



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD EDUCACIÓN E IDIOMAS

DEPARTAMENTO DE FRANCÉS

CARRERA TURISMO SOSTENIBLE

Seminario de Graduación

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo de la Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, en el municipio de El Castillo, Departamento Rio San Juan, año 2019

Integrantes

Bra. María Fernanda Martínez Uriarte

Bra. Judith Junieth Velasquez Casco

Bra. Seydy Jaritza Escorcía Leiva

Tutora

Licda. Elizabeth Castrillo



Miércoles, 27 de noviembre de 2019



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 para Museos y Sitios Históricos de
Nicaragua”**

Subtema:

**“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para la Fortaleza de
la Inmaculada Concepción de María, en la ciudad del Castillo, departamento
de Río San Juan, en el año 2019”**

Autores:

- María Fernanda Martínez Uriarte.
- Judith Junieth Velásquez Casco.
- Seydy Jaritza Escorcía Leiva.

Tutora:

Lic. Elizabeth del Socorro Castrillo Reyes.

Managua, Noviembre 2019

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de seminario de graduación con todo mi amor principalmente a Dios, por haberme dado la vida por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento por su comprensión. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor. A ustedes papá y mamá Juan Martínez y Elida Uriarte por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor. Los amo con todo mi corazón y este trabajo es para ustedes, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mi hermano Juan Arístides por todo tu amor, tus consejos y todo tu apoyo emocional.

A mis abuelitos que ya no están conmigo, pero sé qué estarían orgullosos de mí. Se los dedico con todo mi corazón.

Y a ti mamá Aura que eres mi otra madre, te admiro y valoro tu vida de mujer guerrera, por todo tu apoyo incondicional, sé que estarás orgullosa de tu nieta.

Y a mí misma por tanta perseverancia, por mi dedicación y entrega a estos 5 años de la carrera, por alentarme muchas veces cuando me desanimaba, pero hoy me siento orgullosa de todo mi esfuerzo.

María Fernanda Uriarte

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Te agradezco papá por enseñarme que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo, gracias por ser el mejor papá, hoy, te entrego tu sueño de verme formada profesionalmente, gracias por todo tu amor, tiempo, y tus lágrimas, por siempre desear y anhelar lo mejor para mí, por cada uno de tus esfuerzos, por ser un hombre incondicional, y por cada una de sus palabras que me han guiado durante mi vida.

A mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez y con perseverancia, a ti mamá por tu gran amor, tiempo y dedicación, eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido, esto es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti; no sé en donde me encontraría de no ser por tus ayudas, tu compañía, y tu amor. Gracias padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ustedes por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas.

Asimismo, a mi hermano que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que le puedo enseñar. Ojalá algún día yo me convierta en tu fuerza para que puedas seguir avanzando y logres llegar a esta meta.

A mi Mamá Aura por cada día bendecir mi vida, por todo su tiempo y sus consejos llenos de sabiduría, te agradezco mamita por todo tu amor.

A toda mi familia por todas sus muestras de amor y palabras llenas de superación, en especial a ti tía Verónica querida por ser como mi segunda madre gracias por todo su amor y sus consejos, por siempre desearme lo mejor. Y a usted tía Yadira por todo su apoyo brindado y su cariño.

A mis amigos. Con todos los que compartí dentro y fuera de la universidad, por cada una de las vivencias compartidas, por las risas y también las lágrimas. A esos compañeros que se convirtieron en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y cariño.

De igual forma, agradezco a mi Tutora Elizabeth Castrillo, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A todos y cada uno de los maestros que me han visto crecer como persona, gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa de haber llegado a la meta.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de este trabajo.

María Fernanda Uriarte

Dedicatoria

El presente trabajo de seminario de graduación se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional,

A mi madre Corina Casco, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, todo este esfuerzo está dedicado a usted porque sé que me ayudó en las buenas y en las malas y lo sigue haciendo, además de haberme dado la vida, siempre confió en mí y nunca me abandonó. También les dedico con mucho cariño a mis hermanos que para mí han sido como mis padres y siempre han sido un apoyo fundamental para lograr los objetivos propuestos, ya que, con su ejemplo y amor profundo, me encaminaron a seguir con la propuesta investigativa quienes, siempre me dieron esperanzas y tuvieron fe en mí por estar siempre apoyándome en las diferentes etapas de este proceso universitario.

También existe una persona que no es mi familia pero que se ha sabido ganar mi corazón, cuento con él para todo, gracias por ser mi cómplice mi confidente, mi amigo, por ayudarme a crecer, por amarme, pero sobre todo gracias por nunca cortarme las alas. Jonathan Álvarez.

Todas estas personas son las que hacen parte de mi vida que no las cambiaría por nadie y en conjunto me hicieron ver, que sin importar cuanto tiempo me tome, todo se puede si de verdad se quiere.

Judith Velásquez.

Agradecimientos

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas

Este trabajo si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación, le doy gracias a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, en especial a mi tutora Lic. Elizabeth Castrillo que con su amplia experiencia y conocimientos me orientó al correcto desarrollo y culminación con éxito éste trabajo para la obtención de la Licenciatura en Turismo sostenible.

Agradezco infinitamente a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua por todas las facilidades otorgadas que me permitió adquirir nuevos conocimientos y por brindarme la oportunidad de superarme profesionalmente, y en los momentos difíciles me dieron palabras de aliento para continuar.

Agradezco mucho a mi hermana por su apoyo moral que me brindo y a mis sobrinos que siempre me han visto como un ejemplo a seguir, hoy puedo decirles que sí se puede siempre y cuando persistan por sus metas

A mis amigos y compañeros de clase con los que compartí las faenas del estudio, los problemas cotidianos, como también vivencias estudiantiles. A todas las personas que directa o indirectamente me ayudaron en este arduo labor.

Judith Velásquez.

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de concluir mi carrera.

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento dedicarle este trabajo de seminario de graduación a mis padres Sr. Álvaro Escorcía Centeno y Sra. Irma Leiva Loaisiga esos seres maravillosos que con su amplia nobleza, con esos valiosos consejos me ayudaron tanto en los momentos en que todo se tornaba difícil, son los pilares fundamentales de mi vida, siempre me brindaron su amor y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, me ayudaron a crecer y formarme con buenos valores, pero sobre todo nunca cortaron mis alas y me ayudaron a tomar las mejores decisiones para mi futuro.

A mis hermanas y mi hermano que con sus palabras de aliento me inspiraron a salir adelante, siempre han estado apoyándome, aconsejándome y fomentando esos deseos de superación.

A una persona muy especial que con sus palabras de motivación y alegría lograba llenarme de fuerzas para seguir luchando por mis metas y mis sueños, y me enseñó que se puede salir adelante a pesar de todas las adversidades que se crucen en el camino. Alexandro González.

A mis compañeras quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, momentos especiales conmigo y ayudaron siempre.

Seydy Jaritza Escorcía

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por tantas bendiciones que ha derramado en mi vida y permitirme haber llegado a mi meta propuesta, por llenarme de paciencia y sabiduría para poder lograrlo.

Agradezco a mi papá y a mi mamá que son mi ejemplo a seguir, influyen en mi con sus lecciones y experiencias que me preparan para los retos que pone la vida, siempre han estado a mi lado brindándome todo su amor y apoyo, gracias por luchar siempre por mi bienestar y el de mis hermanos, por enseñarnos tantos valores, por estar junto a nosotros en los momentos felices y en los más difíciles de nuestras vidas, siempre los he admirado por su forma de luchar en la vida, me siento tan afortunada de tener unos padres como ustedes, son el motor de mi vida, mi inspiración, mi motivo para seguir adelante, gracias por todas sus buenas enseñanzas y por prepararme para la vida formándome como una persona de bien, los amo.

Agradezco a la universidad UNAN-Managua por permitirme formarme profesionalmente en ella y a todas las personas que directa o indirectamente fueron los partícipes y responsables de realizar un aporte que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad, al departamento de becas de la universidad que colaboró tanto con mi estadía y otras facilidades.

A los profesores del departamento de francés que nos ayudaron tanto en el proceso de aprendizaje y formación, en especial a los de la carrera de Turismo Sostenible gracias por compartirnos sus conocimientos y apoyo durante nuestra carrera, a nuestra tutora Lic. Elizabeth Castrillo que, con sus consejos, gran ayuda y dedicación logramos concluir nuestro trabajo de Seminario de Graduación.

A mis compañeros de clases, amigos que he conocido dentro y fuera de la universidad esas personas que han llegado a compartir buenos momentos y dejar una huella en mi vida, gracias por esas bonitas experiencias, buenos consejos y motivadoras palabras, gracias por formar parte de mi vida.

Seydy Jaritzca Escorcía

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se muestra una evaluación del sitio histórico fortaleza de la Inmaculada concepción de María, con el fin de establecer medidas que conlleven a implementar el cuidado y mejoras en el manejo del sitio. Así mismo servirá como una herramienta en la cual contribuirá en el crecimiento continuo.

Se trabajó una investigación cuyo enfoque es de carácter cualitativo, basadas en los estudios, entrevistas, opinión y revisión documental; con el objetivo de conocer las necesidades en el cual este sitio tiene como debilidad, para poder implementar una herramienta de evaluación construida con base a la información obtenida de las características de la Fortaleza Inmaculada Concepción.

Por último, dentro del documento se encuentra una descripción detallada del sitio tratando de enfatizar la distribución de cada una de las salas que posee, así como, las piezas más importantes del museo, sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, como su debida estructura organizativa; demás se presentará una herramienta de indicadores partiendo de los tres ejes como económico, sociocultural y ambiental que ayudaran a medir la sostenibilidad del sitio, sin embargo cabe recalcar que esté trabajo traerá consigo un plan de implementación de buenas prácticas en turismo el cual será una oportunidad clave en la planificación de esta área, el cual ayudará al fortalecimiento de los mecanismo de control interno así como su eficiencia en el entorno turístico.

ÍNDICE

Contenido

Pág.

1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS	6
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	7
4.1. CULTURA	7
4.2. TURISMO	7
4.3. TURISMO Y CULTURA	8
4.4. PATRIMONIO Y TURISMO	8
4.4.1. ENLACE ENTRE PATRIMONIO Y TURISMO.	9
4.5. . GESTIÓN DE SITIOS DE PATRIMONIO.....	10
4.6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	11
4.7. . BUENAS PRÁCTICAS.....	12
5. DESARROLLO DEL SUBTEMA	14
5.1. DESCRIPCIÓN DEL SITIO HISTÓRICO FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA.....	14
5.1.1. . ASPECTOS PATRIMONIALES SIGNIFICATIVOS DEL SITIO HISTÓRICO FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA.....	15
5.1.2. SERVICIOS DEL MUSEO	25
5.1.3. ORGANIZACIÓN DEL MUSEO	26
5.1.4. VISITAS.....	28
5.1.5. GESTIÓN FINANCIERA	29
5.1.6. LEYES	30
5.1.7. MATRIZ FODA DEL SITIO HISTÓRICO	31
5.2 IDENTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SITIO HISTÓRICO FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA.....	32
5.2.1 CONSOLIDADO DE LA IDENTIFICACIÓN	43
5.3 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO PARA EL USO DEL SITIO HISTÓRICO CON FINES TURÍSTICOS.	46
6. CONCLUSIONES	55
7. BIBLIOGRAFÍA	56
8. ANEXOS	58

1. INTRODUCCIÓN

El museo es una Institución donde la sociedad guarda, conserva, expone, muestra los objetos valiosos para la humanidad, como obras de arte, documentos históricos, evolución del hombre, la naturaleza, la técnica y la ciencia, sin embargo, la finalidad es conservar, guardar, proteger, restaurar, todos aquellos objetos que hacen a la vida del hombre.

Los museos a nivel nacional están regidos por el Instituto Nacional de Cultura (INC), dicha Institución esta cargo del mantenimiento y conservación del Patrimonio Cultural Material e Inmaterial, proponiendo reglamentos, acuerdos, medidas necesarias para la salvaguarda y conservación de estos, además de ofrecer acompañamiento y asesoría técnica a las autoridades y actores locales para que la ciudadanía participe en los planes y proyectos patrimoniales que beneficiarán a su comunidad, con responsabilidad, apropiación y sensibilidad a estas riquezas culturales que contribuya a que los ciudadanos mantengan sus raíces culturales propias y promuevan el desarrollo social de sus localidades.

Dentro de los museos regidos por el Instituto Nacional de Cultura se encuentra la Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María situada en el municipio de Rio San Juan. Esta fortaleza es de gran importancia a nivel histórico y cultural, debido a que, en ella se han presentado hechos en distintos puntos de la historia que son referentes nacionales.

La construcción se inició en 1673, se escogió la posición más privilegiada, una elevación junto a los raudales más violentos del río San Juan del Norte, frente al Raudal de Santa Cruz, al que los indígenas llamaban el “Raudal del Diablo”, la obra finalizó en 1675, bautizándose la fortaleza con el nombre de “CASTILLO DE LA PURA Y LIMPIA CONCEPCION”, en honor a la virgen María.

Sin embargo, al ser uno de los iconos del departamento e icono turístico nacional este actualmente no cuenta con un plan de implementación de buenas prácticas en turismo, que permita una gestión adecuada de los recursos culturales e históricos que en él se encuentran, al igual no posee una administración adecuada, no cuenta con un plan de conservación o de gestión de los recursos históricos – culturales, carecen de un plan de capacitación al personal y al ser uno de los sitios icono no tienen un plan de mejoramiento anual, es decir el turista que llega hoy encuentra lo mismo al siguiente mes, no hay una constante innovación en la forma de presentar la información, la mayoría de los murales se encuentran deteriorados no se logra comprender la descripción, el moho es visible en todo el sitio, se considera que todo esto se puede lograr a través de la implementación de la sostenibilidad en cada una de las decisiones tomada por los trabajadores y administradores del sitio. Es por esto, que el presente documento pretende crear un plan que pueda ser de utilidad para lograr el implemento de buenas prácticas, minimizando así la problemática mencionada.

La investigación presentada se realizó bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual del Sitio histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María. Partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y el museo histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María en estudio. El estudio se caracteriza por ser exploratorio, debido a que, al momento de realizar la investigación no se encontró algún otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de Buenas Prácticas en el sitio histórico. Al igual, es de corte transversal, puesto que se hizo la recolección de información en un periodo determinado, que consta de septiembre a noviembre del 2019, donde se realizó una visita en el mes de octubre con una duración de tres días para poder aplicar los instrumentos de investigación.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron **la entrevista** aplicada a la guía del sitio Sra. Hogla Martínez, encargada del Museos del INC, al igual se hizo una **revisión documental** donde los principales archivos consultados

fueron Guía para museos, las estadísticas brindadas por el INC, y paginas como ViaNica, Nicaragua única y original; y La ley nacional de protección del patrimonio, por último se aplicó una **herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad**, la cual fue construida con base en la indagación documentación 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. Esta herramienta está dividida en tres grandes ejes/ámbitos y es la que se utilizó para hacer la evaluación de sostenibilidad durante las visitas en el sitio, su llenado 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 cuantitativa 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

Los museos o sitios históricos representan una parte importante de cualquier país, ya que a través de ellos se muestra la parte evolutiva del ser humano o la sociedad, como tal es el caso del Sitio Histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, ubicado sobre la rivera del Río San Juan, esta infraestructura alberga información importante sobre varios sucesos que han marcado la historia de Nicaragua como son época precolombina, invasión inglesa en época colonial, ruta del oro, entre otros.

La Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María es el lugar más significativo del poblado, siendo la única fortaleza de la época, construida en 1675; constituye por sí misma un valor histórico y un atractivo turístico, fue construida para oponer resistencia a los piratas y corsarios que más de una vez incursionaron desde el caribe nicaragüense a la ciudad de Granada. Por su valor histórico sobrepasa los límites de la región, ha sido declarada Patrimonio Nacional y ofrece un centro de interpretación conteniendo datos históricos y objetos que fueron utilizados durante el sistema defensivo del siglo XVIII.

Debido a la importancia de gestionar, replicar y conservar tanto información histórica como piezas arqueológicas, es que el presente trabajo pretende diseñar un plan de implementación de Buenas prácticas para el Sitio Histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción, permitiendo dar recomendaciones para mejoras del manejo del sitio, al igual se pretende tener impactos positivos tanto económico, sociocultural y ambientalmente. Para determinar el Plan de Buenas Prácticas se pretende realizar una evaluación del sitio aplicando indicadores ajustados a la realidad del mismo, también se entregará una descripción histórica-cultural y organizacional del museo histórico ya que el INC no cuenta con ello.

Cabe recalcar que el plan de implementación de buenas prácticas traerá consigo un sin número de ideas que ayuden al INC a fortalecer los mecanismo de control

interno, que conlleven aun compromiso de cuidar cada una de las piezas existentes, también en la mejora continua de cada servicio que se ofrece dentro de este sitio, así mismo un compromiso externo de crear nuevas ideas de publicidad y mejores enlaces que ayuden a que los turistas perciban una buena imagen en la cual haga resplandecer el patrimonio que representa como país. De igual manera, tiene como propósito dotar de una herramienta en el cual contribuya a las buenas prácticas y crecimiento continuo, permitiendo así un aumento de la efectividad tanto administrativa como innovadora, con el fin de cumplir con las expectativas de los turistas, a su vez que sirva para cuidar el patrimonio nacional como parte de nuestra representación cultural.

Así mismo, esta investigación será una oportunidad clave no solo en el desarrollo cultural, sino también en la planificación para establecer medidas que conlleven a la mejora y cuidado continuo de cada pieza que existe en este sitio, permitiendo así un mayor dinamismo en cuanto a las visitas turísticas.

3. OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de Implementación de buenas prácticas en turismo para el sitio histórico del Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, en la ciudad del Castillo, departamento de Río San Juan, en el año 2019”.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICO**

1. Describir aspectos generales del Sitio Histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María.
2. Identificar la implementación de buenas prácticas en el sitio histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María.
3. Proponer un plan de implementación de buenas prácticas para el uso del sitio histórico de la fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, con fines turísticos.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

4.1. CULTURA

ENLACE DE CULTURA Y TURISMO Según UNESCO “cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. (Conferencia Mundial sobre las políticas Culturales, 1982)

La cultura es el conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento. (Imaginario, 2019)

La cultura está relacionada directamente con el turismo debido a la importancia de esta, las personas viajan con motivación de conocer las costumbres, tradiciones, gastronomía, artesanías y modo de vida de otros pueblos por tanto se le denominó como una de las tipologías del turismo es decir Turismo Cultural.

4.2. TURISMO

Turismo: La definición de la OMT de 1994, “es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes a lugares distintos de su contexto habitual, por un período inferior a un año, con propósitos de ocio, negocios y otros motivos”

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, turismo es “la afición de viajar por gusto -o deseo- de recorrer un país”; también es reconocida la acepción que lo considera como “organización de los medios conducentes a facilitar estos viajes”.

El turismo se ha vuelto uno de los principales generadores de divisas y en últimas décadas ha promocionado más el turismo cultural que motiva a los pueblos a

proteger su patrimonio cultural para el goce de las generaciones futuras y el conocimiento de su procedencia, es muy halagador ver como los pueblos se enorgullecen de su cultura y la promueven para su persistencia, combinándola con el turismo y permitiendo que otras personas conozcan su modo de vida sin permitir que esto modifique su modo de vida.

4.3. TURISMO Y CULTURA

Ambos términos están ligados lo cual reclama una ubicación equilibrada en la cual el turismo no sea percibido como una afectación a los problemas del subdesarrollo y tampoco como amenaza destructora que pone en peligro el patrimonio y la identidad de los pueblos. El término turismo cultural es el punto de encuentro entre cultura y turismo su origen tiene mucho que ver con necesidades de mercado, tanto de la gestión cultural como del propio sector turístico y queda limitado a propuestas de productos, sin la cultura no se explica el turismo.

El Turismo Cultural se perfila como uno de los grandes productos turísticos que permite desarrollar y consolidar territorios hasta ahora ajenos al mercado turístico y que genera numerosos efectos positivos (Toseli, 2006).

El turismo cultural, está vinculado con acento a grupos con una formación de cultura diferenciada; su atención se centra en museos, sitios arqueológicos y lugares históricos, centros de arte, complejos arquitectónicos con carácter peculiar, exposiciones entre otros.

4.4. PATRIMONIO Y TURISMO

Patrimonio: Según UNESCO, patrimonio proviene de dos palabras: pater (padre) y monere (advertir, aconsejar). El Patrimonio Mundial es el conjunto de bienes culturales y naturales que hemos heredado de nuestros antepasados y que nos permiten entender y conocer la historia, las costumbres y las formas de vida hasta el momento actual. El Patrimonio Mundial es la base sobre la cual la humanidad construye su memoria colectiva y su identidad, es lo que nos hace identificarnos con

una cultura, con una lengua, con una forma de vivir concreta. El Patrimonio Mundial es el legado que recibimos del pasado, que vivimos en el presente y lo que transmitiremos a las generaciones futuras (UNESCO, 2004).

El patrimonio es cada vez más importante para la sociedad, debido al ritmo creciente de la modernización y con las dimensiones del cambio de la sociedad. En tales circunstancias, los vestigios de las sociedades del pasado pueden deparar una sensación de pertenencia y de seguridad a las sociedades modernas y ser un punto de anclaje en un mundo que se transforma rápidamente. (Patrimonio Mundial, 2017)

Además, en muchas sociedades el patrimonio puede ser un importante factor definitorio de la identidad. Comprender el pasado puede ser de gran ayuda para gestionar los problemas del presente y del futuro. Es necesario reconocer que no siempre los recursos patrimoniales tienen en sí la adecuada aptitud para volverse en oferta turística, particularmente en los sitios de turismo de masas, con lo que su uso turístico puede convertirse en una amenaza para su conservación y sus valores y es nuestro deber hacer un buen uso de este, así como promover su protección para disfrute de las generaciones futuras.

4.4.1. ENLACE ENTRE PATRIMONIO Y TURISMO.

Existe una estrecha relación directa entre patrimonio cultural y turismo, debido a que el turismo incorpora los bienes culturales como parte de la oferta turística además de la conservación de la riqueza cultural e histórica de un territorio y por otro lado una actividad que pone en valor dicho patrimonio, fomentando su rescate y conservación de las diferentes manifestaciones culturales tanto tangibles como intangibles, sin embargo los sitios de patrimonio y el turismo es una relación dinámica y puede implicar valoraciones encontradas. Este vínculo debería gestionarse de modo sostenible para la presente y las futuras generaciones. (Iccrom. Org, 2018)

Al ser un fenómeno fundamentalmente local, todo patrimonio (cultural, natural, tangible o intangible) depende para su transmisión y preservación, en primera instancia, de la comunidad en donde tuvo origen o la cual estuvo de alguna manera involucrada en su desarrollo y su protección, para que este haya podido llegar hasta hoy (Atalaya Gestion cultural, 2018).

La cultura, y su manifestación en bienes patrimoniales, es una parte esencial de la propuesta de desarrollo sostenible, el cual debe “satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones de satisfacer las suyas” (Comisión Mundial Ambiente y Desarrollo, 1987).

Esto significa que la comunidad está en su derecho de hacer uso de los recursos del patrimonio para lograr una mejor calidad de vida y como factor de desarrollo social y humano. Sin embargo, éste no puede basarse en una explotación desmedida de sus recursos (los cuales son frágiles e irremplazables) hasta el punto de agotarlos o destruirlos, porque esta misma base de recursos es el único activo potencial con el que cuentan las futuras generaciones.

4.5. GESTIÓN DE SITIOS DE PATRIMONIO

SEGÚN LA (UNESCO, 2015) la gestión de sitios de patrimonio implica todo lo relacionado con las estrategias que sirvan para poner en valor los bienes patrimoniales, culturales, naturales e intangibles y que estos vuelvan a tener una función social.

Un “sistema de gestión del patrimonio cultural” ayuda a conservar y gestionar un determinado bien o grupo de bienes de un modo que proteja los valores del patrimonio, y en particular el VUE (Declaración de Valor Universal Excepcional) si se trata de un bien del Patrimonio Mundial y, siempre que sea posible, promueve la obtención de beneficios sociales, económicos y ambientales más allá de los límites del bien (Gestión del Patrimonio Mundial Cultural, 2010).

Esta intervención más amplia es un factor disuasivo en el empleo de prácticas nocivas para el patrimonio cultural y facilita la identificación y promoción de los valores patrimoniales de un bien. Además, confiere una función constructiva al patrimonio cultural realzando el desarrollo humano lo que, a la larga, es beneficioso porque aumenta la sostenibilidad del propio patrimonio cultural para tales beneficios se debe aplicar una política de sostenibilidad.

Una política está formada por los criterios o pautas que dirigen las actividades de una entidad en un campo o tema determinado. Contar con una política de sostenibilidad es esencial para dirigir y operar adecuadamente la empresa. La política sirve a los líderes y a los administradores, ya que señala cuáles son los objetivos principales a alcanzar con la empresa y cuáles son los principios o pautas que se deben respetar al momento de actuar. Es decir, la política es muy útil al momento de tomar decisiones sobre lo que se debe o no se debe hacer, de esta manera asegurar la protección del patrimonio cultural mediante una gestión sostenible.

4.6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

El verbo implementar hace referencia a la aplicación de una medida o a la puesta en marcha de una iniciativa. Lo implementado, por lo tanto, está en funcionamiento o en vigencia (Porto, 2018).

Un plan de implementación consiste en realizar ciertas actividades con el fin de lograr lo que se desea. En términos empresariales, la gestión consiste en planear, dirigir, ordenar, disponer, organizar, y administrar todas las actividades que nos permitirán alcanzar una meta o concretar un proyecto, como, por ejemplo, hacer de una empresa una iniciativa exitosa. (Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Para Comunidades de Latinoamérica, 2008).

La implementación sostenible consiste en la creación de un plan o una política que abarque una serie de propuestas o acciones en pro del cuidado o protección de los

recursos en sus tres ejes, naturales, socioeconómicos e históricos culturales, de esta manera lograr un mejor aprovechamiento de los recursos sin causar daños a los mismos.

4.7. BUENAS PRÁCTICAS

Las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de la operación turística. Éstas se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas. Su adopción y aplicación beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento y a la comunidad. Las buenas prácticas deben garantizar que se produce el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico. (Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Para Comunidades de Latinoamérica, 2008)

Es importante comprender que las buenas prácticas para turismo sostenible no solamente van a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. El objetivo de su implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y a la economía empresarial. En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar el bienestar en general.

En resumen, las buenas prácticas pueden contribuir a: Proteger y mejorar el ambiente, ahorrar en el consumo de recursos e insumos, establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades, poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad, lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad, mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional, captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación

turística, mejorar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente), mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación, concienciar a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad, vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero para todos entre otros beneficios.

5. DESARROLLO DEL SUBTEMA

5.1. DESCRIPCIÓN DEL SITIO HISTÓRICO FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA.

El Castillo de la Inmaculada Concepción, ubicado en Río San Juan, Nicaragua, es declarado monumento histórico mediante el Decreto 527, publicado en el diario oficial La Gaceta No. 78 el 17 de abril de 1990; debido a que representa la más antigua fortificación colonial, construida en el año 1673 y todavía en pie, la cual jugó un rol histórico decisivo en la conservación de la integridad territorial desde la colonia, pasando por las invasiones de los piratas ingleses y en otros eventos posteriores de la Independencia de las repúblicas centroamericanas (RioSanJuan.Com, 2018).

Según información rescatada de la web, la construcción del Castillo de la Inmaculada Concepción del Río San Juan fue encomendada al general de artillería Don Fernando Francisco de Escobedo, La construcción se inició en 1673, se escogió la posición más privilegiada, una elevación junto a los raudales más violentos del río San Juan del Norte, frente al Raudal de Santa Cruz.

En términos militares, la fortaleza fue defendida en 1762 contra tropas inglesas compuesta por Zambos y Caribes, destacándose en acción heroica la joven mujer de 19 años Rafaela Herrera y Sotomayor, el sitio cayó en abandono tras la inauguración del ferrocarril transcontinental y la construcción del canal de Panamá.

Hoy en día las ruinas de El Castillo son visitadas anualmente por centenares de turistas, tiene figura cuadrilonga, estaba dotado de cuatro baluartes, tres cuarteles, capilla para oficiales y soldados, en su interior se hallaban instalados los servicios domésticos, talleres, hospitales, los edificios de pobre estructura no resistieron el paso del tiempo y la acción destructora de los elementos naturales, como el propio edificio de la fortaleza.

Alrededor de la fortaleza se extiende el pintoresco y pequeño pueblo de El Castillo, un sitio muy tranquilo, no posee calles sino andenes, pero cuenta con varios hoteles, hospedajes, restaurantes, comederos, y un cibercafé. Además, desde ahí se ofrecen diversos tours a caballo, en canoa, entre otros. Cerca del casco urbano hay algunas reservas naturales privadas.

La fortaleza es de gran importancia para la población local por la historia que este representa para la comunidad, así como el turismo que este atrae y que beneficia de manera directa también a los prestadores de servicios. El Instituto Nacional de Cultura prevé las necesidades administrativas y organizativas del museo, impulsando la preservación del sitio.

5.1.1. ASPECTOS PATRIMONIALES SIGNIFICATIVOS DEL SITIO HISTÓRICO FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA.



ENTRADA AL MUSEO

La Fortaleza posee contiguo a su edificación histórica principal un pequeño museo en el que los visitantes pueden obtener información sobre esta fortificación colonial española, la vida de los indígenas en tiempos precolombinos y los planes que en algún momento se tuvieron para construir un canal interoceánico en el Río San Juan (Evemuseografía, 2018).

En el pasado, el museo estaba ubicado dentro de la fortaleza, pero fue recientemente trasladado a una estructura que garantiza la conservación de los objetos y paneles informativos que se encuentran dentro de él. Hoy en día, este pequeño museo cuenta con tres salas en las que se muestra la historia de esta estratégica zona a través de fotos y textos escritos en español e inglés.



RECUERDOS DE NUESTRA AMERICA CENTRAL: LA CERAMICA POLICROMADA.



CACHIMBON, RESTOS DE LA CHIMENEA DE UN BARCO A VAPOR.



PIEZAS QUE SE ENCONTRARON EN EL RIO, FORMANDO PARTE DE LOS UTENSILIOS DE ESA ÉPOCA.

5.1.1.1. ÉPOCA PRECOLOMINA

La primera sala retrata la vida cotidiana de los indígenas que habitaban el país previo al arribo de los conquistadores españoles. En ella se pueden observar objetos como metates (piedras para moler), cerámicas, utensilios para cazar y piezas ceremoniales que formaban parte de la colección del Palacio Nacional (Managua) y fueron trasladadas hasta este sitio.

Antes de Colón, Nicaragua ya tenía dos culturas diferentes.

La región del pacifico de Nicaragua y buena parte del centro pertenecía al área cultural que se conoce como Mesoamérica y la segunda tradición se conoce como Chibchoide. Gracias al Rio y a la selva los indios prosperaban.

En Rio San Juan la mayor parte de los intercambios de mercancías y bienes de lujo se hicieron a través del río en pequeñas embarcaciones de madera movidas por remos o velas. El Rio San Juan no solo sirvió como vía para el trueque de mercancías, mucho más importante fue el intercambio de ideas las cuales se transmitieron a través de algunos objetos con alto contenido.



REPRESENTACIÓN DE LOS METATES Y
PIEDRAS DE LA ÉPOCA.

En el caso de Rio San Juan se mencionaban minas ricas en oro, a tal punto que la misma Reina Isabel ordeno que se realizara lo necesario para reconocer el rio. (Vianica.com, 2018)

5.1.1.2. SISTEMA DEFENSIVO ESPAÑOL

En la segunda sala se muestra la historia de la fortaleza y las razones por las que ésta se construyó. Además, los visitantes pueden leer la biografía de Rafaela Herrera, conocida como la heroína responsable de tirar un cañonazo que produjo la retirada de muchos invasores ingleses que pretendían atacar el pueblo de El Castillo en Julio de 1762. En esta sala también se pueden observar algunos cañones y sus balas, además de armas de guerra que se utilizaron durante la época.

La batalla por el Río San Juan de Nicaragua fue una de las batallas de la guerra anglo-española de 1761-1763. La batalla, tuvo lugar de julio a agosto de 1762, cuando William Littleton, gobernador británico y comandante jefe de Jamaica, envió una expedición naval a Nicaragua con el objetivo principal de la captura de la ciudad de Granada y asentar su dominio en América Central.

El combinado inglés y miskito se dirigió hacia la fortaleza de la Inmaculada Concepción, en el río San Juan, en julio. La fuerza atacante se componía de dos mil hombres y más de medio centenar de barcos, mientras que los soldados de la fortaleza eran tan sólo alrededor de un centenar. Para empeorar las cosas, los invasores amenazaban la Región, en un momento en que el comandante de la fortaleza, don José de Herrera y Sotomayor, estaba muy enfermo. Mientras el comandante español de la fortaleza, José de Herrera y Sotomayor, moría de enfermedad, su hija Rafaela Herrera hizo un juramento solemne a su padre de que iba a defender la fortaleza a costa de su vida si es necesario. La fuerza expedicionaria llegó a la fortaleza el 26 de julio de 1762.



HÉROES DE LA DEFENSA ESPAÑOLA.

Poco después, los invasores capturaron el puesto de observación y a sus defensores. El comandante británico, al corriente por los prisioneros españoles, se enteró de que en la fortaleza cundía el desorden debido a la reciente muerte de su comandante. Unas horas más tarde, con su flota anclada en el río, el comandante británico envió un emisario para exigir la rendición incondicional de la fortaleza a cambio de evitar nuevas hostilidades. El segundo al mando de la guarnición, un sargento, estaba a punto de acceder a la petición cuando Herrera intervino rechazando la petición de rendición. Al ver lo que ella percibió como la actitud cobarde de los defensores, Herrera reprochó:

¿Has olvidado los deberes impuestos por el honor militar? ¿Vas a permitir que el enemigo robe esta fortaleza, que es la salvaguardia de la Provincia de Nicaragua y de sus habitantes?



RAFAELA HERRERA.

Animada por el espíritu de su difunto padre, se opuso firmemente a la rendición de la fortaleza, insistiendo en que cada soldado debía ocupar su lugar en el combate.

En respuesta al rechazo de sus demandas, los británicos formaron una línea de escaramuza, creyendo que esto sería suficiente para lograr el efecto deseado. Herrera, entrenada en el manejo de armas, disparó uno de los cañones y logró matar al comandante británico. El ejército, enfurecido por la muerte de su líder

comenzó un vigoroso ataque contra la fortaleza que continuó durante toda la noche. La guarnición, vigorizada por el heroísmo de Herrera, opuso una resistencia feroz que causó grandes pérdidas a los británicos en hombres y barcos. Al caer la noche, Herrera ordenó a las tropas lanzar algunas hojas empapadas con alcohol al río en ramas flotantes a las que prendieron fuego. La corriente arrastró el material en llamas hacia la flota enemiga. Esta acción inesperada obligó a las tropas invasoras británicas a suspender su ataque para el resto de la noche y retirarse a posiciones defensivas. Al día siguiente, los británicos volvieron a asediar a la fortaleza, pero con pocos avances y muchas bajas.

Inspirado por Herrera, el teniente Juan de Aguilar llevó a los defensores a la victoria en una batalla que duró seis días. Los británicos, finalmente, levantaron el cerco y se retiraron el 3 de agosto de 1762. Se retiraron a la desembocadura del río San Juan, donde su presencia impidió el transporte marítimo en el mar Caribe durante algún tiempo. (Manfut.Org, 2017)

5.1.1.3. PROYECTOS DEL CANAL INTEROCEÁNICO

Al terminar el recorrido se llega a la tercera sala. Allí se expone la historia de la llamada "Ruta del Tránsito", la cual fue establecida a mediados del siglo XIX para conectar el Océano Pacífico con el Atlántico, de manera que se garantizara el movimiento masivo de personas que viajan de la costa Este a la Oeste de los Estados Unidos en busca de oro.

Además, se detallan los planes inconclusos que se organizaron para construir un canal interoceánico en el mismo Río San Juan.



RUTA DEL TRANSITO.

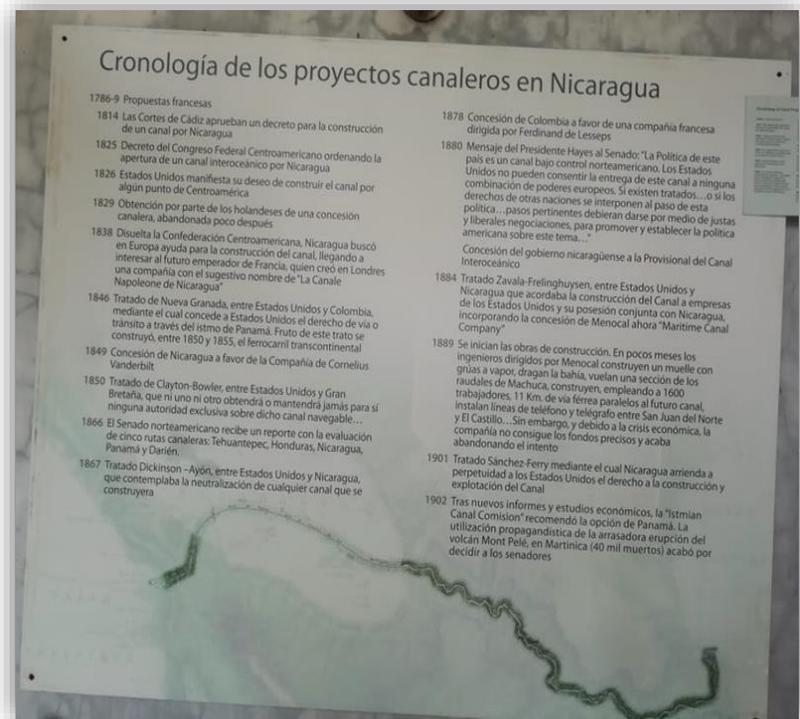
Así mismo se pueden observar fotos antiguas del pueblo de Greytown (ubicado en la desembocadura del Río San Juan en el Mar Caribe) y piezas de barcos de vapor que transitaban el río.

La idea de la construcción del canal aprovechando el curso del Río San Juan data de la época colonial española ya que este río nace en el lago y desemboca en el Caribe. Más tarde Napoleón III escribió un artículo a inicios del siglo XIX y posteriormente hubo interés por parte de los Estados Unidos, debido a que tuvieron

un primer plan para construir una obra similar en el Istmo de Tehuantepec el cual fracasó por su elevado costo.

Se propusieron varias rutas, todas ellas empleando el Lago Nicaragua (el segundo más grande de América Latina, que está a 32 msnm) (altitud) .Estos planes del gobierno estadounidense fueron abandonados a principios del siglo XX con la compra de los derechos y las obras abandonadas por los franceses del Canal de Panamá.

El gobierno de nicaragüense propuso en 2004 construir un canal que permitiera a barcos de mayor calado que los del canal de panamá hacer su recorrido a través de Nicaragua.



CRONOLOGÍA DE LOS PROYECTOS CANALEROS EN NICARAGUA.

No obstante no pudieron seguir adelante con la iniciativa ya que el presupuesto era de 25 mil millones de dólares, unas 25 veces el presupuesto anual del país. La consolidación del proyecto no tuvo hasta lugar hasta julio de 2012, cuando la Asamblea Nacional de Nicaragua aprobó una ley que permite la construcción del canal interoceánico, una obra de 40,000 millones de dólares que durara, según se calcula, 10 años. Fue en junio de 2013 cuando el país centroamericano otorgo a china la concesión del proyecto. (Atalaya Gestión Cultural, 2012)

El primer intento de intervención, el estudio asesor de 1975-1976

Entre 1975 y 1976, la organización de estados unido de americanos (OEA) encarga al arquitecto español Joaquín Ibáñez Montoya el “Estudio Asesor para la Restauración del fuerte de la Inmaculada Concepción“. Nicaragua creó para estos un comité encargado de planificar las obras de restauración, constituido por delegados del Banco Central, Educación Pública, Oficina de Turismo, Planificación Nacional y un diputado del congreso Nacional por el Rio San Juan, sin embargo y a pesar de que se logró realizar un estudio excelentemente documentado y riguroso, esta iniciativa nunca llego a prosperar y la fortaleza quedó esperando durante 15 años más. (RioSanJuan.com, 2018)

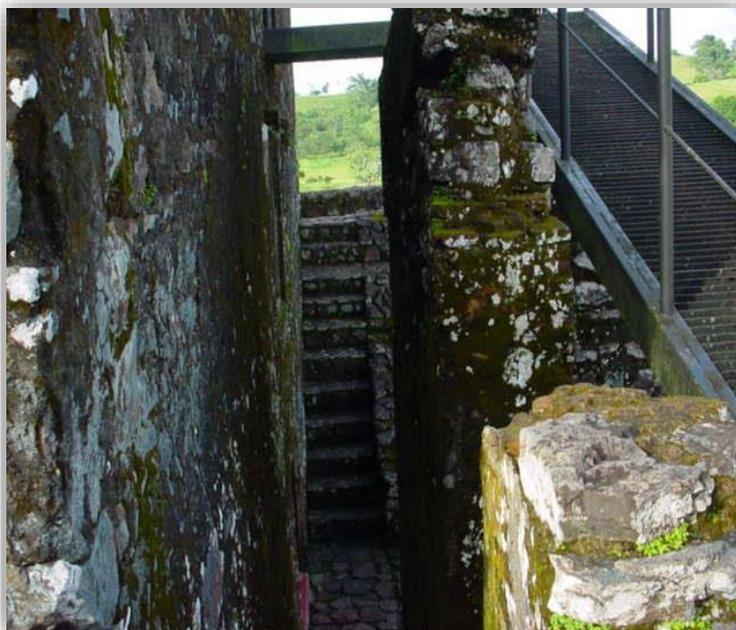
Primera intervención de restauración y puesta en valor, entre los años 1991 y 1992

En 1990, la cooperación española, por medio de las ONG solidaridad Internacional y ACSUR las Segovias, inicio un Proyecto de Desarrollo Integral en Rio San Juan, durante la caracterización de necesidades del poblado de El Castillo, la rehabilitación de la fortaleza de la Inmaculada Concepción apareció como el tercer problema más sentido por la población.

Con un patrocinio de 50,000 dólares otorgado por la Comisión Nacional del V Centenario (España) se efectuó la primera rehabilitación de la fortaleza. Fue ejecutada con criterios de “puesta en valor” más que reconstrucción e incluyo la rehabilitación del edificio principal como exposición y biblioteca pública. De acuerdo con esta línea de intervención de rehabilito también todo el poblado de El Castillo: casas, calles, muelle, sistema eléctrico etc. La puesta en valor de la Fortaleza finalizó en enero de 1993, siendo inaugurada por la Presidenta Violeta Barrios.

Segunda intervención de restauración, años 2005 y 2006

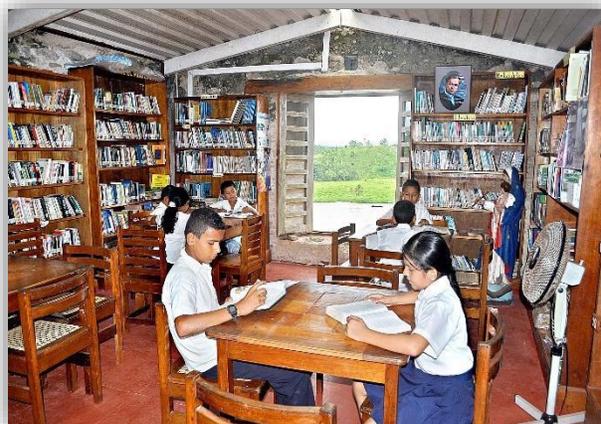
En el marco del proyecto ARAUCARIA- Rio San Juan, la Agencia española de Cooperación (AECID), el Ministerio del Ambiente (MARENA) y el INC emprenden una acción con conjunta de rehabilitación consistente en la limpieza y consolidación de todos los muros y el mantenimiento y sustitución de todos los elementos dañados: dinteles, puente de acceso, sistema eléctrico, puertas y ventanas. La intervención tuvo un costo de 90 mil dorales, de los que 30 mil fueron aportados por la AECID y los otros 60 mil por el INC



CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE DE ACCESO.

Tercera intervención para la puesta en valor turístico de la fortaleza, años 2008 y 2009

La ACID, el MARENA y el INC dan un impulso añadido al conjunto monumental con una nueva intervención consistente en mejorar la acogida turística del sitio histórico. En esta fase se construye el edificio de recepción y el centro de visitantes; se recuperan, restauran y exhiben un gran número de piezas históricas que se encontraban dispersas por el municipio. También se crea un itinerario que permite el recorrido por el contorno exterior de la



BIBLIOTECA PÚBLICA

Fortaleza y se amplía la biblioteca pública, acondicionando para tal fin el espacio inferior del edificio principal, que acogida desde el año 1992 el primer museo de la Fortaleza. Esta última intervención tuvo un costo de 85 mil dólares, (65 mil de los cuales fueron aportados por el AECID a través del MARENA y 20 mil por el INC) y es inaugurada el 25 de mayo de 2009. (Repositorio.Cepal.Org, 2017)

Descripción de la Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María



Las ruinas de la Fortaleza de la Inmaculada Concepción, El Castillo, son visitadas anualmente por miles de turistas, La base arquitectónica es cuadrada y alargada, en un área de 49mts X 20mts, estaba dotado de cuatro baluartes.

FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA

Cuyos nombres son: Santa Bárbara, Santa Teresa, Santa Rosa y Santa Ana. Al momento de construir la fortaleza, sus espacios se destinaron a distintos propósitos. Por ejemplo, el edificio tenía tres cuarteles: uno para los desterrados, otro para los solteros y uno general. Además, poseía una capilla, una plaza de armas, almacenes de pólvoras, varias torres, una guardia principal, un patio de cuarteles, una prisión; en su interior se hallaban instalados los servicios domésticos, talleres, hospitales, los edificios de pobre estructura no resistieron el paso del tiempo y la acción destructora de los elementos naturales, como el propio edificio de la fortaleza A partir de 1993. En años anteriores, la parte interna de la fortaleza había sido convertida en una sala de exposición de dos niveles, pero sus objetos y paneles informativos se trasladaron al museo actual para garantizar la conservación de los mismos.

5.1.1.5. MEDIDAS DE CONSERVACIÓN DE LAS PIEZAS EXHIBIDAS.

La Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María junto con el Museo no presta las medidas de conservación adecuadas para el resguardo y protección de las piezas ya que muchas de ellas están expuestas pero también otras se encuentran dentro de vitrinas evitando la manipulación del visitante.

5.1.1.6. IMPORTANCIA DE LA CONSERVACIÓN

La Fortaleza de la Inmaculada Concepción y el Museo son espacios muy importantes dentro de la infraestructura de la nación, siendo la única fortaleza de la época, que constituye por sí misma un valor histórico y un atractivo turístico, de manera que su conservación es de gran importancia para seguir apreciando el contenido históricos de nuestros antepasados y objetos que fueron utilizados durante el sistema defensivo del siglo XVIII, Ver la vida de nuestros indígenas con algunas de sus mejores piezas, (como las piedras de moler), observar tradiciones antiguas por medio de textos, objetos, relatos, así como la historia de la heroína Rafaela Herrera. En síntesis, es muy importante para la sociedad para no quedarnos con la duda de aprender de nuestro pasado averiguar, conocer, deleitarnos con varias adquisiciones diferentes y educarnos más sobre nuestro país.

5.1.2. SERVICIOS DEL MUSEO

Actualmente el Museo La Fortaleza de la Inmaculada Concepción únicamente presta el servicio de guiado en dos partes, El recorrido empieza por el museo en el cual se le explica al visitante la historia de dicho patrimonio y las piezas que en él se exponen, y posteriormente se les hace un recorrido por las instalaciones de la fortaleza, expresando de manera histórica hechos relevantes, y mostrando las acciones heroicas de nuestros héroes.

5.1.3. ORGANIZACIÓN DEL MUSEO

Actualmente El Castillo de la Inmaculada, en Rio San Juan no cuenta con una Misión y Visión, por lo consiguiente se ha creado una propuesta.

Misión

Desarrollar un espíritu de servicio a la comunidad, de carácter inclusivo actuando como agente mediador de la historia, y la puesta en valor del patrimonio cultural; fomentando su investigación y conservación, así como su difusión educativa.

Visión

Ser una institución dinámica de encuentro histórico, que fomente y promueva la Fortaleza Inmaculada Concepción de María, como un medio de desarrollo cultural sostenible tanto nacional como internacionalmente, trabajando en la conservación y promoción del patrimonio, siendo capaz de brindar servicios de calidad.

5.1.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Centro de Visitantes es la antesala a la fortaleza. Gran parte de la historia de Nicaragua y del Río San Juan están expuestos en paneles fotográficos, en citas históricas y sobre todo, en objetos de todo tipo: utilitarios, ferroviarios, armamentos o navieros, con más de 200 años de antigüedad. Allí se aprecia desde una botella de vidrio o una lámpara de carburo del siglo XIX, hasta una rueda metálica, del extinto ferrocarril de Nicaragua, marcada con el año 1883.

Dirigido desde Managua por el Instituto Nacional de Cultura (INC)

INIFOM: Apoya con proyectos.

Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal

La estructura organizativa del sitio histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción es lineal, dado a que el rector del sitio que es el Instituto Nicaragüense de Cultura, en la fortaleza no hay una persona que dirija las actividades, cada quien se encarga de realizar sus actividades.



5.1.3.2. FUNCIONES PARA EL PERSONAL DEL MUSEO

Secretaria: Encargada del recibimiento y bienvenida del visitante, así como el proceso de registro y pago de la entrada.

Guía: Responsable de presentar la historia del sitio, guiar al turista, mantener el orden dentro del museo y velar por el cuidado del mismo.

Bibliotecaria: Velar por el uso del mismo promoviendo la visita, lectura y actividades dentro del espacio como el tejido a mano por estudiantes de la comunidad.

Jardinero: Mantener los espacios verdes en buenas condiciones, para que sea agradable al visitante.

Guardas de Seguridad: Velar por el resguardo del patrimonio, así mismo de los visitantes.

5.1.3.3. CAPACITACIONES AL PERSONAL.

No se desarrollan capacitaciones, el INC solo envía folletos para la actualización y preparación propia del guía y colaboradores del sitio.

5.1.3.4. ORIENTACIONES AL VISITANTE.

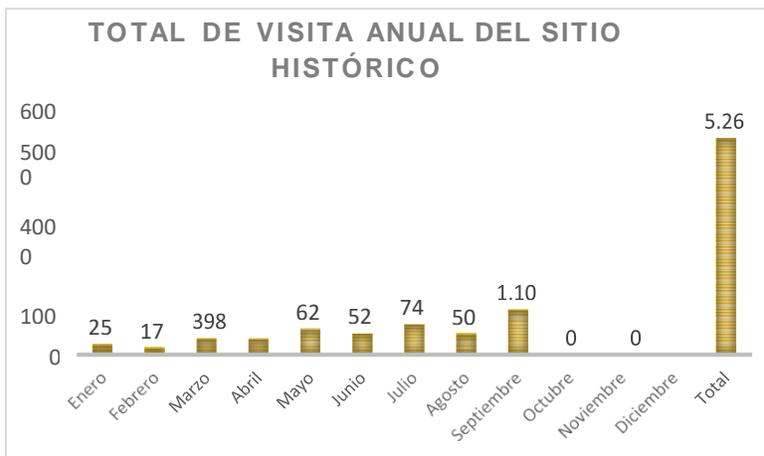
Es de manera general solo al momento de registrarse, y del visitante depende la visita al sitio acompañado del guía o por sí solo, sin ninguna otra orientación.

5.1.4. VISITAS

El presente sitio resguarda la entrada a los turistas mediante un libro de registro en el cual se les pide: Nombre y apellidos completos, nacionalidad, profesión y edad. Los turistas que visitan la fortaleza son nacionales y extranjeros y la edad es diversa ya que es visitada desde estudiantes adolescentes hasta personas de la tercera edad, con el fin de conocer la historia que conserva la Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María en nuestros antepasados.

Demanda actual: Los turistas que visitan la fortaleza son nacionales y extranjeros y la edad es diversa ya que es visitada desde estudiantes adolescentes hasta personas de la tercera edad, con el fin de conocer la historia que conserva la Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María en nuestros antepasados.

Demanda potencial: El segmento de mercado al que se quiere captar es dirigirlo a turistas internacionales como Europeos que son los que menos registros de visita se ha obtenido, con la intención de impulsar más el turismo histórico y cultural, usando técnicas de promoción para que el turista se interese o sea llamativo para el conocer sobre la historia y cultura del sitio.



Grafica N° 1 Visita a la Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María.

De acuerdo al consolidado de visitas enviado por el INC se puede determinar que los meses de mayor afluencia turística al sitio histórico son los meses de Septiembre y Julio en lo cual no se especifica la nacionalidad de los turistas.

5.1.5. GESTIÓN FINANCIERA

Actualmente la gestión financiera del sitio histórico La fortaleza Inmaculada Concepción de María y el Museo se encuentra a cargo del INC, el cual manda financiamiento que es parte del presupuesto de la república que se destina para el mantenimiento de los museos, además tiene ingresos por los cobros de la entrada a la fortaleza, para los nicaragüenses el costo es de C\$ 12 y para los extranjeros C\$ 45, estos fondos de las entradas no le quedan al museo, según información brindada durante la visita al sitio, la guía del sitio manifestó que “la secretaria del museo los recauda y posteriormente ese dinero se envía a la sede nacional de Managua (INC) quienes son los que administran, luego el INC define mensualmente una cantidad de dinero el cual se le envía a la secretaria de la Fortaleza para cubrir

ciertos gastos como los pagos del personal, artículos de limpieza para darle mantenimiento al lugar”, por otro lado, no se tiene conocimiento si el pago del personal sale del presupuesto de los cobros de las entradas.

5.1.6. LEYES

El presente sitio histórico La fortaleza Inmaculada Concepción de María está amparada por la siguiente ley y artículos:

DECLARACIÓN DE PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL DE LA NACIÓN AL SITIO HISTÓRICO “CASTILLO DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA”

DECRETO No.35-2001, Aprobado el 29 de marzo del 2001

Publicado en La Gaceta No. 72 del 18 de abril del 2001

DECLARACIÓN DE PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL DE LA NACIÓN AL SITIO HISTÓRICO “CASTILLO DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA”

Artículo 1.- Declárese Patrimonio Histórico y Cultural de la Nación al Sitio Histórico “Castillo de la Inmaculada Concepción de María”.

Artículo 3.- Con el objeto de garantizar una adecuada protección al área establecida en el artículo anterior, se creará una zona de amortiguamiento cuya extensión se determinará de conformidad con los informes técnicos que para tal efecto elabore el Instituto Nicaragüense de Cultura.

Artículo 4.- Las áreas de terreno establecidas en el artículo 1 de este Decreto quedan en administración del Instituto Nicaragüense de Cultura instruyéndosele, además, adopte las medidas que considere pertinentes para la administración, protección, conservación y resguardo de la integridad física del Sitio Histórico.

Artículo 5.- El Estado asignará en el Presupuesto General de la República una partida especial para la conservación, mantenimiento y preservación de este monumento histórico colonial.

5.1.7. MATRIZ FODA DEL SITIO HISTÓRICO

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con gran riqueza del patrimonio histórico, etnográfico y arquitectónico de la región. • Representación de héroes y mártires de la época española • Precios diferenciados y accesibles para la población local, nacional y estudiantes. • Accesibilidad al lugar. • Tiene leyes que amparan su conservación y protección. • Identidad histórica y cultural por parte de la localidad. • Se cuenta con publicidad del Instituto Nacional de turismo (INTUR) para la difusión de este sitio. • Se otorga una partida presupuestaria por parte del estado para la administración del sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del nivel de la demanda de sitios tanto históricos como culturales en la sociedad. • Cercano a zonas de gran interés turístico. • Cercano a un punto fronterizo, donde los viajeros podrían hacer un descanso para conocer la riqueza cultural del sitio.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de puntos de información, valoración y difusión del patrimonio histórico. • Déficit de infraestructura para visitantes discapacitados. • Falta de personal capacitado en gestión patrimonial. • Falta de capacitaciones sobre el guiado. • No hay un personal adecuado en la limpieza de las piezas en exposición. • Los paneles informativos se encuentran desgastados, han perdido visibilidad por el clima. • Presupuesto dependiente de una sola fuente de financiamiento • No cuentan con señalización interna y externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de inversiones en conservación y restauración del patrimonio histórico. • Falta de organización entre el sector público y entidades privadas para el desarrollo de la promoción del patrimonio cultural. • Pérdidas de piezas del museo por falta de mantenimiento de un especialista enviado por el INC. • Inundación por las constantes lluvias.

5.2 IDENTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SITIO HISTÓRICO FORTALEZA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE MARÍA.

Los indicadores son herramientas útiles para la planeación y la gestión en general, y tienen como objetivo principal:

- Generar información útil que permita mejorar un proceso de toma de decisiones relacionado con la asignación y ejecución de los recursos.

A continuación, se presenta la identificación de Buenas Prácticas en Turismo realizada en el sitio histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, en la ciudad del Castillo, cabe recalcar que esta evaluación se aplicó como una herramienta que está compuesta por los 3 ejes de sostenibilidad que cuenta con criterios, indicadores. Cumple, no cumple y observaciones. Su elaboración parte de propuestas que debe de contener un museo histórico, también se elabora de las debilidades encontradas en cada uno de los ejes.

Dicha herramienta se realiza por qué se necesita mejorar en cada área del museo, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil y para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible. Es importante señalar que dicha herramienta se realizó por las investigadoras partiendo de datos de los siguientes manuales: Gestión del turismo en sitios del patrimonio mundial, Manual Rainforest Alliance, y Gestión del patrimonio mundial cultural. Al igual se presenta un consolidado del eje que más cumple el sitio histórico.

Eje Económico

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Protección del Patrimonio	1	Se cuenta con un inventario y control periódico de las piezas.	✓		Este control se lleva desde el museo nacional, ya que todas las piezas que se encuentran en el castillo fueron enviadas del mismo.
	2	Se informa al visitante sobre los cargos por daños a las instalaciones del museo		✓	Hasta que el guía mira que el turista está tocando las piezas, hacen llamado de atención.
	3	Se cuenta con un experto que valore el estado de las piezas del museo cada cierto tiempo.		✓	Hay piezas que están en deterioro.
	4	Las piezas expuestas se encuentran protegidas y no al alcance para la manipulación del turista.		✓	Hay algunas piezas que están en el piso y deteriorándose.

Eje Económico

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Satisfacción del personal.	1	El museo cuenta con evaluación del desempeño del guía		✓	El Instituto Nacional de Cultura no frecuenta sus visitas al sitio todo es por llamada o correo.
	2	El personal del museo cuenta con un seguro médico	✓		Desde hace 3 meses.
	3	Los trabajadores cuentan con uniformes o distintivos.		✓	Los turistas no diferencian a los trabajadores de los visitantes ya que no aportan nada que los diferencien.
	4	El sitio se encuentra en buenas condiciones que evitar accidentes laborales.		✓	No hay un buen mantenimiento de las áreas, el piso es muy resbaloso y hay mucho moho.
	5	Los trabajadores cuentan con certificados de la constante preparación y capacitación de dicho patrimonio cultural.		✓	Solo envían folletos ya que no los capacitan.
	6	Los trabajadores reciben incentivos por su labor.		✓	Hay trabajadores que colaboran más a sus funciones correspondientes y no se les reconoce.

Eje Económico

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Satisfacción del cliente, y la buena imagen del patrimonio cultural.	1	Los visitantes tienen espacios para sentarse y descansar dentro del museo y la fortaleza.		✓	No, solo afueras del museo hay dos bancas.
	2	El personal está capacitado para atender al visitante en cuanto a la información requerida.		✓	No, según la guía del sitio ella mejora sus conocimientos siendo autodidacta.
	3	Se cuenta con personal capacitado en al menos otro idioma.		✓	Solamente la guía maneja el idioma inglés.
	4	Se realizan las actividades de mantenimiento en horas que no se incomode al visitante	✓		

Eje Económico

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Gestión de Visitantes	1	Existe una herramienta de la visita a través de encuesta, o cuaderno de recomendaciones		✓	Hace muchos años se tenía pero al pasar del tiempo ya no se hace.
	2	La visita del turista al sitio siempre va acompañada del guía.		✓	El visitante puede ingresar solo o acompañado del guía.
	3	El museo cuenta con una base de datos de las personas que ingresan al sitio.	✓		
	4	El museo cuenta con un reglamento de visitantes.		✓	No cuentan con ningún reglamento solo les solicitan anotarse en un cuaderno.

Eje Sociocultural

criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Protección del patrimonio cultural.	1	Aplican la Ley creada para la protección de este patrimonio cultural.		✓	Actualmente no cuentan con políticas de mantenimiento a las instalaciones del museo.
	2	Cuentan con normas de protección al patrimonio cultural, visible y explicado a los visitantes.		✓	No cuentan con normas bien definidas lo cual no pueden mostrar al visitante.
	3	Se da a conocer a los visitantes las políticas del museo.		✓	Los guías no brindan esta información a los visitantes ya que no están capacitados debidamente en el tema.
	4	Conservan sus activos culturales y arquitectónicos.	✓		Si cumplen porque sus bienes no han sido modificados ni practican la venta ilícita de su patrimonio.

Eje Sociocultural

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Promoción Cultural.	1	Promociona el sitio tratando de maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.	✓		Trabajan en pro de la conservación de la historia y la cultura del lugar.
	2	Fomentan encuentros culturales entre los turistas y las comunidades locales, en los que se produzca un auténtico y respetuoso intercambio.		✓	No cuentan con una coordinación con la comunidad.
	3	Cuentan con una renovación de publicidad consecutiva que llame la atención a nuevos segmentos de mercado.	✓		El guía brinda algunas recomendaciones para la visita al sitio.
	4	Promueven la visita de colegios u otros sectores para promover la historia y la cultura.	✓		Con los colegios, para mejorar el conocimiento histórico del patrimonio que les rodea.

Eje Sociocultural

criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Apoyo al desarrollo comunitario.	1	Incentiva la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecten el manejo sostenible de recursos.		✓	
	2	Realizan actividades culturales y de promoción en coordinación con la comunidad de manera que ambos se beneficien.		✓	No cuentan con una coordinación entre la comunidad y El Castillo.
	3	La administración del atractivo cultural y la comunidad se brindan apoyo mutuo en cuanto la promoción de ambos sitios para generar beneficio en ambos		✓	Es recomendable que se creara una alianza entre la comunidad y el sitio turístico para trabajar el área de promoción de ambos para que el beneficio sea mutuo.
	4	Facilita el acceso comunitario (precios accesibles para los visitantes locales)	✓		

Eje Ambiental

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
		AGUA		✓	
Gestión sostenible del Patrimonio	1	Cuentan con un plan de medidas para el ahorro de agua		✓	El personal no sabe sobre medidas de ahorro lo que hace que se desperdicie el agua.
	2	Los grifos se encuentran en buen estado para evitar las fugas de agua.		✓	No le prestan mucha atención al desperdicio de agua ya que el personal dice que el agua es barata y hay suficiente.
	3	Cuentan con plan de saneamiento del agua que se almacena en los tanques		✓	No cuentan con ningún plan de saneamiento, tampoco tienen una revisión constante de los tanques
		Se brindan campañas de sensibilización de ahorro de agua al público y al personal que trabaja en el museo		✓	Hasta el momento nunca se ha brindado ninguna campaña que promueva el ahorro del agua y energía
		ENERGÍA			
	1	Cuentan con un plan de ahorro de energía		✓	No tienen conocimientos en cuanto a la reducción de energía

2	El sistema de iluminación cuenta con un monitoreo o sensor de apagado automático		✓	La iluminación está en mal estado, las luces se apagan y se vuelven a encender continuamente lo que hace que se genere más consumo de energía
3	Cuentan con fuentes de energía alternativa, ya sean paneles solares		✓	No cuentan con ningún sistema alternativo, solo tienen energía eléctrica
4	Se brindan campañas de sensibilización de ahorro de energía eléctrica al personal que trabaja en el museo		✓	Hasta el momento nunca se ha brindado ninguna campaña que promueva el ahorro de energía
	DESECHOS			
1	Ponen en práctica la separación de los desechos sólidos		✓	Todos los desechos los depositan en un solo lugar
2	Cuentan con un plan de reciclaje de los desechos producidos		✓	El personal no tiene conocimiento en cuanto al reciclaje

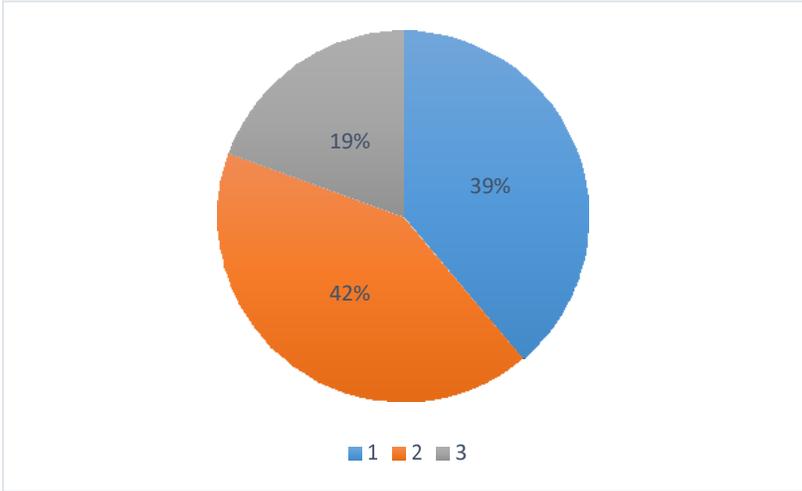
Eje Ambiental

Criterio	ID	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Gestión de Riesgos	1	Existen un plan de gestión de riesgos para el patrimonio en casos de peligro y vulnerabilidad		✓	Desde que se abrieron las puertas al público, nunca ha llegado un experto a realizar ningún plan de gestión de riesgo.
	2	Cuentan con planes de emergencia para los periodos de gran afluencia turística		✓	El personal no está capacitado para atender una emergencia, de hecho el personal no sabe ni primeros auxilios.
	3	En los meses de mayor afluencia turística, se regula la entrada de los visitantes para evitar la sobrecarga al sitio.		✓	Debido a que no existe un plan de riesgos y no se ha hecho ningún estudio, por lo tanto los colaboradores no conocen las zonas vulnerables
	4	Existe zona de evacuación ante cualquier emergencia por cualquier eventualidad, como sismos.		✓	Hasta el momento no existe zona de evacuación ni señalización
	5	El sitio cuenta con pasamanos y antideslizantes		✓	El sitio no se encuentra en buenas condiciones para evitar un accidente tanto a los turistas, como a los trabajadores.

5.2.1 CONSOLIDADO DE LA IDENTIFICACIÓN

A continuación, se presenta los resultados cuantitativos de la identificación de las buenas prácticas en turismo, que actualmente cumple el Sitio Histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María.

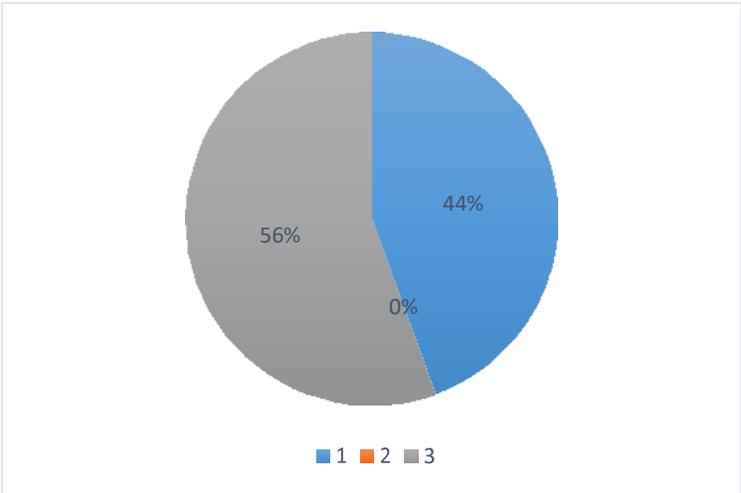
EJE: ECONÓMICO/ADMISTRATIVO	Cumple	No Cumple
Protección del Patrimonio	1	3
Satisfacción del personal	1	5
Satisfacción del cliente y la buena imagen del patrimonio cultural	1	3
Gestión de Visitantes	1	3
Subtotal	4	14
EJE: AMBIENTAL		
Gestión Sostenible del Patrimonio	0	10
Gestión de Riesgo	0	5
Sub total	0	15
EJE: SOCIO-CULTURAL		
Protección del patrimonio cultural	1	3
Promoción Cultural	3	1
Apoyo al desarrollo comunitario	1	3
Sub total	5	7
TOTAL	9	36
TOTAL %	20%	80%



Grafica N°1 Porcentaje de criterios cumplidos el museo.

En la gráfica N° se puede observar los resultados de la evaluación que se realizó en el sitio mediante la aplicación de la herramienta dando como resultado, los criterios que más cumplen, en este caso el eje que tiene más fortaleza es el eje económico.

- 42% Eje Económico
- 39% Eje Sociocultural
- 19% Eje Ambiental

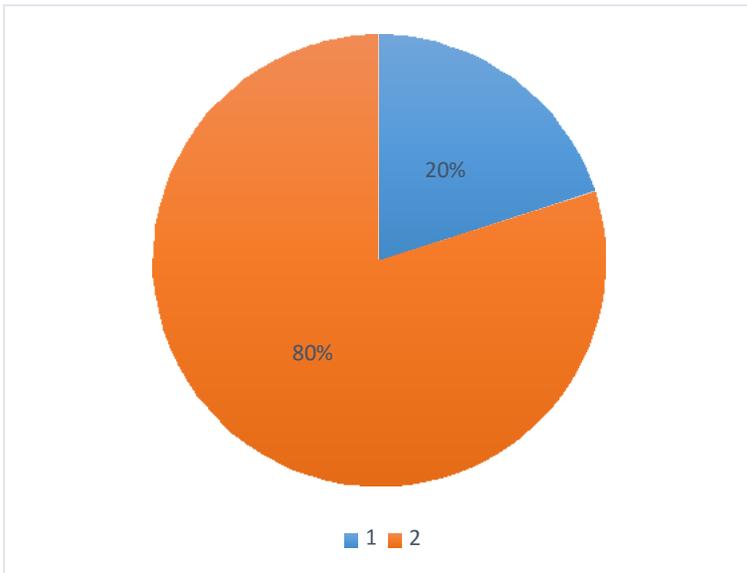


Grafica N°2 Porcentajes de Criterios no cumplidos por el museo.

En la gráfica N°2 se puede contemplar que el eje que menos cumple es el Ambiental, siendo el eje que tiene más debilidades según los resultados de la herramienta aplicada.

- 56% Eje Económico
- 44% Eje Socioeconómico
- 0% Eje Ambiental

**Totales general de los indicadores:
80% No cumple y 20% cumple**



La última tabla refleja el total en porcentaje de los ejes evaluados
Cumple: 20%No cumple: 80 %

Por lo cual el eje que más fortaleza tiene es el eje económico luego el sociocultural, Sin embargo, el sitio tiene un déficit en cuanto a la sostenibilidad ambiental.

Grafica N°3 Total de los Ejes evaluados en el museo.

5.3 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO PARA EL USO DEL SITIO HISTÓRICO CON FINES TURÍSTICOS.

El presente plan de implementación de buenas prácticas para el uso del sitio histórico con fines turísticos fue elaborado después de hacer una evaluación del sitio a través de una serie de criterios e indicadores creados de acuerdo al sitio, partiendo de los tres ejes de la sostenibilidad económico, socio cultural y ambiental, se elaboró una serie de recomendaciones o actividades que se pueden implementar en el sitio para lograr el desarrollo de la actividad turística de manera sostenible y promover la protección y conservación del patrimonio histórico cultural del lugar.

Para la puesta en marcha de las actividades se determinó un responsable que es el que se encargará de la realización de estas y un periodo de tiempo determinado según la prioridad, este periodo es clasificado de la siguiente manera:

- **Corto plazo:** Periodo de 1 a 3 determinando mayor prioridad de las necesidades del sitio.
- **Mediano plazo:** Periodo de 4 a 6 meses para actividades que necesiten la involucración de terceros.
- **Largo plazo:** 7 meses a más para actividades de mayor tiempo y dificultad.

Eje Económico

Criterio: **Protección del Patrimonio**

	Indicador	Actividades	Responsable	Tiempo
2	Informa al visitante sobre los cargos por daños a las instalaciones del museo.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de las zonas sensibles a daños por parte de los turistas. - Elaboración de un código de conducta para los visitantes y colaboradores del sitio. - Aprobación del código. - Presentación del código de conducta a INC y trabajadores del sitio histórico. - Elaboración de volantes destinados a los visitantes con información sobre el cuidado y sobre cargo por daños al sitio. (Con devolución al final del recorrido). 	Guía de sitio en coordinación con el INC.	Corto plazo
3	Cuenta con un experto que valore el estado de las piezas del museo cada cierto tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar un arqueólogo para que evalúe las piezas expuestas en el museo. - Establecimiento de un calendario de visitas del arqueólogo al sitio. - Entrega de informes sobre las evaluaciones a las piezas, en cada visita realizada. 	Guía de sitio en coordinación con INC	Mediano plazo
4	Las piezas expuestas se encuentran protegidas y no al alcance para la manipulación del turista.	<ul style="list-style-type: none"> - Colocar las piezas de exposición en vitrinas o muebles especiales para su protección, partiendo de las evaluaciones del arqueólogo. 	Administración en coordinación con INC	Largo plazo

Criterio: **Satisfacción del personal.**

1	Evaluación del desempeño del guía.	-Entregar al turista una hoja de evaluación del recorrido. -Colocar un buzón de sugerencias.	Secretaria	Mediano plazo
3	Los trabajadores cuentan con uniformes o distintivos.	-Elaborar gafetes con respectivos nombres y cargos de los trabajadores del museo. -Garantizar uniformes a los colaboradores del sitio.	INC	Largo plazo
4	El sitio se encuentra en buenas condiciones para evitar accidentes laborales.	-Construir barandas en las escaleras de la entrada al sitio. -Hacer limpieza general cada 3 meses para evitar el moho.	INC, Mantenimiento	Largo plazo
5	Los trabajadores cuentan con certificados de la constante preparación y capacitación de dicho patrimonio cultural.	-Brindar capacitación al guía y secretaria del sitio sobre la conservación del patrimonio y atención al cliente.	INC	Corto plazo
6	Los trabajadores reciben incentivos por su labor.	Ratificar el valor del trabajo de los colaboradores del sitio mediante incentivos como Canasta básica, reconocimientos, bonos entre otros.	Administración	Mediano plazo

Criterio: Satisfacción del cliente, y la buena imagen del patrimonio cultural.

1	Los visitantes tienen espacios para sentarse y descansar dentro del museo y la fortaleza.	- Crear espacios donde se ubiquen bancas y ranchos para descanso del turista fuera del museo. - Colocar bancos dentro del museo para los adultos mayores en áreas donde se lleve más tiempo para brindar información al visitante.	INC , Administración	Largo Plazo
2	El personal está capacitado para atender al visitante en cuanto a la información requerida.	Dar capacitaciones al guía para brindar una mejor atención al turista.(Técnicas de Guiado)	INC	Medio Plazo
3	Se cuenta con personal capacitado en al menos otro idioma.	-Brindar beca a los trabajadores para aprender otro idioma.	INC	Largo plazo
Criterio: Gestión de Visitantes				
1	Existe una herramienta de la visita a través de encuesta, o cuaderno de recomendaciones	-Tener un tv LCD y por medio de una aplicación al final del guiado para que el turista evalúe el recorrido.	Administración	Corto Plazo
2	La visita del turista al sitio siempre va acompañada del guía.	Realizar contratación de otros guías en temporada alta.	INC	Medio Plazo
4	El museo cuenta con un reglamento de visitantes.	Realizar un reglamento de visitantes que incluya las políticas del sitio.	Administración	Medio Plazo

Eje Socio Cultural

Criterio: **Protección del patrimonio cultural.**

	Indicador	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Aplican la Ley creada para la protección de este patrimonio cultural.	Que el INC capacite al personal sobre la ley de protección del sitio para que entre todos promuevan la protección y conservación del patrimonio cultural.	INC	Corto plazo
2	Cuentan con normas de protección al patrimonio cultural, visible y explicado a los visitantes.	-Elaborar un mural informativo donde estén planteadas las normas de comportamiento en el museo (visibles).	Secretaria	Corto plazo
3	Se da a conocer a los visitantes las políticas del museo.	-El guía debe brindar recomendaciones al visitante antes del recorrido.	Guía turístico	Corto plazo

Criterio: **Promoción Cultural**

2	Fomentan encuentros culturales entre los turistas y las comunidades locales, en los que se produzca un auténtico y respetuoso intercambio.	-Realizar tertulias o -peña cultural cuando lleguen grupos de turistas al museo para promover la cultura local.	Administración	Mediano plazo
---	--	---	----------------	---------------

Criterio: Apoyo al desarrollo comunitario.

1	Incentiva la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecten el manejo sostenible de recursos.	Gestionar una tienda de souvenir para promover la artesanía local.	Administración	Mediano plazo
2	Realizan actividades culturales en coordinación con la comunidad de manera que ambos se beneficien.	- Realizar peña cultural y cobrar por entrada.	Administración	Mediano plazo
3	La administración del atractivo cultural y la comunidad se brindan apoyo mutuo en cuanto la promoción de ambos sitios para generar beneficio en ambos	- Coordinar con los prestadores de servicio del Castillo para la elaboración de publicidad que permita la promoción de la Fortaleza, la cultura del sitio.	Administración	Mediano plazo

Eje Ambiental

Criterio: Gestión Sostenible del Patrimonio

AGUA

	Indicadores	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Plan de Ahorro	-Elaboración de un plan de ahorro. -Elaborar carteles con medidas de ahorro y colocarlos donde se encuentren grifos.	INC Administración	Mediano plazo
2	Los grifos se encuentran en buen estado para evitar las fugas de agua.	-Colocar grifos nuevos -Instalar grifos ahorrativos/sensores -Elaborar un plan escrito de mantenimiento preventivo y supervisiones de las tuberías para evitar fugas	Personal de mantenimi ento	Corto plazo
3	Cuentan con plan de saneamiento del agua que se almacena en los tanques	-Revisar constantemente los tanques para evitar suciedades -Clorar el agua -capacitar al personal sobre la importancia del saneamiento del agua	Personal de mantenimi ento	Corto plazo
4	Se brindan campañas de sensibilización de ahorro de agua al público y al personal que trabaja en el museo	-Hacer campañas con mención al ahorro del agua e invitar a la población para hacer conciencia	INC Administración	Mediano plazo

ENERGIA				
1	Cuentan con un plan de ahorro de energía	-Capacitar al personal sobre el ahorro de energía -Colocar rótulos con políticas de ahorro de energía	INC Administración	Corto plazo
2	El sistema de iluminación cuenta con un monitoreo o sensor de apagado	-Instalar un nuevo sistema de iluminación con máximo ahorro o ya sean lámparas LED -Tener un registro del consumo mensual de energía	Administración Personal de	Corto plazo
3	Cuentan con fuentes de energía alternativa, ya sean paneles solares.	-Colocar paneles solares -Aprovechar la energía solar -Ubicar tragaluces	Administración	Mediano plazo
Desechos solidos				
1	Ponen en práctica la separación de los desechos sólidos	-Elaborar Plan integral de manejo de desechos sólidos. -Colocar recipientes para separar los desechos orgánicos, inorgánicos y papeles	INC Personal de mantenimi	Corto plazo
2	Cuentan con un plan de reciclaje de los desechos producidos	- cuentan con capacitaciones de reciclaje de los desecho producidos.	INC Administración	Mediano plazo

Gestión de Riesgos				
1	Existen un plan de gestión de riesgos para el patrimonio en casos de peligro y vulnerabilidad	-Crear una alianza con el SINAPRED para que determine los riegos	INC	Largo Plazo
2	Cuentan con planes de emergencia para los periodos de gran afluencia turística	-Capacitar al personal sobre primeros auxilios -Tener un botiquín de primeros auxilios	INC	Mediano plazo
3	En los meses de mayor afluencia turística, se regula la entrada de los visitantes para evitar	-Establecer la capacidad de carga de turistas durante los meses de Mayo a Septiembre.	INC	Mediano Plazo
4	Existe zona de evacuación ante cualquier emergencia por cualquier eventualidad, como	-Hacer simulacros para prepararse ante cualquier eventualidad. -Hacer señalización de Salidas de emergencias, área de peligro, rutas de evacuación.	Administración	Corto plazo
5	El sitio cuenta con pasamanos y antideslizantes	-Crear rampas, pasamanos y antideslizantes en el sitio	INC	Largo Plazo

6. CONCLUSIONES

La Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, cuenta con un orden establecido por salas, dentro de ellas se encuentran piezas emblemáticas para la historia de Nicaragua, como los cañones utilizados por Rafaela Herrera.

El Sitio Histórico, no cuenta con un responsable nombrado por el INC que dirija las actividades del personal, sin embargo, la Señora Hogla Martínez, es quien ha fungido con esta responsabilidad.

Luego de la identificación de buenas prácticas en turismo, se pudo constatar que el eje que más se cumple dentro de la Fortaleza es el socio cultural y el eje que menos cumple es el eje ambiental, sin embargo, desde cierta perspectiva se puede determinar que la fortaleza tiene un gran déficit en cuanto a la sostenibilidad, debido a que la mayoría de los indicadores no se cumplen.

Es necesario que en la Fortaleza se lleven a cabo planes de mejoras destinados a optimizar la calidad de los servicios, los registros de visitas, permitiendo un monitoreo constante.

Es imperativo que el sitio histórico cuente con la implementación de buenas prácticas, permitiendo organizar actividades que mejoren la comunicación con enlaces y nuevos proyectos de manera que permita que los servicios o productos que se encuentren dentro reflejen la protección y conservación de nuestro patrimonio nacional, permitiendo así tener una mayor afluencia turística.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Atalaya Gestión Cultural*. (2012). Obtenido de Atalaya Gestión Cultural: <http://atalayagestioncultural.es/capitulo/gestion-financiera-economica-sector-cultural>
- Atalaya Gestión cultural*. (2018). Obtenido de Atalaya Gestión cultural: <http://atalayagestioncultural.es/capitulo/gestion-del-patrimonio-cultural>
- Comisión Mundial Ambiente y Desarrollo. (1987).
- Conferencia Mundial sobre las políticas Culturales. (1982). México.
- Evemuseografía*. (22 de 1 de 2018). Obtenido de Evemuseografía: <https://evemuseografia.com/2018/01/22/estandares-e-indicadores-de-excelencia-para-museos/>
- Gestión del Patrimonio Mundial Cultural*. (2010).
- Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Para Comunidades de Latinoamérica*. (2008).
- Iccrom. Org*. (2018). Obtenido de Iccrom. Org: <https://www.iccrom.org/sites/default/files/2018->
- Imaginario, A. (30 de 09 de 2019). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/cultura>
- Manfut.Org*. (2017). Obtenido de Manfut.Org: <http://www.manfut.org/cronologia/castillo.html>
- Patrimonio Mundial*. (05 de 2017). Obtenido de <http://www.observatorio.gobiernoabiertozacatecas.org.mx/wp-content/uploads/2017/05/Conceptos-e-informaci%C3%B2n-sobre-Patrimonio-Mundial.pdf>
- Porto, J. P. (2018).
- Repositorio.Cepal.Org*. (2017). Obtenido de Repositorio.Cepal.Org: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5498/1/S0700589_es.pdf
- RioSanJuan.com*. (28 de 2 de 2018). Obtenido de RioSanJuan.com: <https://www.riosanjuan.com.ni/2018/02/28/las-fortalezas/>
- RioSanJuan.Com*. (2018). Obtenido de RioSanJuan.Com: <https://www.riosanjuan.com.ni/rio-san-juan-2/historia/>
- Toseli. (2006). Turismo y Patrimonio Cultural. *Turismo y Patrimonio Cultural*, 175-182.
- UNESCO. (2004). *La UNESCO y el patrimonio castellano*.

UNESCO. (2015). Obtenido de UNESCO:
https://www.academia.edu/7266913/TURISMO_SEGUN_LA_UNESCO

Uv.es. (s.f.). Obtenido de Uv.es: <https://www.uv.es/museos/MATERIAL/Rausell.pdf>

Vianica.com. (2018). Obtenido de Vianica.com: <https://vianica.com/sp/nicaragua/rio-san-juan>

Visitanicaragua.com. (s.f.). Obtenido de Visitanicaragua.com:
<https://www.visitanicaragua.com/rio-san-juan-de-nicaragua/>

8. ANEXOS

Anexo 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

Estimada directora sitio histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción de María, 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 realza?
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.

Anexo # 2. Memoria Fotográfica



Grupo de trabajo realizando visita al sitio histórico Fortaleza de la Inmaculada Concepción en Rio San Juan, además de la visita a la biblioteca del departamento de francés dentro de la Universidad.