

Sexo		Edad		Nacionalidad	Ocupación
Femenino	Masculino	Mínima	Máxima		
71	65	5	80	Nicaragüenses	Estudiantes/Turistas
—	3	9	35	Estadounidenses	Turistas
	1	84		Suizo	Turista

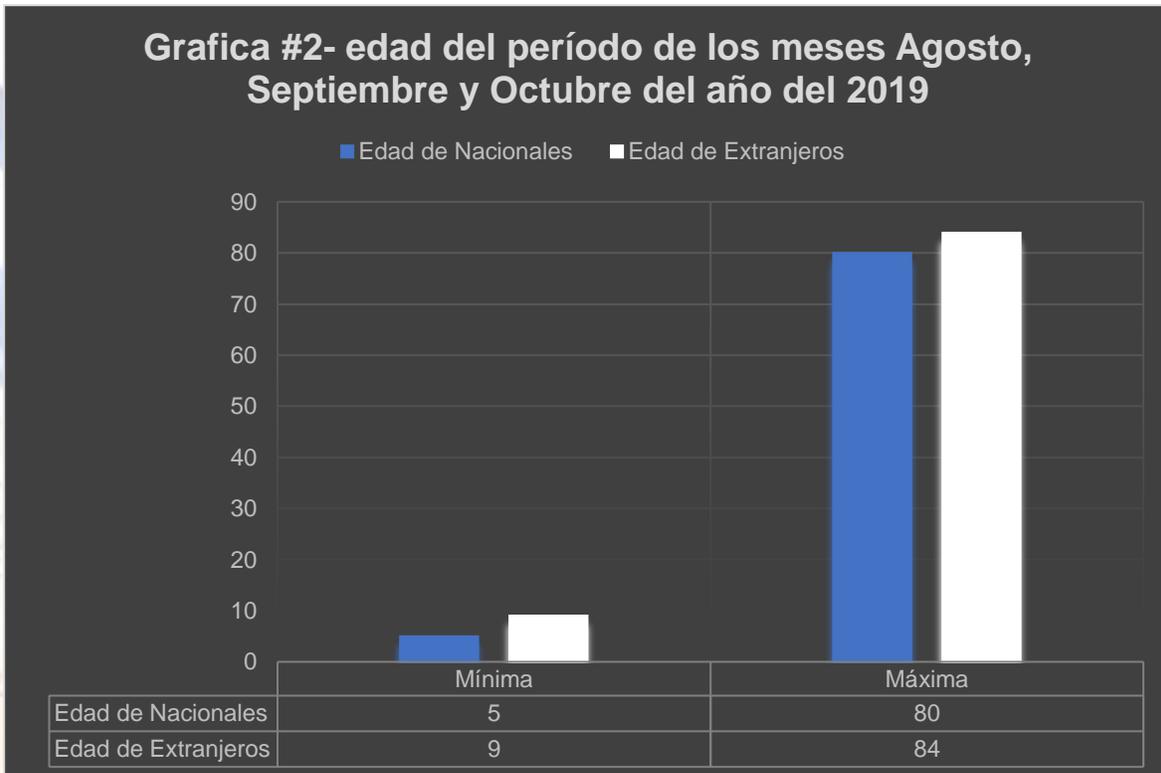
Se mostrarán algunos gráficos, los cuales explican detalladamente la demanda actual del museo, comparando las visitantes tanto de nacionales como de extranjeros. Se dividen en los siguientes 3 gráficos para demostrar la demanda, dividido en sus respectivos géneros (sexo) y edades para completar un total de extranjeros y nacionales del período de los meses agosto, septiembre y octubre del año 2019 es decir el año actual.

En esta grafica #1 se muestra la cantidad de hombres y mujeres que visitan el sitio histórico Hacienda San Jacinto. También se puede apreciar que está dividido en el género (Sexo) de los nacionales y de los extranjeros, mostrando que la mayoría son nacionales hombres que han tenido la oportunidad de visitar el sitio, son pocos los extranjeros que visitan el sitio y la mayoría de ellos son mujeres. La gráfica está representada en comparativa para demostrar con más detalle los resultados.



En el grafico #2 se muestra la edad de los visitantes en el periodo establecido, que visitaron el sitio histórico la Hacienda San Jacinto. En esta grafica se muestra de la edad mínima a la edad máxima pero siempre manteniendo la comparativa entre los extranjeros y nacionales demostrando que los visitantes nacionales llegan, niños

menores de edad (5 años). Las visitas de extranjeros han sido personas adultas de 84 años de edad, sin embargo, ambos mantienen un promedio de edad casi similar.



En la gráfica #3 se muestra que el total de los visitantes son nacionales demostrando que el nicaragüense abarca una gran extensión de visitas, la mayoría es por visitas de estudiantes como lo expresa el registro de visitantes real. Esta última grafica de la demanda actual tiene la misma dinámica de comparar el total entre nacionales y extranjeros, es importante ver como los nacionales tienen el mayor número de visitas, no obstante es necesario diversificar su demanda, aumentando las visitas de extranjeros, para que de esta manera dar a conocer el sitio de manera internacional.

Grafica #3 - total de visitantes del período de los meses Agosto, Septiembre y Octubre del año del 2019



5.1.6.2. Demanda Potencial.

Realizando un análisis de la demanda potencial que se quiere atraer al sitio histórico, son: nicaragüenses, historiadores que deseen conocer sobre este acontecimiento, su importancia, todo lo que pasó y cómo sucedieron los hechos de la Batalla de San Jacinto. También, pintores interesados por la ilustración de una pintura que existe en una de las salas del museo de la Batalla de San Jacinto y cualquier otro detalle que le sea de interés. Igualmente, las personas de la tercera edad con un alto nivel de enriquecimiento cultural, es decir, que tengan interés de saber acerca historia y cultura que existe en el sitio histórico. Así mismo, maestros de historia de colegios y universidades, para que ellos trasmitan sus conocimientos a los estudiantes y los motiven a dar el gran valor histórico al monumento a la historia dada en aquella época. También, los especialistas en armas pueden ser personas que estén interesadas en el tamaño, uso y número de las armas que fueron utilizadas por los combatientes que marcaron el verdadero patriotismo en la historia de Nicaragua.

5.1.7. Gestión financiera.

El financiamiento del sitio es a través del presupuesto general de la república que se le asigna al INC. También en el sitio se cobra el ingreso a turistas, esos recursos se depositan en la caja general de INC, los cuales ellos lo administran, los precios son establecidos por el INC.

Por otra parte la manera que el sitio adquiere ingresos, es mediante el pago de entrada. Cuando se realizó la visita de campo se conoció que el pago de la entrada para todo público es de 20 córdobas, los trabajadores del museo aseguraron que el tiempo en donde más demanda tienen es en el mes de septiembre porque es cuando se conmemora la fiestas patrias de Nicaragua, el cual el sitio tiene mucho que ver con ello dada la historia que posee y la importancia para todo el país. Asimismo, dijeron que los demás meses del año llegan pocos visitantes y la mayoría de sus visitantes son estudiantes de colegios, institutos y universidades.

Es necesario destacar que actualmente el sitio obtuvo muchos cambios en la renovación de su infraestructura, demostrando que instituciones gubernamentales tuvieron interés en invertir por la conservación del sitio y mantener la historia presente para la generación actual y las futuras.

Es importante comprender los principales gastos que necesita cubrir la Hacienda San Jacinto como sitio histórico y museo, tal como expresa el Manual Práctico de Cómo administrar un museo "el personal responsable de la política y el control financiero debe tener conocimientos jurídicos y financieros aplicables en el museo" (Woollard, 2007, pág. 143) por lo tanto, la administración del sitio debe encargarse de tener dichos conocimientos para administrar correctamente los ingresos y los gastos, algunos de sus gastos pueden ser:

- Conservar intactas las piezas históricas.
- Mantener limpia cada zona de la hacienda.
- El pago de los trabajadores actuales que están laborando.
- Actualizar paneles de información cuando estén deteriorados.
- Mantener intacta la estructura del museo y la hacienda en general.
- Mantenimiento a cada escultura o estatua que este en el sitio.
- Pago del guía que solicitan al INC cada septiembre.

5.1.8. Leyes.

Algunas de las leyes que respaldan a la Hacienda San Jacinto son las siguientes:

- Ley No. 495 Ley General de Turismo.

Esta ley se encarga de la promoción y gestión turística en el país, por lo tanto ésta ayuda a promover de manera turística el sitio histórico hacienda de San Jacinto. El sitio está Regido por el INC en el respaldo de la ley, el cual es promovido e incluido en la oferta turística como un sitio histórico cultural.

- Ley No. 306 Ley de Incentivos para la Industria Turística de la Republica de Nicaragua.

El sitio histórico hacienda San Jacinto fue valorado y declarado monumento histórico de la nación, este sitio está en todo el derecho de gozar de los beneficios que esta ley otorga, así como lo dicta la ley en el capítulo II, arto. 3, sección 4.2.1.1 Monumentos Nacionales y Monumentos Históricos, además que hace de su conocimiento a los encargados del sitio sobre los deberes y derechos que tiene por recibir visitantes nacionales y extranjeros por lo tanto la ley se encarga de cumplir con lo estipulado a los incentivos que sirven para el mantenimiento del sitio y su conservación.

- Ley No. 1142 Ley de Protección al Patrimonio Cultural de la Nación.

El museo posee bienes muebles e inmuebles con un gran valor histórico que muestran el gran hecho histórico que se dio en aquella batalla frente a tropas invasoras debido a esto la ley protege las piezas del sitio como tal y la historia que existe eso se encarga de cuidar conservar el patrimonio cultural de la nación.

En Nicaragua el turismo es uno de los rubros de gran importancia ya que aporta entradas (financieras) al producto interno bruto del país por lo que es fundamental que éste se promueva a nivel nacional e internacional en sus diferentes tipologías de turismo, tomando en cuenta los recursos y servicios turísticos que cuenta el país. Por tal razón, existe la necesidad de conservar, promover y proteger los lugares

históricos existentes en el país estos deben cuidarse para mantener vivo el los recursos turísticos de esta manera el turismo seguirá activo en Nicaragua.

La República de Nicaragua tiene el deber de velar por los bienes tangibles e intangibles de la nación promoviendo el rescate, desarrollo y fortalecimiento de la cultura nacional, incluyendo todas aquellas manifestaciones culturales para su conservación. Además, de salvaguardar el patrimonio histórico, implementando medidas para su investigación, rescate, protección y promoción de los sitio con valor histórico cultural.

El sitio histórico Hacienda San Jacinto fue escenario de uno de los hechos históricos más importantes de la historia contemporánea de Nicaragua como lo fue la heroica batalla de San Jacinto el más elevado patriotismo de insignes nicaragüenses como José dolores Estrada, Andrés Castro indígenas flecheros de Matagalpa entre otros. Los Cuáles sentaron bases de la defensa de la soberanía nacional, la creación de condiciones para la formación del Estado nacional y constituyen un testimonio de la lucha anti colonialista y anti intervencionista del pueblo nicaragüense. (Gaceta, 2010)

Por lo tanto en el artículo 1 se declara patrimonio cultural e histórico de la nación al sitio histórico casa hacienda de San Jacinto ubicado el municipio de Tipitapa departamento de Managua. (Gaceta, 2010)

Por el gran hecho histórico que se dio en aquella época se le da al Gran valor al sitio, por ser el lugar donde el intervencionismo norteamericano sufrió su derrota en Nicaragua y América Latina poniendo en manifiesto el Patriotismo del país declarando así la República de Nicaragua como sitio histórico casa hacienda de San Jacinto.

5.2. Identificación del Cumplimiento de Buenas Prácticas en Turismo en el Sitio Histórico Hacienda San Jacinto.

Identificar la evaluación de un sitio histórico es de suma importancia, porque de esta forma se da a conocer las diferentes “buenas prácticas” que realizan y las que les hace falta implementar. La evaluación se utiliza para tener una mejor sostenibilidad del sitio histórico; los criterios que se presentan en la herramienta son de carácter lógico en base a la realidad del sitio histórico. Cuando se hizo la visita de campo, se tomaron en cuenta varios factores que presenta el sitio, ya sea por elementos que faltan o alguna otra característica que posea el sitio histórico. La herramienta se ha desarrollado con base a la recopilación documental de manuales de buenas prácticas en atención al cliente para museos y centros de interpretación, al igual se consultó el manual de buenas prácticas en turismo de Rainforest Alliance donde incluye muchas actividades que pueden ayudar al sitio histórico Hacienda San Jacinto en el museo que posee.

Los indicadores se realizaron en base a la realidad del sitio y lo que se pudo constatar en la visita de campo, los indicadores son los que especifican las formas, en la cual, la administradora dirige el sitio y la forma en que se concentra para organizar la correcta gestión del sitio y sus recursos, los indicadores que cumplen ayudan a motivar a la administradora, a los trabajadores y al INC a mejorar las buenas prácticas relacionados al turismo que realizan indirectamente y las diferentes buenas prácticas que no cumplen. Esto funcionaría como una reflexión de como poder llegar a obtener un correcto beneficio que ayudara a la auto sostenibilidad del sitio histórico la Hacienda San Jacinto.

5.2.1. Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en turismo del sitio histórico Hacienda San Jacinto.

Eje Económico						
No.	Criterio	ID	Indicador	Opción de Respuesta		Observaciones
				Si	No	
1	Política de Sostenibilidad.	1	Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible en el aspecto económico.		X	
		2	El sitio histórico concreta su política de sostenibilidad en este caso en el eje económico mediante acciones (Brindando empleo a la comunidad, servicios complementarios, etc.)		X	El sitio histórico brinda empleos básicos a personas de la comunidad, pero no cuenta con una política de sostenibilidad en el eje económico.
		3	La administración da a conocer la política de sostenibilidad y es comprendida para todos los interesados en ello (Personal,		X	

			visitantes, apoyo financiero y la comunidad cercana).			
		4	Cuentan con una misión y visión.		X	El sitio no cuenta con una misión y visión por lo tanto el equipo de trabajo dará una propuesta.
Gestión de Visitantes.						
2	Registros de los visitantes.	1	Los encargados correspondientes del sitio histórico siempre llevan un registro de cama mes de los visitantes que llegan al sitio histórico.	X		
		2	Se hace un informe donde refleje las visitas que ha tenido el sitio histórico en el periodo de un mes a través de datos dos donde se refleja la ocupación, sexo, nacionalidad, edad, etc...	X		

		3	Se implementa un protocolo de atención al visitante.		X	La administradora hace el cargo de guía y está capacitada para la atención del visitante pero no muestran indicaciones básicas como de gestión de riesgo.
		4	Fomentan el comportamiento responsable de los visitantes con el sitio histórico a través de charlas donde se expliquen las buenas prácticas a llevar acabo.		X	
Gestión Financiera.						
3	Ingresos económicos para la conservación y mantenimiento del sitio histórico.	1	El visitante paga una entrada para la conservación y mantenimiento del sitio.	X		
		2	La administración del sitio histórico se encarga de establecer alianzas con organizaciones no		X	

			gubernamentales, empresas turísticas, etc... Para buscar fondos que ayuden al sitio.			
		3	La administración del sitio histórico realiza ferias, eventos especiales, etc... para la promoción del sitio y recolección de fondos para el patrimonio histórico cultural.		X	Se realiza una vez al año un evento especial donde incluye el mes patrio en el país pero la promoción es temporal.

Eje Socio-Cultural

No.	Criterio	ID	Indicador	Opciones de Respuesta		Observaciones
				Si	No	
1	Contribución al desarrollo y cultura local mediante una política de sostenibilidad.	1	Mantiene por escrito la política en donde se manifiesta su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural.		X	
		2	Difunde esta política a sus empleados, sus clientes y con la comunidad, por medio de charlas,		X	

			internet o folletos, reuniones comunitarias.			
Conservación Cultural.						
2	El INC como órgano rector apoya a la planificación y ejecución de actividades para el desarrollo del sitio histórico.	1	Participa en asociaciones o grupos que se formen localmente para la conservación del valor histórico que tiene el sitio.	X		El INC es la única institución que contribuye a la conservación del valor histórico del museo.
		2	Se compromete a compartir las experiencias de su gestión turística, especialmente para el desarrollo de procesos históricos.	X		El museo lleva a cabo charlas con estudiantes de los diferentes departamentos y municipios del país, en los cuales se comprometen a transmitir el valor histórico del sitio.
3	Gestión cultural.	1	Incentiva danzas y músicas típicas, locales o populares ya sea dentro o fuera del museo.	X		

		2	Oferta presentaciones artísticas de su historia y relatos culturales.		X	
		3	Apoya de alguna forma a grupos de danzas o músicos locales (Donación de vestuarios, instrumentos musicales y planificación de actividades culturales en la jornada patria).		X	
4	Promoción de la historia local.	1	El museo y la comunidad participan en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.		X	
		2	El museo promueve actividades culturales en las cuales se involucra la comunidad, para la conservación del sitio histórico.	X		Solo en la jornada patria (Septiembre).
		3	Mantiene en un lugar visible el calendario de fiestas de la comunidad en las que el turista puede observar y/o participar.		X	
Seguridad y Riesgo.						

5	Gestión de Seguridad y Riesgo.	1	Cuenta con un plan de gestión de riesgo.		X	
		2	Realizan simulacros en los cuales se involucra la comunidad, visitantes y personal.	X		El museo se involucra en la realización de los 4 simulacros anuales estipulados por el SINAPRED.
		3	El sitio histórico cuenta con señalizaciones, zonas de seguridad y salidas de emergencia.		X	
		4	El sitio histórico cuenta con equipamiento para emergencias o accidentes.	X		Cuentan con un extinguidor.

Eje Ambiental

No.	Criterio	ID	Indicador	Opciones de Respuesta		Observaciones
				Si	No	
Ahorro de Energía.						

1	Gestión de Energía.	1	Tienen una política de sostenibilidad para el ahorro de energía.		X	
		2	Cuentan con energías alternativas/ renovables para reducir el uso energético.		X	
		3	De día aprovechan la luz solar y por la noche utilizan lámparas ahorrativas.	X		
		4	Cuentan con sistemas automáticos de apagado para cuando el local este cerrado.		X	
Ahorro del Agua.						
2	Gestión del agua.	1	Tiene una política de sostenibilidad para el ahorro del agua.		X	
		2	El sitio cuenta con reductores de caudal para grifos ya sean aireadores o dispositivos para reducir el consumo del agua.		X	

		3	Aprovechan y recogen el agua de lluvia para regar los alrededores del sitio histórico.	X		
		4	Cuentan con inodoros eficientes que empleen de 4-6 litros de agua en cada descarga.		X	
		5	Utilizan medios visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro del agua.		X	
Medio Ambiente.						
3	Desechos sólidos.	1	Cuenta con rotulaciones que indiquen “ no botar basura dentro del sitio”		X	
		2	Tienen un plan de manejo de desechos sólidos.		X	
		3	Tienen un plan de manejo de reciclaje.		X	

5.2.2. Consolidado de la Identificación.

En la siguiente tabla del consolidado de la evaluación, se muestra el conteo de indicadores que cumplen y no cumplen de la herramienta de sostenibilidad de los tres ejes (eje económico, socio-cultural y ambiental). Por cada eje se hace una división de criterios y se expresa el resultado final de cada uno.

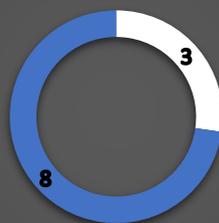
Eje Económico.		
Criterio	Cumple	No Cumple
Política de Sostenibilidad.		4
Registros de los visitantes.	2	2
Ingresos económicos para la conservación y mantenimiento del sitio histórico.	1	2
Sub-total	3	8
Eje Socio-Cultural		
Criterio	Si Cumple	No Cumple
Contribución al desarrollo y cultura local mediante una política de sostenibilidad.		2
El INC apoya a la planificación y ejecución de actividades para el desarrollo del sitio histórico.	2	
Gestión cultural.	1	2

Promoción de la historia local.	1	2
Gestión de Seguridad y Riesgo.	2	2
Sub-total	6	8
Eje Ambiental.		
Criterio	Cumple	No cumple
Gestión de Energía.	1	3
Gestión del agua.	1	4
Gestión Ambiental.		3
Sub-total	2	10
TOTAL	11	26

Los siguientes gráficos explican de manera visual los resultados de la evaluación de todos los ejes de la sostenibilidad que se aplicaron en la visita de campo en la hacienda como sitio histórico elegido para la realización del trabajo, es importante mencionar que todas las gráficas son de carácter comparativo para comprender mejor los resultados, los gráficos son:

En la gráfica #4 se representa la evaluación de los indicadores que cumplen y no cumplen del primer eje de la herramienta, en este caso el eje económico. Se logra

Gráfica #4 - Eje Económico - Sub total

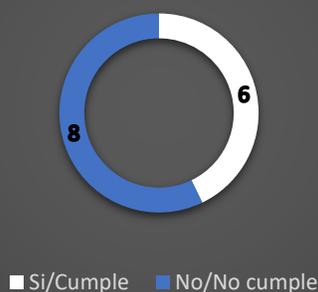


■ Si/Cumple ■ No/No cumple

observar que la mayoría de ellos no cumplen y también es importante retomar que es un subtotal del valor de todos los indicadores de cada criterio.

En la gráfica #5 se aprecia que está representada por el segundo eje de la herramienta, es el eje Socio-Cultural, donde se puede lograr observar que es el eje con el que más cumple de todos los indicadores que contiene la herramienta, demostrando que de alguna forma realizan buenas prácticas en turismo.

Gráfica #5 - Eje Socio-Cultural - Sub total



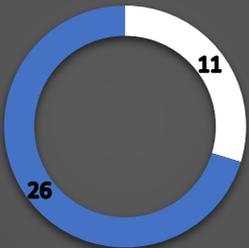
La siguiente gráfica es la número #6 que representa la evaluación subtotal del eje ambiental, siendo el tercer eje evaluado por la herramienta de sostenibilidad, en este eje la Hacienda San Jacinto no es donde más destaca por el motivo que no realizan buenas prácticas relacionadas en el eje ambiental de la sostenibilidad.

Gráfica #6 - Eje Ambiental - Sub total



La última gráfica que se muestra, es el número #7, donde explica el total de la suma del cumplimiento de todos los indicadores de toda la herramienta y también los indicadores que no cumplen. El total refleja que la mayoría de los indicadores no cumplen, sin embargo, en el sitio histórico realizan buenas prácticas indirectamente donde se reflejan con algunos indicadores que sí cumplieron en la herramienta de sostenibilidad.

Gráfica #7 - TOTAL de todos los ejes



■ Si/Cumple ■ No/No cumple

Hacienda San Jacinto
históricamente único

5.3. Plan de implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el uso del sitio histórico Hacienda San Jacinto con Fines turísticos.

Es importante realizar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el uso del sitio histórico, para implementar estrategias de buenas prácticas que puedan beneficiar al ambiente, la cultura e historia local y además a la economía del sitio histórico.

La siguiente herramienta está segmentada por ejes de la sostenibilidad (Económico, socio-cultural y ambiental), y el tiempo a realizar de las actividades a realizar está valorado de la siguiente manera **Corto= 6 meses, Mediano=1 año, A largo plazo= 1 año y medio o más.**

Eje Económico			
Criterio: Política de Sostenibilidad.			
Indicador a Implementar.	Actividades.	Responsable.	Tiempo.
Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una política de sostenibilidad que se reflejen principios económicos del museo desde el aspecto sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC • Administración 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar la política de sostenibilidad al sitio 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración 	Corto.

en el aspecto económico.	(Administración localidad) y al Órgano rector.		
El sitio histórico concreta su política de sostenibilidad en este caso en el eje económico mediante acciones (Brindando empleo a la comunidad, servicios complementarios, etc.)	• Crear áreas donde se brinde empleos a la localidad.	• Sectores involucrados. (Marena, INTUR, etc.).	Corto.
	• Permitir la construcción de quioscos o ventas cercanas al sitio para generar ingresos tanto para el sitio como a la comunidad local.	• Administración. • Comunidad.	Largo Plazo
	• Crear una comisión de transporte donde integren a la comunidad para el traslado de los turistas de la entrada hacia el museo, generando ingresos a la comunidad.	• Administración. • Comunidad.	Mediano
La administración da a conocer la política de sostenibilidad y es	• Colocar en una parte visible la política de sostenibilidad para que toda la comunidad logre comprenderla.	• Administración. • Localidad.	Corto.

comprendida para todos los interesados en ello (Personal, visitantes, apoyo financiero y la comunidad cercana).	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar la política a futuros inversionistas y lograr una conexión para sembrar el interés y la iniciativa para conservar el patrimonio histórico de la Nación. 	<ul style="list-style-type: none"> INC Administración 	Largo Plazo.
Cuentan con una misión y visión	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una propuesta de misión y visión para tener claro los objetivos actuales y futuros. 	<ul style="list-style-type: none"> INC Administración 	Corto
	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer la misión y visión a todos los visitantes colocándola en el museo de manera visible. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración 	Corto
Criterio: Registro de los Visitantes.			
Se implementa un protocolo de	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a todo el personal para una mejor atención al visitante. 	<ul style="list-style-type: none"> INC. Administración. 	Corto

<p>atención al visitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un protocolo que incluye el recorrido por las salas, la presentación e interpretación del museo en el sitio histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración. 	<p>Mediano.</p>
<p>Fomentan el comportamiento responsable de los visitantes con el sitio histórico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los guías sobre indicaciones básicas de guiado para fomentar el comportamiento responsable a los visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> INC Administración INTUR (Opcional) 	<p>Mediano</p>
<p>Criterio: Ingresos económicos para la conservación y mantenimiento del sitio histórico.</p>			
<p>La administración del sitio histórico se encarga de establecer alianzas con organizaciones no gubernamentales,</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participar de las diferentes conferencias y/o reuniones que se realizan desde el ámbito turístico para establecer posibles alianzas con organizaciones que puedan invertir en el sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> INC Administración 	<ul style="list-style-type: none"> A largo plazo. A largo plazo.

Historicamente Vinces

empresas
turísticas, etc...
Para buscar fondos
que ayuden al sitio.

- Establecer conexiones con diferentes organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para lograr el apoyo en lo que respecta la conservación del sitio y su valor histórico.

- INC.
- Administración.

- A largo plazo.

La administración
del sitio histórico
realiza ferias,
eventos especiales,
servicios
complementarios
etc... para la
promoción del sitio
y recolección de

- Realizar ferias, eventos culturales que promuevan al sitio e invitar personas del exterior y que conozcan, y aporten a la conservación del patrimonio histórico.

- Administración

- A largo plazo.

fondos para el patrimonio histórico cultural.

Eje Socio-Cultural.

Criterio: Contribución al desarrollo y cultura local mediante una política de sostenibilidad.

Indicador a implementar	Actividades.	Responsable.	Tiempo.
Mantiene por escrito la política en donde se manifiesta su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una política de sostenibilidad en la cual se manifieste su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	Corto.
Mantiene por escrito la política en donde se manifiesta su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural.	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar al INC la propuesta de política de sostenibilidad, donde se refleja su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	Corto.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la política de sostenibilidad comprometida con la sostenibilidad socio-cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC 	Mediano.
Difunde esta política a sus empleados, sus clientes y con la comunidad, por medio de charlas, internet o folletos, reuniones comunitarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reuniones para difundir la política de sostenibilidad a sus empleados, sus clientes y la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar la política de sostenibilidad y explicar su importancia en el sitio histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una página web en la cual se muestre la información del sitio Histórico y la política de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informático. 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un panel informativo, donde se presente la política de sostenibilidad; de esta manera 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • INC. 	Corto.

	los visitantes y los empleados podrán leerlo.		
	<ul style="list-style-type: none"> Colocar el panel informativo, diseñado para mostrar la política de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración. INC. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> Publicar la política de sostenibilidad por medio de internet. 	<ul style="list-style-type: none"> INC. 	Mediano.

Criterio: Gestión Cultural

Oferta presentaciones artísticas de su historia y relatos culturales.	<ul style="list-style-type: none"> Organizar presentaciones artísticas en las cuales se relate la historia ocurrida en el sitio y su cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> INC 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> Preparar a los niños y jóvenes de la comunidad para que participen de presentaciones artísticas en las cuales se relate 	<ul style="list-style-type: none"> INC. 	Corto.

Historicamente

	<p>la historia ocurrida en el sitio y su cultura.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar presentaciones artísticas en las cuales se relate la historia ocurrida en el sitio y su cultura al menos dos veces al año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad local. • Administración. • INC. 	<p>Mediano.</p>
<p>Criterio: Promoción de la historia local.</p>			
<p>El museo y la comunidad participan en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal del sitio y organizar actividades culturales donde se promueva el rescate y el enriquecimiento de la cultura local. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	<p>Corto.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir a los visitantes la importancia de rescatar y enriquecer la cultura de una localidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad local. • Administración. • INC. 	<p>Corto.</p>

<p>Mantiene en un lugar visible el calendario de fiestas de la comunidad en las que el turista puede observar y/o participar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las fiestas más importantes de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad local. • Administración. • INC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un calendario de fiestas de la comunidad en las que el turista puede observar y/o participar. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • INTUR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar en un lugar visible y atractivo el calendario de fiestas de la comunidad en las que el turista puede observar y/o participar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • INC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar en el sitio web el calendario de fiestas de la comunidad en las que el turista puede observar y/o participar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto.
<p>Criterio: Gestión de Seguridad y Riesgo.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos a los cuales el sitio puede ser vulnerable. 	<ul style="list-style-type: none"> • SINAPRED. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano.

Cuenta con un plan de gestión de riesgo.	• Crear y monitorear un plan de gestión de riesgo.	• Administración.	• Mediano.
	• Dar seguimiento a la situación del sitio, si este lo amerita.	• SINAPRED.	• Mediano.
El sitio histórico cuenta con señalizaciones, zonas de seguridad y salidas de emergencia.	• Registrar las zonas de mayor peligro, las zonas de seguridad y salidas de emergencia.	• Administración.	• Corto.
	• Definir zonas de seguridad y salidas de emergencia.	• Administración.	• Corto.

Eje Ambiental.

Criterio: Gestión de energía

Indicador a implementar.	Actividades.	Responsable.	Tiempo.
Tienen una política de sostenibilidad para el ahorro de energía.	• Hacer reuniones donde se involucren los responsables para crear la política de sostenibilidad para el ahorro de la energía.	• INC. • Administración.	Corto.

	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la política al INC, para su correcta aprobación. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	A largo plazo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar la política en el sitio para que el visitante y el personal la conozca. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	Corto.
Cuentan con energías alternativas/ renovables para reducir el uso energético.	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar financiamiento para comprar paneles solares que ayuden a minimizar el uso de la energía 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar al personal capacitado para su instalación 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener apagado las luces que no se estén utilizando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	Corto.
Criterio: Gestión del agua			
Tiene una política de sostenibilidad para el ahorro del agua	<ul style="list-style-type: none"> • Reunirse y valorar la necesidad de tener una política sostenible del recurso agua donde se plasme su importancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al INC, sobre la creación de la política de 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	Corto.

	<p>sostenibilidad del ahorro del agua y puedan aprobar la.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer sobre la política concientizar al personal, al turista a ponerla en práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	<p>Corto.</p>
<p>El sitio cuenta con reductores de caudal para grifos ya sean aireadores o dispositivos para reducir el consumo del agua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar aireadores para el riego del sitio en sus alrededores 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • INC 	<p>Mediano.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar tuberías con reductores que disminuyen la fuerza del agua al Grifo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • ENACAL. 	<p>Mediano.</p>
<p>Cuentan con inodoros eficientes que empleen de 4-6 litros de agua en cada descarga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar financiamiento para la compra de inodoros más eficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • INC. 	<p>Largo Plazo.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar al personal para su debida instalación. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. • Trabajadores. 	<p>Mediano.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el cuidado de los inodoros y mantener su debida limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. 	<p>Largo Plazo.</p>

Utilizan medios visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro del agua	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir materiales para la creación de los medios comunicativos, tales como madera, clavos, pintura, mano de obra, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración. Trabajadores. 	Corto.
	<ul style="list-style-type: none"> Colocar paneles con mensajes del ahorro del agua en diferentes partes del sitio histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración. 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> Brindar charlas a la localidad, personal, visitante que hagan un buen uso del recurso agua. 	<ul style="list-style-type: none"> INC. Administración. 	Largo plazo.
Criterio: Gestión ambiental			
Cuenta con rotulaciones que indiquen “no botar basura dentro del sitio”	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar rótulos con mensajes claros y comprensibles para evitar la contaminación (No botar basura, no fumar y no desechar sustancias tóxicas dentro del sitio). 	<ul style="list-style-type: none"> Administración. 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la limpieza del sitio histórico hacienda San Jacinto. 	<ul style="list-style-type: none"> Localidad. Trabajadores. Administración. 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> Separar los desechos sólidos en botes de basura diferente. 	<ul style="list-style-type: none"> INC. Administración. 	Corto.

Tienen un plan de manejo de desechos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de manejo de desechos sólidos donde se refleje la reducción de la contaminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	Mediano.
Tienen un plan de manejo de reciclaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de manejo de reciclaje y enviarlo al INC para que dé su aprobación y ponerlo en marcha. 	<ul style="list-style-type: none"> • INC. • Administración. 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer botes de basura con botellas plásticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Localidad. 	Mediano.
	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer algunos souvenir de bolsas plásticas como: monederos, pulseras, llaveros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores. • Localidad. • Administración. 	Mediano.



6. CONCLUSIONES.

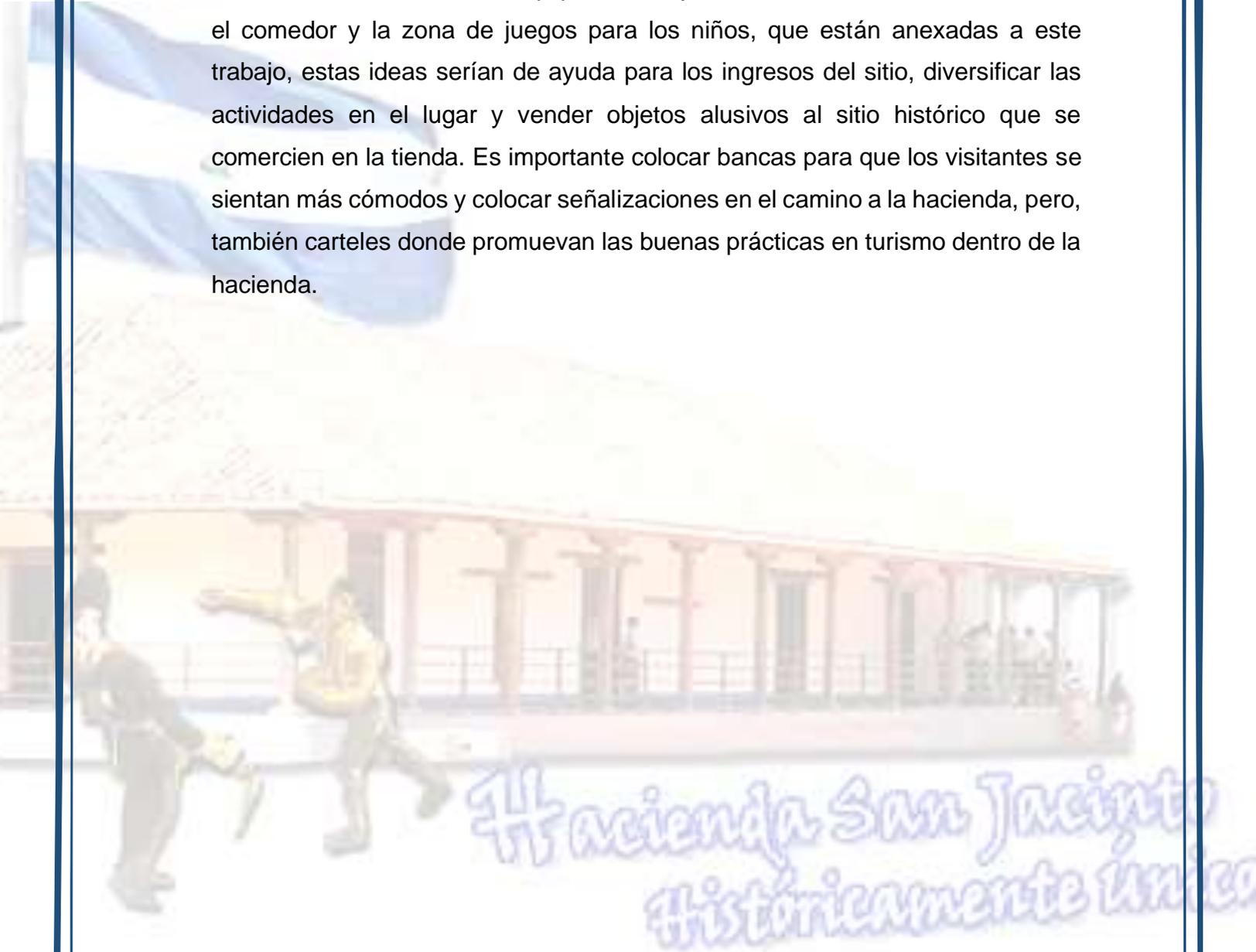
- El sitio histórico Hacienda San Jacinto es conocido por su gran legado histórico y significado para los Nicaragüenses, tiene un gran potencial, para darse a conocer turísticamente a nivel nacional.
- Actualmente el sitio necesita de mejoras a las condiciones con las que cuenta para darle una mayor comodidad, atención a los visitantes, describirle cada pieza histórica y demostrarle la importancia de conservar físicamente el sitio histórico con la ayuda de las buenas prácticas en turismo.
- En la visita de campo se pudo constatar que el sitio indirectamente realiza buenas prácticas puesto que, les brinda empleo a miembros de la comunidad local. Así mismo, se pudo verificar que los visitantes pagan una entrada al sitio histórico para darle el debido mantenimiento al sitio, de esa forma conserva toda su estructura, sus piezas históricas y su historia.
- En el plan de implementación de buenas prácticas se recomienda realizar las actividades las cuales se reflejan en relación con el turismo para que el sitio histórico sea aprovechado de la mejor manera, sin embargo, es fundamental resaltar que las actividades planteadas están explicadas a detalle y ayudaran a comprender la razón del ¿Por qué? De algunos indicadores no cumplen y de esa forma mejorar varios aspectos que necesita el sitio histórico.

Algunas de las sugerencias que el equipo de trabajo tiene para la administración actual del sitio histórico son:

1. Debería mejorar en el aspecto de brindar información acerca del sitio a futuros estudiantes, investigadores o inversionistas que tengan interés en el sitio, es decir que la administradora debería estar en el sitio todos los días, ya que es la única encargada o dejar a una persona que sea segunda al mando, para que pueda brindar algún tipo de información respecto al sitio histórico.
2. También es importante que la administración se encargue en capacitar alguna persona aledaña del sitio con fin de contratarla en caso de ausencia de la

encargada o a un trabajador actual para que pueda explicar alguna de las piezas históricas.

3. Tomar en cuenta la idea del equipo de trabajo de construir la tienda de souvenirs, el comedor y la zona de juegos para los niños, que están anexadas a este trabajo, estas ideas serían de ayuda para los ingresos del sitio, diversificar las actividades en el lugar y vender objetos alusivos al sitio histórico que se comercien en la tienda. Es importante colocar bancas para que los visitantes se sientan más cómodos y colocar señalizaciones en el camino a la hacienda, pero, también carteles donde promuevan las buenas prácticas en turismo dentro de la hacienda.



7. BIBLIOGRAFÍA.

Burkart y Medlik. (1981). *Tourism: Past, Present and Future* (second edition). Heinemann: Oxford.

Cajal, M. (2019). *Estrategia de marketing digital*. Malaga.

Callupen, A. (2015). *Fundamentación y justificación*.

Castillo, J. (13 de 09 de 2016). *laprensa.com*. Obtenido de *laprensa.com*:
<https://www.laprensa.com.ni/2016/09/13/nacionales/2099688-hacienda-san-jacinto-visitada>

Castro, R. Q. (2007). *Elementos del Turismo*. Costa Rica: Editorial Universal Estatal A Distancia (EUNED).

CICAG. (2017). *FINANCIAMIENTO UTILIZADO POR LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS*. Venezuela.

CONEVAL. (2017). *Informe de Enfoque de Resultados 2017*. Mexico.

Dr. Sanchez, G. (2013). *yoyita.com*. Obtenido de *yoyita.com*:
http://www.yoyita.com/la_batalla_de_San_Jacinto.html

Eagleton, T. (2001). *La idea de la cultura*. Barcelona: Paidós.

FAO. (2014). *Plantilla de Buenas Prácticas*. FAO.

Gaceta, L. (2010). *Ley de protección al patrimonio cultural de la nación*. Nicaragua.

Gisolf, M. (16 de Febrero de 2011). *Turismo en teoría*. Obtenido de
<http://www.tourismtheories.org/?p=1122&lang=es>

Gurría. (1991). *Introducción al Turismo*.

Huergo, J. (2001). *LOS PROCESO DE GESTIÓN*.

ICOM. (2007). *Cómo administrar un museo: Manual Práctico*. Francia, Paris: UNESCO, ICOM.

Julián Pérez y Ana Gardey. (2012). *Artículo de definiciones*.

Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*.

MSc. Rigol M., L. M. (2009). *Conceptualización de la demanda turística*. Cuba.

Niño V., M. d. (2012). *Las Salidas escolares en la Educación Primaria*.

OCPM Y ANCMPPM. (2019). *ESTUDIO PATRIMONIO Y TURISMO SOSTENIBLE*. MEXICO.

OEI. (2000). *Patrimonio Cultural*. Nicaragua.

OEI. (2000). *Patrimonio Cultural*. Nicaragua.

OMT. (1994). *Recomendaciones sobre estadísticas de Turismo*.

- OMT. (1995). Seminario Internacional sobre Turismo y Cultura. Madrid, España: Capitán Haya 42.
- OMT, O. M. (2004). *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural, Guía práctica*. Madrid.
- Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial: Manual práctico para administradores de sitios del Patrimonio Mundial*. París.
- Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios: Manual práctico para administradores de sitios*. París.
- Perez, E. (16 de Abril de 2014). *eduardoperezvalle.blogspot.com*. Obtenido de *eduardoperezvalle.blogspot.com*: <https://eduardoperezvalle.blogspot.com/2014/04/luis-alejandrovergara-ahumada-el-oleo.html>
- Philip Kotler y Kevin Lane. (2006). *Dirección de Marketing*.
- Prensa, S. d. (16 de Octubre de 2017). La UNESCO y la ICCROM unen fuerzas para proteger el patrimonio cultural.
- Richards, G. (1998). Cultural tourism in Europe. En *Recent developments* (pág. 10).
- Saavedra, D. O. (1989). *LEY CREADORA DEL INSTITUTO DE CULTURA. Decreto No.427*. Managua, Nicaragua.
- Tejera, J. (2009). *DECLARACIÓN EN PRO DE UN TURISMO CULTURAL SOSTENIBLE*. España.
- Turístico, G. (2018). *Oferta Turística*.
- Tylor, E. B. (1871). Researches into the development of Mythology, Philosophy, Religion, Language, Art and Custom. En *Primitive Culture* (pág. 387). Ayuso.
- UNESCO. (1972). *Convención de Paris*. Haya.
- UNESCO. (1982). Patrimonio Cultural. *Conferencia Mundial de la UNESCO sobre el Patrimonio Cultural*. México.
- UNESCO. (2004). *¿CREDIBILIDAD O VERACIDAD? La autenticidad Un valor de los bienes culturales*. San Borja-Perú.
- UNESCO. (2011). *Coloquio Internacional sobre ciudades, museos y turismo*.
- Voigtmann. (2005). *voigtmann*. Obtenido de voigtmann: <https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>
- Werner & Espinoza, P. (2011). *LA HISTORIA, LA ARQUEOLOGÍA Y LA BATALLA DE SAN JACINTO*. Managua: Editronic S.A.
- Woollard, V. (2007). *Cómo administrar un museo: Manual Práctico*. Francia. Paris: UNESCO, ICOM.

8. ANEXOS.

8.1. Instrumentos.

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible

Guía de Entrevista

Dirigida a Administrador de Museos

Estimado administrador del Sitio Histórico Hacienda San Jacinto, reciba cordiales saludos de los estudiantes de quinto año de la carrera de Turismo Sostenible, quienes, en aras de finalizar sus estudios, realizamos una investigación sobre gestión turística sostenible en los museos, la presente entrevista tiene como fin recolectar información general del sitio que ayude a la construcción del documento final de investigación.

Aspectos Generales

Nombre del Entrevistado: _____

Nombre del Entrevistador: _____

Fecha y hora de entrevista: _____

A continuación, conteste las siguientes interrogantes:

1. Relate un poco sobre la historia y proceso de apertura del museo o sitio histórico
2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar abierto el museo?
3. ¿De qué piezas se compone el patrimonio del museo?
4. ¿Cuáles son las áreas que componen el museo y que piezas se presentan?
5. ¿Cuál considera usted qué es el impacto que tiene el museo en la población local y nacional?
6. ¿La principal afluencia del museo se compone de nacionales o extranjeros? ¿Entre que edades se encuentran los visitantes?
7. ¿Cuáles han sido las principales quejas o sugerencias de los visitantes?
8. ¿Cuál es la misión, visión y organización del museo?
9. ¿El personal que labora en el museo ha recibido capacitaciones para el puesto que ejerce? ¿cada cuánto, temas e institución que las realiza?
10. ¿En qué consiste el seguimiento de la entidad que regula el museo?
11. ¿Qué medidas se toman para la conservación de las piezas del museo?
12. ¿Cómo obtiene los ingresos el museo? (estado y propios)
13. ¿Cómo se han establecido los precios de entrada al sitio?
14. ¿De qué manera se administran?

Muchas gracias por la información brindada, si considera que hay información que puede ser agregada lo escucho.

8.2. Galería fotográfica.



Primera Sala del museo de la hacienda.



Plaza renovada de la Hacienda San Jacinto.



Paneles informativos sobre la historia del sitio histórico ubicados en la sala principal del museo de la hacienda.



Sillas antiguas que están en la sala principal de la hacienda

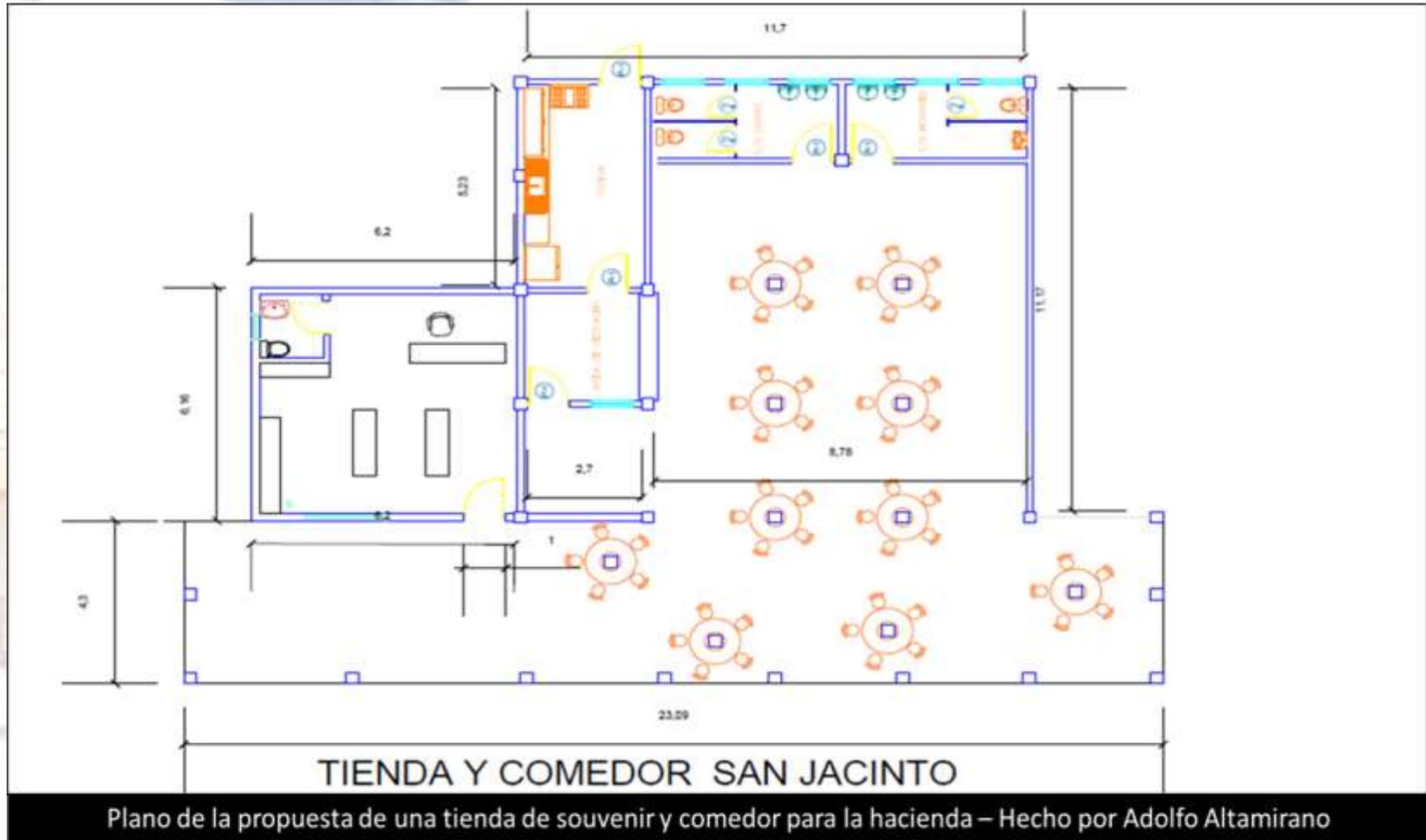


Mapa del territorio Nicaragüense en esa época, que está en la primera sala del museo de la hacienda.

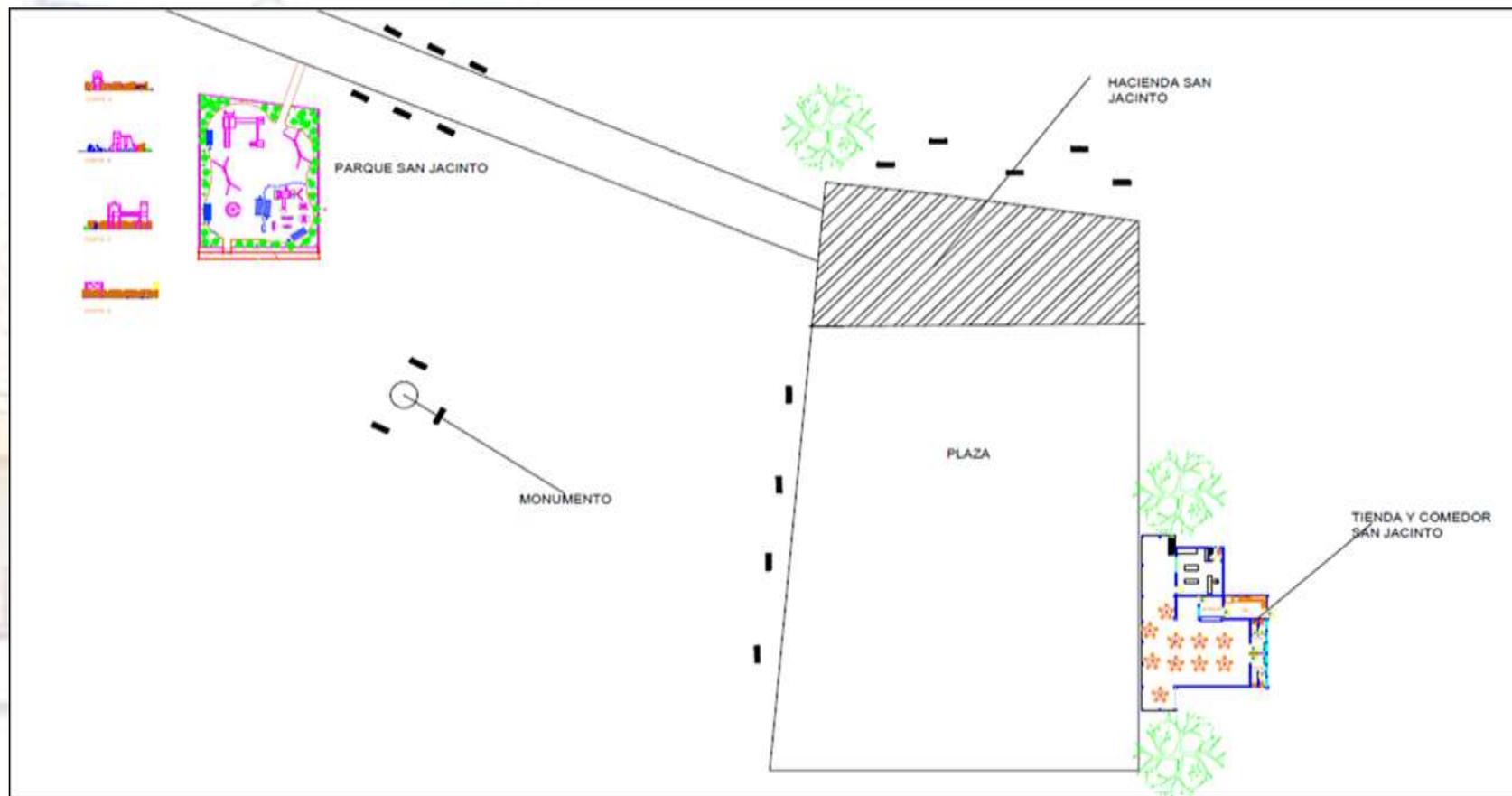


Entrada al camino hacia la Hacienda San Jacinto.

8.3. Propuestas de Mejora



Historicamente Vivo



Plano de la ubicación de las propuesta de la tienda, comedor y zona de juegos para niños para la hacienda – Hecho por Adolfo Altamirano



Vistas en 3D de la propuesta de la tienda de souvenir y comedor para la hacienda – Hechas por Adolfo Altamirano