



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 de la “Casa
Museo Augusto C. Sandino” en la ciudad de Niquinohomo, departamento de
Masaya en el año 2019.**

Autores:

- JocsanSleyder Rosales
- Daryl Emilio Bermudez Barquero.
- YasneryCrisbethOcón Ruiz.

Tutora: MSc. Lisseth G. Castro Soza

28 de Noviembre, 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 de Turismo para Museos y Sitios
Históricos de Nicaragua”**

Subtema:

**“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo de la “Casa
Museo Augusto C. Sandino” en la ciudad de Niquinohomo, departamento de
Masaya en el año 2019.**

Autores:

- JocsanSleyder Rosales
- Daryl Emilio Bermudez Barquero.
- YasneryCrisbethOcón Ruiz.

Tutora: MSc. Lisseth G. Castro Soza

28 de Noviembre, 2019

Dedicatoria

Primeramente, a Jah por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, darme lo necesario para seguir adelante día a día y para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, Maricela A. Namendez y Harold Rosales, a mi abuelita María Teresa Sánchez por el apoyo espiritual en todo momento, a su esfuerzo, amor y apoyo incondicional durante mi formación tanto personal como académica.

A mi hijo Jocsan Khalid Rosales Ocón quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar hacer un ejemplo para él.

JOCSAN ROSALES

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dedicar este esfuerzo investigativo, a Dios por haberme bendecido, por su inmenso amor y por darme la dicha de compartir este tan importante logro con toda mi familia.

A mi madre Cristina Ruiz y a mi padre Benigno Ocón que me brindaron todo su apoyo y esfuerzo para que yo cumpliera mi meta de llegar hacer una Licenciada en Turismo Sostenible, por sus consejos, valores y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi hermana Alexandra Ocón Ruiz por ser un apoyo incondicional, y por estar presente en cada paso que di.

A mi hijo Jocsan Khalid Rosales Ocón quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar hacer un ejemplo para él.

A mi querida abuela Jenny Canizales quien me brindó su apoyo desde mi infancia para poder llegar a esta instancia de mis estudios.

A la Docente Lisseth Castro por brindarme sus recomendaciones y sabiduría que ha influido en la realización de este trabajo.

YASNERY OCÓN

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento Investigativo, detalla un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para la Casa Museo General Augusto C. Sandino, se ha realizado con el fin de minimizar los impactos negativos que se presentan en la Casa Museo y maximizar los beneficios en relación al turismo en el entorno ambiental, económico y socio-cultural. Esta herramienta permitirá que la Casa Museo General Augusto C. Sandino trabaje con prácticas de gestión sostenible de una manera sencilla y efectiva.

La Investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo, debido a que se describe la Historia, organización y estado actual de la Casa Museo General Augusto C. Sandino. El estudio se caracteriza por ser exploratorio a nivel nacional, debido a que no se encontró otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de Buenas prácticas en la Casa Museo y siendo esta 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 fueron la entrevista aplicada al gerente del museo y encargada de los Museos del INC, al igual que se hizo una revisión documental donde los principales archivos fueron: la página web de INTUR y La constitución Política de Nicaragua.

Con este plan se pretende explicar la importancia de llevar a cabo buenas prácticas en cada una de las aéreas operativas de la Casa Museo, así como recomendaciones para implementarlas.

Además, se realizó una descripción general de la Casa Museo General Augusto C. Sandino y se presenta los bienes materiales con los que el museo cuenta, De tal forma dicha información será entregada a la Instituto Nicaragüense de cultural con el propósito de que cuenten con una información actual de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.

La Casa Museo General Augusto C. Sandino cuenta con datos históricos relevantes para la Cultura Nicaragüense, elementos significativos para la Historia Nicaragüense, posee con un guía capacitado para brindar información acerca del General de Hombres libres, Augusto C. Sandino. La Casa Museo General Augusto C. Sandino no cuenta con un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo, por lo tanto, se realizó una evaluación en la Casa Museo, mediante una herramienta construida para medir la sostenibilidad del lugar tomando en cuenta los tres ejes: Económico, Socio-Cultural y Ambiental. De manera que se obtuvo un resultado donde los ejes que más cumplen son el Socio-Cultural y Ambiental, por lo tanto, el Económico es el que menos cumple.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

ÍNDICE

Contenido	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. OBJETIVOS	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	8
5. Desarrollo Del SubTema	14
5. RESULTADOS	15
5.1- Descripción general de la Casa Museo General Augusto C. Sandino	15
5.1.1 Aspectos patrimoniales significativos de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.	19
5.1.2 Detallar las medidas de conservación de las piezas exhibidas.	23
5.1.3 Servicios de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.	23
5.1.4 Organización Administrativa de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.	24
5.1.5 Estructura organizativa	25
5.1.6 Demanda	26
5.1.7 Gestión Financiera	28
5.1.8 Leyes	29
5.1.9 Análisis FODA	30
5.2- Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en turismo en la “Casa Museo General Augusto C. Sandino”	31
5.2.1 Identificación del cumplimiento de Buenas Prácticas en la Casa Museo General Augusto C. Sandino	32
5.2.2 Consolidado de la Evaluación	44
5.3- Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo de la Casa Museo Augusto C. Sandino.	46
6. CONCLUSIONES	54
7. BIBLIOGRAFÍA	55
8. ANEXOS	56

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

1. INTRODUCCIÓN

Una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que cuenta un país hoy en día es el turismo, que también se le llama “industria sin chimenea” pues genera un impacto económico bastante importante sin desastres ecológicos o impactos negativos al ambiente.

Independientemente de los diversos tipos de turismo que existen, esta industria genera el movimiento y reactivación económica del lugar donde se desarrolla, así, todos los países generan empleos, obras de infraestructura, desarrollos gastronómicos y hoteleros, crecimiento de los transportes, etc. Por tal es de suma importancia el cuidado de cada país para desarrollar este ramo.

El turismo también es un aspecto clave en la promoción de un país para el mejoramiento de la reputación y el posicionamiento, promoviendo todas sus fortalezas como cultura, deportes, empresas, destinos históricos, eventos, educación, inversión, etc., y así poderle dar al mundo incentivos para visitar o invertir.

Por lo tanto el turismo es importante en la vida de las personas pues el visitar nuevos lugares turísticos o trabajar en ellos, cambia totalmente la percepción de las cosas, la gente, los valores, pero sobre todo hace felices, crecer, redescubrirnos e interactuar en realidades diferentes a la nuestra. Es por tal razón que en Nicaragua se está trabajando con el turismo sostenible ya que este tiene como premisa no comprometer los recursos de las generaciones futuras, busca el equilibrio entre medioambiente, cultura y economía para fortalecer la calidad de vida de las personas. De tal manera que se persigue la consolidación de un desarrollo turístico sostenible, ético, humano, participativo, incluyente y respetuoso con los valores, costumbres y tradiciones.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Los museos son espacios muy importantes dentro de la infraestructura de cualquier país y desde el punto de vista social. Ya sean públicos o privados, con ánimo de lucro o sin él, la finalidad de los museos es la de conservar, investigar, comunicar, exponer o exhibir todo tipo de colecciones. Los museos pueden acumular todo tipo de objetos, venturas, esculturas, etc. Los museos recogen una parte muy importante del saber, de la historia, del arte, de la cultura..., ya sea del propio país o de otras partes del mundo, pero siempre bajo una coherencia temática, artística, científica, etc.

El turismo cultural va cada vez más en aumento, los museos son actores potenciales en esta actividad turística, donde el intercambio cultural es en sí mismo, factor de conservación y desarrollo cultural. En esta práctica, los museos se han visto beneficiados con el aumento de visitas por parte de turistas, así mismo, se ha visto una creciente modernización en el desarrollo museográfico. El turismo es un agente de intercambio cultural, que facilita el desarrollo cultural de un país. Y es ahí donde los museos juegan un papel fundamental en el desarrollo turístico, pues le brindan a locales y visitantes la oportunidad de conocer la idiosincrasia del lugar a la vez que la promueve e incentiva a su conservación.

Son los museos los lugares indicados para promover el turismo local, para que los residentes conozcan lo que son, se reconozcan y comiencen a enseñárselos a aquellos visitantes que han llegado atraídos con la curiosidad de conocer una nueva cultura. Los museos además de ayudar a la conservación y divulgación del patrimonio, son agentes de recuperación del mismo. Y en su práctica cultural, se vuelven agentes educativos para el crecimiento social y humano de la cultura y del individuo, convirtiendo al turismo en actividad necesaria y obligatoria para el crecimiento personal del individuo y para el desarrollo social de una nación.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

La Casa Museo General Augusto C. Sandino presenta un problema principal el cual es la falta de conocimiento de las buenas prácticas en turismo que existen y se pueden implementar en la Casa Museo con el enfoque al ámbito Económico, Socio-Cultural y Ambiental para mejorar su funcionamiento.

Además se encuentran otros problemas tales como que el Instituto Nicaragüense de Cultura no cuenta con una descripción de los Museos e Inventario de los bienes que estos contienen, siendo este un problema al momento de brindar y compartir información acerca de los Museos de Nicaragua y la problemática de la relación que se construye con la obra expuesta y el público, ya que la forma de mirar al pasado y presente como nación y humanidad ha cambiado no existe un vínculo con el patrimonio simbólico, material o de conocimiento que hemos heredado, puede parecer indiferente.

El presente trabajo contiene una breve explicación de los problemas que presenta la Casa Museo Augusto C. Sandino, el por qué se realiza esta investigación, la metodología implementada, además se presentan los conceptos de los temas relacionados al trabajo. Se describe cada área de la Casa Museo General Augusto C. Sandino y los bienes de gran importancia que contienen, se presenta la herramienta de evaluación de buenas prácticas que se realizó en el museo, mediante esta herramienta se propone un plan de implementación de buenas prácticas para la Casa Museo General Augusto C. Sandino con fines turísticos.

Para llegar a conocer el estado actual de la Casa Museo General Augusto C. Sandino, se realizó una visita para conocer las prácticas sostenibles que realiza el museo, los factores que afectan la visita de este, servicios con los que cuenta, ventajas y desventajas en su equipamiento, determinar la importancia en la participación de la cultura nicaragüense y su impacto en el turismo.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

El estudio se caracteriza por ser exploratorio, debido a que no se encontró otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de Buenas prácticas en la Casa Museo y siendo esta de Corte transversal puesto que se hizo la recolección de información en un periodo determinado, que consta de Septiembre a Noviembre del 2019. De tal manera se mejorará cada uno de estos elementos que presenta el museo, al realizar un plan de implementación de buenas prácticas para atraer más visitas que ayuden a preservar y divulgar la Cultura e Historia Nicaragüense.

Las técnicas Utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada al gerente del museo y encargada de los Museos del INC, al igual que se hizo una revisión documental donde los principales archivos fueron: la página web de INTUR y La constitución Política de Nicaragua.

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 adoptadas 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 la evaluación de sostenibilidad durante la visita a la Casa Museo General Augusto C. Sandino, su llenado se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del Museo. 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 porcentaje general. Después de haber sido realizado esto, se procedió a elaborar el Plan Implementación de Buenas Prácticas con sus respectivas recomendaciones.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

2. JUSTIFICACIÓN

Augusto Nicolás Calderón Sandino (Niquinohomo, 18 de mayo de 1895 - Managua, 21 de febrero de 1934), más conocido como Augusto César Sandino, fue un patriota y revolucionario nicaragüense.

Augusto Sandino fue un líder de la resistencia nicaragüense contra el ejército de ocupación estadounidense en Nicaragua en la primera mitad del siglo XX. Se le considera Héroe Nacional de Nicaragua y se le llama «General de Hombres Libres».

Es por esta razón que es importante conocer su Historia y revivir cada momento que vivió en la casa de su padre Don Gregorio Sandino, a través de cada objeto que se encuentra en lo que es hoy la Casa Museo General Augusto C. Sandino y compartir esta información con los visitantes nacionales y extranjeros que estén interesados en la historia de Nicaragua través del turismo.

Por lo tanto, es importante trabajar con Buenas Prácticas ya que son acciones dirigidas a prevenir, corregir y mejorar algunos puntos de gestión de la Casa Museo, mejorando la imagen de éstos ante sus clientes y su entorno.

Es por esta razón que es necesario el Diseño de un Plan de Implementación de Buenas Prácticas para establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro del local, poniendo en valor y rescate la identidad cultural local, mejorando la imagen del sitio y en consecuencia obtiene reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional, buscando la atención de un mercado turístico de calidad con la misma visión de sostenibilidad. Además de esta forma la Casa Museo General Augusto C. Sandino mejorará su gestión y brindará una guía de cómo ser un museo sostenible a sus visitantes

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

En resumen, la implementación de las Buenas Prácticas beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente a la Casa Museo General Augusto C. Sandino, a su entorno y a las personas que trabajan en él, pero además beneficiarán a los turistas, a los pobladores locales y a la imagen del destino.

También se compartirá al Instituto Nicaragüense la descripción del Museo para tener en cuenta en que aspectos debe mejorar la Casa Museo General Augusto C. Sandino y en que se debe invertir. En el caso del Instituto Nicaragüense de Turismo la Casa Museo será un complemento para la promoción de la Cultura e Historia de Nicaragua.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de implementación de Buenas Prácticas en turismo para la “Casa Museo General Augusto C. Sandino” en la ciudad de Niquinohomo, departamento de Masaya en el año 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir los aspectos generales la Casa Museo General Augusto C- Sandino.
2. Identificar la Implementación de buenas prácticas en turismo de la Casa Museo General Augusto C- Sandino.
3. Proponer un plan de implementación de buenas Prácticas en turismo para la Casa Museo General Augusto C- Sandino.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

La fundamentación científica es necesaria porque damos conocimientos verdaderos de una manera seria y adecuada, para reducir el riesgo de caer en equivocación, con el fin de explicar bien las cosas u crear veracidad y credibilidad. Es la base de la investigación o trabajo, ya que un proceso fundamentado permite entender los principios y enfoques de los investigadores, justifica la toma de determinaciones en la solución de problemas concretos de acuerdo a reglas acordadas y establecidas para descubrir la naturaleza de cada proceso, mejora las capacidades de resolución de cuestiones y de asimilación de innovaciones, entre otras.

➤ **Cultura y Patrimonio**

Cultura

Según,(Quero, 2010)Cultura se refiere al conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento. La función de la cultura es garantizar la supervivencia y facilitar la adaptación de los sujetos en el entorno.

El concepto de cultura ha variado a lo largo de la historia. En su origen etimológico, la palabra cultura proviene del latín *cultus* que significa "cultivo" o "cultivado". Este término es el participio pasado de la palabra *colere* que significa 'cultivar'. En la Edad Media, cultura designaba un terreno cultivado. En el renacimiento apareció la idea del hombre "cultivado", es decir, alguien instruido en literatura y bellas artes, Define (Quero, 2010).

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Patrimonio

Según (Quero, 2010), El patrimonio es el conjunto de bienes y derechos, cargas y obligaciones, pertenecientes a una persona, física o jurídica. En el ámbito legal se define como “el conjunto de relaciones jurídicas pertenecientes a una persona, que tienen una utilidad económica y por ello son susceptibles de estimación pecuniaria, constituidas por deberes y derechos” (activos y pasivos). Desde este punto de vista, al valor de un bien patrimonial se le descontará el valor de las cargas que se hallen gravándolo. Desde el punto de vista registral el patrimonio es aquel bien inmueble parte del patrimonio familiar que pasa de generación en generación.

Patrimonio Cultural

Según Quero 2010, El patrimonio cultural está formado por los bienes culturales que la historia le ha llegado a una nación y por aquellos que en el presente se crean y a los que la sociedad les otorga una especial importancia histórica, científica, simbólica o estética. Es la herencia recibida de los antepasados, y que viene a ser el testimonio de su existencia, de su visión de mundo, de sus formas de vida y de su manera de ser, y es también el legado que se deja a las generaciones futuras.

El Patrimonio Cultural se divide en dos tipos, Tangible e Intangible.

El patrimonio tangible

Es la expresión de las culturas a través de grandes realizaciones materiales. A su vez, el patrimonio tangible se puede clasificar en Mueble e Inmueble.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Patrimonio Tangible Inmueble

El patrimonio tangible inmueble está constituido por los lugares, sitios, edificaciones, obras de ingeniería, centros industriales, conjuntos arquitectónicos, zonas típicas y monumentos de interés o valor relevante desde el punto de vista arquitectónico, arqueológico, histórico, artístico o científico, reconocidos y registrados como tales. Estos bienes culturales inmuebles son obras o producciones humanas que no pueden ser trasladadas de un lugar a otro, ya sea porque son estructuras (por ejemplo, un edificio), o porque están en inseparable relación con el terreno (por ejemplo, un sitio arqueológico), Explica (Quero, 2010).

Patrimonio cultural

Patrimonio cultural se define como "los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumental, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tenga un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia, Define (Quero, 2010).

Museos

Según (Navarro y Marin, 2002) "Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, y abierta al público, que se ocupa de la adquisición, conservación, investigación, transmisión de información y exposición de testimonios materiales de los individuos y su medio ambiente, con fines de estudio, educación y recreación".

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

La razón de ser del museo

El objetivo del museo de ciencias como difusor de conocimientos, aprovechará la experiencia que se ha obtenido sobre conocimientos de naturaleza y tecnología con el objeto de proporcionar más saber a sus visitantes. La difusión sobre la innovación será un recurso educativo establecido para involucrar a la gente de todas las edades en la exploración y experimentación de la relación de la ciencia con las tecnologías que afecten a sus vidas, y para inspirar a los jóvenes a convertirse en innovadores en las tecnologías responsables del futuro.

La mayor parte de los objetivos de los museos hacen hincapié en la importancia de las exposiciones como una herramienta educativa para los visitantes y estudiantes. La mayoría aborda la necesidad de servir a todos los públicos. Podemos decir, por ejemplo, que la exposición es la avenida principal del aprendizaje. Las exposiciones están cada vez más basadas en programas para la difusión del saber entre toda clase de visitantes evitando la erudición, que deberá enseñar a todos los públicos.

➤ **Relación entre turismo y museos**

Esta relación es de suma importancia ya que los museos son actores potenciales en la actividad turística, donde el intercambio cultural es factor de conservación, a la vez que promueve la diversidad cultural y la interacción tan necesaria entre el patrimonio cultural y el desarrollo de este.

• **Turismo y Sostenibilidad**

Turismo

Según (Quesada, 2006), puede definirse al turismo como el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual en un período consecutivo que resulta inferior a un año, con propósito de ocio, negocios y otros motivos.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

El turismo es una gran fuente de aprendizaje para los visitantes, ya sean conocimientos ambientales, sociales y culturales, en este caso la relación de turismo-cultura es de suma importancia para nuestro país ya que de esta manera damos a conocer nuestra identidad por medio del el Casa Museo General Augusto C. Sandino, siendo este un museo con un gran peso histórico dinamizando el aprendizaje para los visitantes tanto como niños, adultos, nacionales y extranjeros. Explica (Quesada, 2006).

Sostenibilidad

La sostenibilidad (Aviles, 2002), por definición, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. De aquí nace la idea del desarrollo sostenible, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana.

Según, (Aviles, 2002)En el marco de una sostenibilidad social es la orientación al visitante y a la comunidad para una mejor interacción entre la comunidad y los visitantes de la misma manera ser agentes de desarrollo local. De igual forma trabajar sobre la sostenibilidad cultural, velar por su protección y promoción de la diversidad cultural para ser de esta un motor catalizador de desarrollo y sostenibilidad, siempre y cuando se mantenga un equilibrio entre la sociedad culturizada y la naturaleza, esto implica lograr resultados de desarrollo sin amenazar las fuentes de nuestros recursos naturales y sin comprometer los de las futuras generaciones.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Buenas prácticas

Los principios del turismo sostenible pueden traducirse en prácticas de gestión, que son aplicables para todo tipo de sitios en cualquier destino turístico. Estos principios tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial, Define (Aviles, 2002).

Esta guía para los sitios turísticos denominada "Buenas prácticas para turismo sostenible", es una herramienta que permite a los sitios turísticos acoger prácticas de gestión sostenibles de una manera sencilla y efectiva.

Herramientas para evaluación

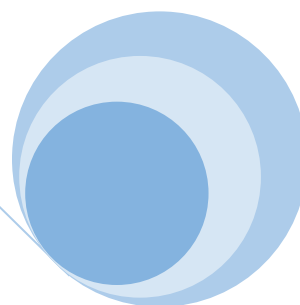
Según (Aviles, 2002), Son en conjunto de prácticas diseñadas para que se puedan obtener i formación precisa sobre la calidad de la investigación, también se emplean para facilitar el diálogo entre investigador como ponente y los escuchas para ver el proceso de aprendizaje y como mejorarlo

Criterio

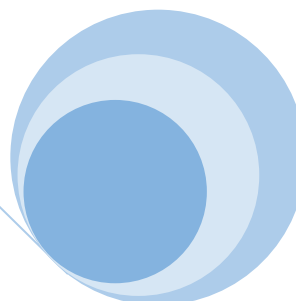
Define, (Aviles, 2002), El criterio, es una especie de condición subjetiva que permite concretar una elección. Se trata, en definitiva, de aquello que sustenta un juicio de valor. Un criterio también es un requisito que debe ser respetado para alcanzar un cierto objetivo o satisfacer una necesidad.

Indicador

Explica (Aviles, 2002). Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza. Los indicadores se utilizan en diversos ámbitos.



5. Desarrollo Del SubTema



5. RESULTADOS

5.1- Descripción general de la Casa Museo General Augusto C. Sandino

Se presenta una reseña histórica de la vida del General Augusto C. Sandino y el transcurso y sus inicios en la historia de la revolución Nicaragüense, también en esta etapa se describe de manera general la composición de la casa museo General Augusto C. Sandino, la importancia de cada uno de sus componentes para la descripción del transcurso del General Sandino en la casa de su padre el señor Gregorio Sandino, también destacar las piezas más importantes de la casa museo, servicios del museo, su estructura organizativa, su misión y visión, la demanda actual que posee la Casa Museo, su gestión financiera y las leyes que la favorecen.

General Augusto C. Sandino.

El General Augusto C. Sandino nació el 18 de mayo de 1895 en un pequeño poblado que hoy se llama Niquinohomo, en aquel entonces se conocía como Villa Victoria. Fue hijo natural de Margarita Calderón, empleada doméstica, y del propietario de la casa de habitación, don Gregorio Sandino. El General vivió desde muy pequeño en casa de su padre natural en donde ofició como sirviente, pero aprendió a leer y escribir; y recibían salario de su padre por las actividades realizadas, con lo que ayudó al sustento de su madre Margarita.

Años después, en 1920, luego de haberse dedicado durante algún tiempo al comercio de granos básicos, El General sale del pequeño Niquinohomo y, desde el puerto de Bluefields, en la Costa Atlántica, se embarca para La Ceiba, para entonces la ciudad más floreciente de la costa norte de Honduras. Dos años y medio más tarde sale de La Ceiba para dirigirse al cercano Puerto Barrios, en Guatemala, en donde encuentra trabajo en la United Fruit Company. Por último, logra establecerse cerca del Puerto de Tampico, en el Estado mexicano de Tamaulipas, en la Huasteca Petroleum Company y, después de ejercer varias actividades (mecánico, comerciante, entre otras), se instala como arrendatario de

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

una gasolinera importante en Cerro Azul. El Estado mexicano de Tamaulipas había sido escenario, algunos años antes, de la labor de injerencia de las compañías transnacionales en este país, quienes desde 1914 hasta 1920 promovieron y financiaron grupos de aventureros que se dedicaron a entorpecer y boicotear la labor del gobierno central mexicano en las zonas petroleras de Veracruz, Tamaulipas y San Luis Potosí.

En este sentido se distinguió la Huasteca Petroleum Company, pero el perfil nacionalista de la Revolución Mexicana había de imponerse; la ley que reivindicaba para la nación las riquezas del subsuelo, que había sido emitida el 5 de febrero de 1917, entró en vigor el 29 de diciembre de 1925 bajo el gobierno del General Calles. Sandino vivía entonces en el corazón de la zona petrolera antes mencionada y seguramente vivió el nacionalismo mexicano y el rechazo al dominio extranjero, así como los resultados en materia agraria del movimiento social iniciado en 1910 que se había plasmado en la legislación del país y que, en buena medida, fueron el producto de la heroica lucha de cientos de miles de campesinos mexicanos que tuvieron a la cabeza a hombres de la talla histórica de un Emiliano Zapata, el cual seguramente impresionó a Sandino. Dado que estuvo entre 1923 y 1925 en México, puede decirse que fue testigo de la obra de reformas sociales del General Álvaro Obregón y, como ya se vio, de la intromisión de los Estados Unidos en la vida económica y política de este país.

Retornó a Nicaragua el 15 de mayo de 1925, cuando se embarcó en Tampico en el vapor "México" hacia Veracruz, y luego vía Guatemala y El Salvador; llega a Nicaragua el 1° de junio de 1926 cuando un mes antes, el 2 de mayo, había estallado una revuelta en la Costa Atlántica y los infantes de marina norteamericanos habían desembarcado en Bluefields "para proteger las vidas americanas" asistidos por un Acta del Congreso de los Estados Unidos que autorizaba al Presidente a ayudar a los países del continente "en asuntos navales y militares".

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Sandino se dirige a Niquinohomo y al no poder establecerse allí se dirige a la mina de San Albino, en el departamento de Nueva Segovia, el corazón montañoso de Nicaragua. Mientras tanto, la insurrección popular, que había estallado en la Zona Atlántica con fuerte participación de trabajadores de las plantaciones bananeras encabezada por los caudillos Luis Beltrán Sandoval y Eliseo Duarte, movilizó a los dirigentes del Partido Liberal hacia el control y encauzamiento de aquella. Estos enarbolaron la bandera de la "constitucionalidad". Entre tanto Sandino, quien era guardalmacén, impresionado por las condiciones de vida de los mineros les transmite, en sus ratos de ocio, imágenes de su experiencia mexicana sobre la lucha de los obreros por sus derechos, los que contrastaban terriblemente con la postración del obrerismo nicaragüense.

Las conversaciones deben haber tocado la política nacional y la intervención norteamericana y de ellas debe haber surgido la idea unirse a los "constitucionalistas" en la guerra civil. De quinientos dólares con que Salió de Cerro Azul, todavía le quedaban trescientos, con los que compró algunas armas para luchar. En total, el grupo sumó veintinueve hombres con la participación activa y clasista de trabajadores agrícolas, campesinos y obreros como elemento motor del movimiento "constitucionalista", lo que permitió que el movimiento se transformara en uno de "liberación nacional y antiimperialista".

En el marco de las fuerzas constitucionalistas que luchaban contra la oligarquía conservadora en el poder, existían dos tendencias claramente definidas: por un lado, Sandino, con su ejército y su núcleo original de mineros, aumentado después por campesinos pobres y pequeños propietarios, y por el otro José María Moncada. Esta última fue la que decidió la capitulación sujetándose a un conjunto de condiciones estipuladas en un pacto conocido con el nombre de "Espino Negro" o Stimson-Moncada. Todos los generales del ejército constitucionalista menos Sandino aceptaron los acuerdos emanados del Pacto e hicieron entregar las armas

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

a sus soldados. Sandino dijo desde Galí el 12 de mayo de 1927, que ***“yo no estoy dispuesto a entregar mis armas en caso de que todos lo hagan. Yo me haré morir con los pocos que me acompañen, porque es preferible hacernos morir como rebeldes y no vivir como esclavos”***.

Desde entonces el movimiento de Augusto Nicolás Calderón Sandino se perfila, claramente, como uno principalmente antiimperialista, pluriclasista desde el punto de vista de la extracción social de sus integrantes, quienes eran fundamentalmente campesinos, obreros agrícolas y terratenientes medios (pequeños propietarios), sin faltar algunos intelectuales; su núcleo central lo constituía, con todo, el núcleo original que se unió a Sandino en la mina de San Albino. Para su oposición armada frente a las fuerzas interventoras y su apoyo interno, Sandino implantó la lucha de guerrillas, lo que le permitió golpear a un enemigo que, aunque superior en apertrechamiento militar y número de soldados, no pudo adaptarse a las condiciones del terreno y de la lucha. Este enemigo se ve superado, también, por el espíritu del ejército guerrillero al que combatía, superior en moral y en táctica.

La gesta libertaria que represento Augusto Sandino ha trascendido las fronteras, transformándose en un símbolo de la bandera de los pueblos que luchan contra la opresión y el dominio de fuerzas externas. Las ideas y pensamientos de Sandino son recordados en Nicaragua y el Mundo: “Mi mayor honra es surgir del seno de los oprimidos, que son el alma y nervio de la raza”. Su lucha por la libertad, soberanía y justicia siguen hoy más vigentes que nunca.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.1 Aspectos patrimoniales significativos de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.

La casa museo General Augusto C. Sandino posee una historia y legado en nuestro país y su revolución ya que en esta habitó el general Augusto C. Sandino desde los 11 años de edad hasta los 17 años que tomo sus estudios en el extranjero. La Casa Museo General Augusto C. Sandino, se encuentra dividida en ocho áreas compuestas por una sala principal, una sala de venta o comercio, la habitación principal de don Gregorio, las habitaciones de las hijas de don Gregorio, el comedor, la cocina, el patio, y la sala de la escuela primaria las cuales se describirán a continuación:

➤ **Área1:**

La sala principal está compuesta por nueve sillas mecedoras las cuales son réplicas de las originales de estas nueve sillas dos son originales y restauradas, cuenta con una mesa original de la época, que funciona como exhibidor de las fotos familiares, un toca disco original de la época de marca

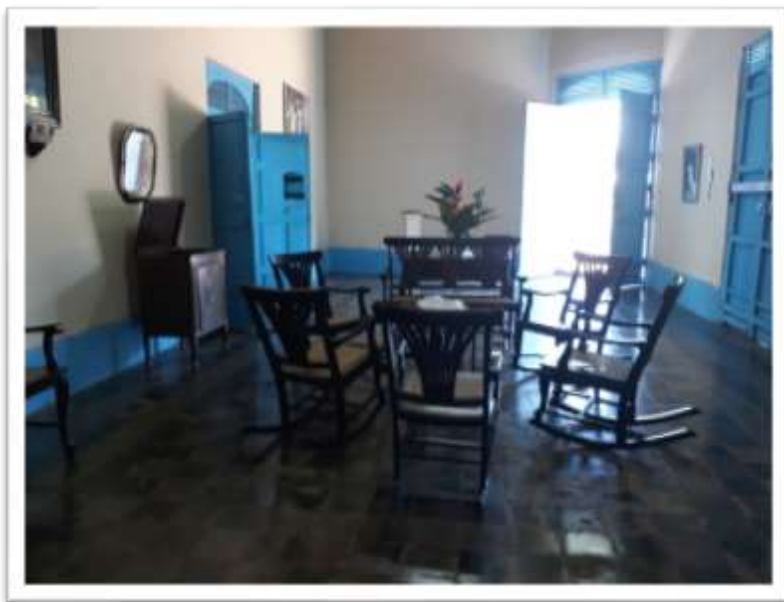


Foto1. Sala Principal

Victrola, un escritorio portando una lámpara de aceite, dos exhibidores de libros de bronce puro y una máquina de escribir donde don Gregorio hacia sus cuentas acerca de las ventas realizadas, un reloj de madera, un espejo, su mostrador y varias réplicas de las fotos de la familia Sandino Tiffer.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo



Foto2. Sala de Venta

Área 2:

La sala de venta después de la sala principal está compuesta por once sillas, todas réplicas de la época donde esperaban los clientes de don Gregorio, donde vendía granos varios, también un dispensador de agua de cerámica y una alacena original de la casa.

Área 3:

Luego de esta sala de comercio está la habitación principal compuesta por la cama de don Gregorio, el tocador, tres roperos y un radio, todo esto original de la casa y de la época.



Foto3. Cama Habitación Principal



Foto4. Roperos

Área 4: Las habitaciones de las hijas de don Gregorio ambas están

compuestas por una cama, un ropero o baúl donde guardaban sus pertenencias, un tocador y un par de imágenes religiosas en cada habitación.



Foto5. Habitaciones de las Hijas de Don Gregorio Sandino

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Área 5:

Un poco antes de las habitaciones de las hijas de don Gregorio está el comedor donde la familia se reunía para degustar los diferentes platillos Nicaragüenses entre ellos la acostumbrada sopa de res, este comedor, de madera fina (caoba), está compuesto por diez sillas con un centro de mesa donde adornaban con frutas frescas.



Foto6. Comedor

Área 6:

La cocina de la casa está compuesta por un exhibidor de madera con vidrio donde se guardaba cerámica y recipientes de artesanales los que ocupaban para comer, también latas de acero donde se guardaba aceite, gas y granos básicos, un lavandero y tres vasijas de barro, todo esto de la época.



Foto7. Cocina

Área 7:

El patio es una de las áreas más grandes de la casa, en este está el baño, el cual es único en su estructura, una pila en la cual almacenaban agua para el riego y la toma de los animales de la casa como los bueyes y los caballos de Don Gregorio, en este también está el establo y la carreta de los bueyes.



Foto8. Carreta

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo



Foto 9. Patio



Foto 10. Baño

Área 8:

La sala está ubicada en la parte trasera del patio esta es de una estructura simple ya que era un área abierta para impartir clases a los niños de la comunidad.

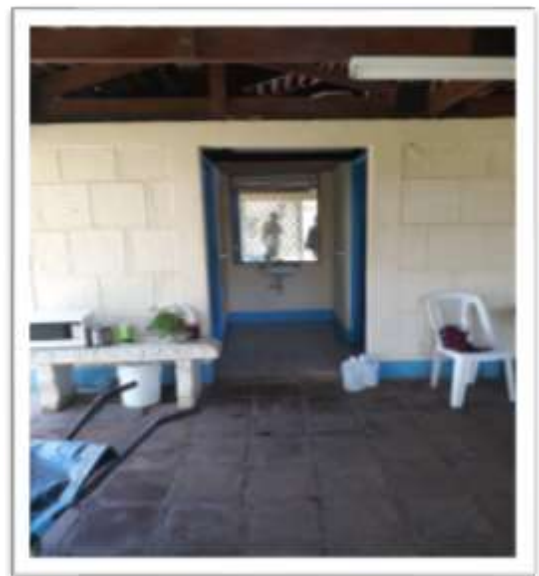


Foto11. Segunda Sala

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.2 Detallar las medidas de conservación de las piezas exhibidas.

Del total de piezas que se encuentran en el museo pocas son originales por lo cual las medidas de conservación para estos son el chequeo continuo al estado de las mismas para evitar su deterioro, preservar principalmente las piezas hechas de cerámica y madera ya que son las que más sufren deterioro con el paso del tiempo, siendo de suma importancia su conservación para su mejor desempeño y explicación del museo y un mejor servicio para los visitantes, aun manteniendo el chequeo de estas no hay un chequeo profesionalizado para estas piezas por su composición o material.

5.1.3 Servicios de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.

El museo no cuenta con servicios que complementen el guiado principal de la casa, el guiado de la casa museo es de manera detallada a cada área de la casa explicando cada uno de sus componentes y su utilidad en la época, su importancia, la cotidianeidad de estos y su relación con los habitantes de esta, siendo una exposición permanente desarrollada por un guía quien hace el recorrido por toda la casa.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.4 Organización Administrativa de la Casa Museo General Augusto C. Sandino.

La casa museo Augusto C. Sandino actualmente no cuenta con una misión y visión, por lo cual se trabajó una propuesta de ambos para el museo.

Misión

Nuestra misión como Casa Museo General Augusto C. Sandino es exhibir, rescatar y conservar parte de la historia de uno de los grandes héroes de Nicaragua de tal forma que se oriente, enseñe y amplíe el conocimiento histórico de los visitantes nacionales y extranjeros, a través de la exposición de piezas propias del general y su familia, que permitan enlazar la historia a la actualidad.

Visión

Nuestra visión es ser conocido a nivel nacional e internacional como un museo que se caracteriza por su desarrollo sostenible con una proyección en la recuperación y conservación de los valores Históricos-Culturales de Nicaragua.

Valores

- Orientación al Visitante
- Confianza en las personas
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Tolerancia

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.5 Estructura organizativa

La administración del museo está a cargo del Instituto Nicaragüense de Cultura (INC), el cual auspicia todo lo relacionado con el museo, desde su mantenimiento de las salas y sus componentes, el cuidado de parte de los trabajadores hasta el registro de visitas al mismo, dentro del museo existe un orden de desempeño básico, debido a que hay pocos trabajadores en el mismo, cuenta con un guía/recepcionista, un guía de apoyo, un jardinero, una afanadora y un guarda de seguridad. Estos son los que hacen que el museo opere de manera regular de martes a domingo.

Al personal del museo no se le brinda capacitaciones, por lo que se contratan a personas que manejan información del museo y del General Augusto C. Sandino. El siguiente gráfico se estableció un organigrama, partiendo de la información brindada en la visita al lugar.



Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.6 Demanda

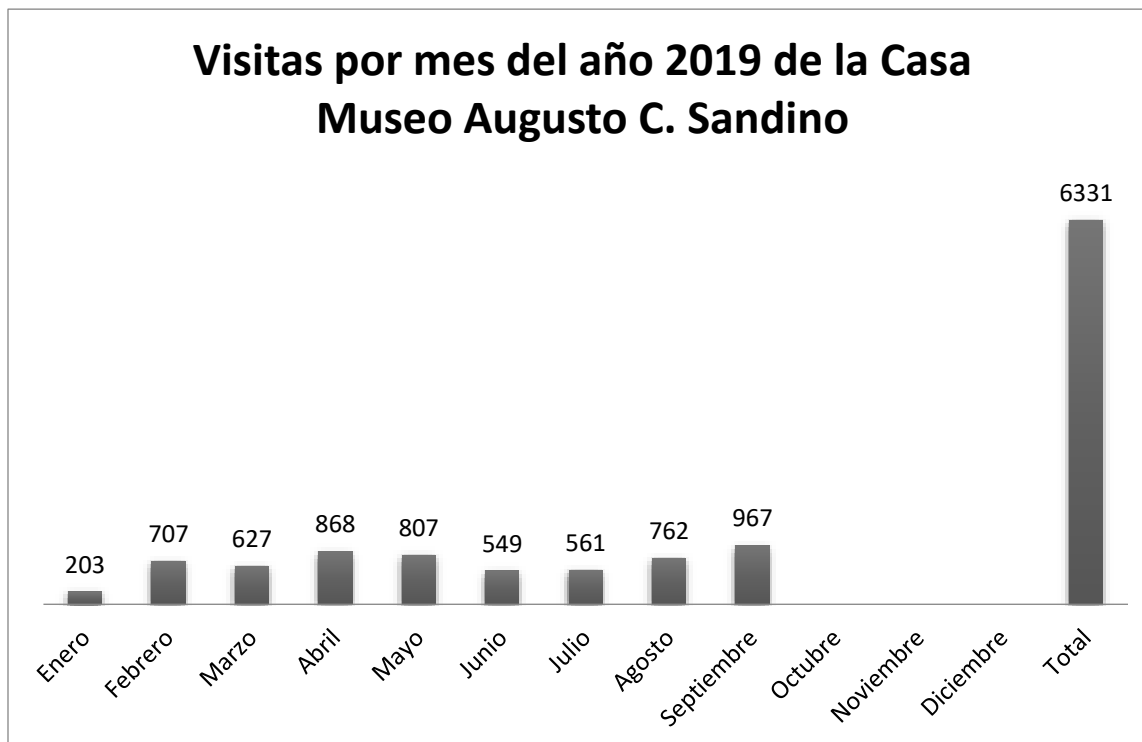
5.1.6.1 Demanda actual

La Casa Museo General Augusto C. Sandino junto con el Instituto Nicaragüense de Cultura, llevan un registro sobre las visitas que se realizan en la Casa Museo, se organiza de manera mensual y anualmente para que de este modo tengan un control más específico de las visitas que recibe la Casa Museo.

A continuación, se presenta la consolidación de visitas anual 2019 de la Casa Museo Augusto C. Sandino, donde se puede observar el aumento y baja de visitas por mes durante el año.

Visitas por mes del año 2019 de la Casa Museo Augusto C. Sandino	
Enero	203
Febrero	707
Marzo	627
Abril	868
Mayo	807
Junio	549
Julio	561
Agosto	762
Septiembre	967
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0
Total	6331

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo



En el libro de visitas que posee la Casa Museo General Augusto C. Sandino, se pudo observar que actualmente existe una mayor afluencia de visitas nacionales. Este libro cuenta con parámetros de edad, sexo y residencia, obteniendo como resultado que las visitas oscilan entre las edades de 12 a 35 años, visitada mayormente por el sexo femenino y residentes de Managua.



Foto12. Registro de visitas

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.6.2 Demanda potencial.

Como demanda potencial tenemos a quienes podrían ser los futuros visitantes de la Casa Museo General Augusto C. Sandino, debido a que anteriormente se presentaban más visitas por extranjeros, ya que les atrae la historia sobre la revolución de Nicaragua, se espera que la visita por internacionales aumente siendo estos la demanda potencial, además estas visitas generarán ingresos a la Casa Museo al igual que más interés por el legado histórico.

Los visitantes extranjeros tienen un perfil cultural muy elevado, son personas con interés en la historia nicaragüense, poseen estudios universitarios, Les atrae nuevas culturas, son mayores de edad, vienen en grupo, buscan nuevas experiencias y conocimientos.

5.1.7 Gestión Financiera

El museo Augusto C Sandino es un museo que depende directamente del Presupuesto General de la República, el ente regulador de este es el Instituto Nicaragüense de Cultura y dependiente de manera directa de la Vice-Presidenta de la República la Cra. Rosario Murillo, quien orienta las actividades que se realizan en éste. Los gastos de planilla y mantenimiento del museo son cubiertos directamente con fondos del estado de Nicaragua.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.8 Leyes

Ley especial mediante la cual la casa natal y de la juventud del general Sandino pasan a ser patrimonio de la Nación.

Decreto No. 221- Ley No. 7

A partir de la vigencia de la presente Ley, pasan a ser propiedad del Estado la casa en donde nació el General Augusto Cesar Sandino y la casa que perteneció a su padre Don Gregorio Sandino, ambas situadas en el Municipio de Niquinohomo, Departamento de Masaya, La transferencia de dichos bienes del patrimonio de los actuales propietarios al dominio del Estado se operará, por esta vez y dada la especial relevancia del caso, por el solo Ministerio de la Ley con la promulgación del presente Decreto Legislativo.

Ley No. 783

Ley que declara el 21 de febrero de cada año, día de homenaje nacional en conmemoración del tránsito a la inmortalidad del general de hombres libres Augusto C. Sandino, aprobada el 22 de febrero del 2012.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.1.9 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">✓ Cuenta con el Apoyo del municipio y el INC para una mejor promoción de la Casa Museo✓ Establecido al público en general✓ Exhibe piezas únicas y originales de la época y relacionadas a la vida del General Augusto C. Sandino	<ul style="list-style-type: none">✓ Los turistas generan promoción del museo en su país de origen.✓ Cuenta con un evento programado por parte de la presidencia.✓ En la misma zona se encuentra la casa de la madre del General Augusto C. Sandino, tal información complementa la fuentes del transcurso en Niquinohomo
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ No existe personal suficiente para cada una de las áreas, por lo que disminuye la atención para los visitantes✓ No cuenta con publicidad propia.✓ No hay señalización ni rotulaciones en el museo✓ No cuenta con infraestructura para visitantes con discapacidades.✓ El personal no está capacitado✓ No tiene tienda de souvenir, ni cafetines.	<ul style="list-style-type: none">✓ La crisis socio política afecto el número de visitantes de la Casa Museo✓ Desastres Naturales, erupción volcánica, temblores, terremotos, fuertes Tormentas.

Como se puede observar la Casa Museo General Augusto C. Sandino presenta debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Lo que comúnmente se le

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

conoce como FODA, el cual permite ver cuáles son las mejoras que necesita el museo y con las ventajas que cuenta.

5.2- Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en turismo en la “Casa Museo General Augusto C. Sandino”.

Para la elaboración de la herramienta de evaluación primeramente se realizó una investigación documental sobre el tema de Buenas Prácticas, la cual sirvió como base para la creación de dicha herramienta, luego de haber sido creada, se llevó a cabo su ejecución en la Casa Museo General Augusto C. Sandino. Esta herramienta está compuesta por tres ejes: Económico, Socio-Cultural y Ambiental, los cuales contienen Criterios e Indicadores.

Los Criterios de evaluación son parámetros que sirven como base de comparación e interpretación de la función de la Casa Museo General Augusto C. Sandino. También cuenta con los indicadores de evaluación que son muestras específicas de los procesos que se esperan observar en el museo, los indicadores se desprenden de los criterios de evaluación.

La Herramienta de Evaluación mide el cumplimiento de buenas prácticas en turismo, de tal forma se puede obtener información precisa sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, se presenta las Acciones Sostenibles con las que la Casa Museo General Augusto C. Sandino trabaja actualmente y con las que no realizan y son de importancia para la Casa Museo.

5.2.1 Identificación del cumplimiento de Buenas Prácticas en la Casa Museo General Augusto C. Sandino

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Eje Económico				
Criterio: Planificación				
N	Indicador	Sí	No	Observaciones
1	La casa Museo cuenta con una política de sostenibilidad		X	La casa Museo no cuenta con una política de sostenibilidad
2	La casa Museo cuenta con misión definida		X	La Casa Museo General Augusto C. Sandino no cuenta con una misión definida, por lo tanto se le presenta una propuesta de misión elaborada por el equipo de trabajo
3	La Casa Museo General Augusto C. Sandino Cuenta con visión definida		X	La Casa Museo General Augusto C. Sandino no cuenta con una misión definida, por lo tanto se le presenta una propuesta de misión elaborada por el equipo de trabajo
Criterio: Empleo				
1	La Casa Museo General Augusto C. Sandino capacita al personal en el tema de Sostenibilidad en relación a la Historia y Cultura que se presenta en la Casa Museo.		X	Debido a la falta de conocimiento en el tema de sostenibilidad, El responsable de la Casa Museo no capacita a su personal laboral, por lo tanto, desconocen las acciones o herramientas que puede implementar en el museo.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

2	Existe equidad de género al realizar contrataciones.	X		Se contrata tanto a hombres como a mujeres para desempeñar funciones en las diferentes áreas que pueden ser asignados.
3	Los trabajadores obtienen un salario mínimo adecuado a sus funciones.	X		A los trabajadores se les paga conforme al trabajo que realicen y de acuerdo a lo establecido en el código laboral
Criterio : Mercadeo				
1	La Casa Museo General Augusto C. Sandino cuenta con un área de promoción.	X		El museo trabaja directamente con el Instituto Nicaragüense de Turismo y El Instituto Nicaragüense de Cultura en relación a la promoción del mismo.
2	En sus campañas de publicidad incorporan el tema de sostenibilidad.		X	No ya que no trabajan con el tema de sostenibilidad
3	La Casa Museo cuenta con una página Web		X	La Casa Museo General Augusto C. Sandino no tiene diseñada una página web donde se dé a conocer o comparta información.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

4	El museo tiene presencia en redes sociales y están actualizadas.		X	La Casa Museo no cuenta con ningún tipo de red social por el cual se dé a conocer.
5	El museo cuenta con material promocional.		X	No tiene a disposición ningún tipo de material promocional.
Criterio : Gestión de visitantes				
1	La Casa Museo General Augusto C. Sandino posee un protocolo que deban cumplir los trabajadores para la recepción de los visitantes.	X		El guía de la Casa Museo tiene información sobre el protocolo para realizar el guiado a los visitantes.
2	La Casa Museo cuenta con un registro mensual o periódico de las visitas al museo.	X		La Casa Museo y el INC cuentan con un registro de visitantes que se genera mensualmente
3	Establece una tarifa diferente para visitantes extranjeros y nacionales.		X	No, debido a que su entrada es gratuita

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

4	Dispone de un horario regular para la atención de los visitantes.	X		Si, trabajan de martes a domingo
5	La Casa Museo dispone de un reglamento de comportamiento para los visitantes.		X	La Casa Museo General Augusto C. Sandino no cuenta ni propone un reglamento para que cumplan los visitantes.
6	La Casa Museo posee con un material disponible para interpretación de los bienes en sus exhibiciones		X	No, sólo cuenta con la información que contiene el guía de cada una de las piezas que se encuentra en exhibición.
7	La Casa Museo cuenta con guía bilingüe, en al menos inglés.	X		El guía maneja el español natal y el inglés básico.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Gestión de Riesgo				
1	Existe un plan de prevención de Riesgo para la Casa Museo General Augusto C. Sandino		X	El museo no cuenta con un plan de prevención ya que no tienen conocimiento de elaboración ni conocen las amenazas que presenta la zona.
2	Da a conocer el plan de prevención de Riesgo a los visitantes y trabajadores		X	No, porque no cuentan con un Plan
3	Se realizan simulacros ante desastres naturales tales como terremoto, Erupción volcánica entre otros, con todo el personal.		X	La Casa Museo no realiza simulacros debido a que no tienen especificado un punto de reunión ante cualquier desastre ni cuenta con salidas de emergencia.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Gestión Financiera				
1	La Casa Museo General Augusto C. Sandino busca crear alianzas para establecer relaciones de apoyo para sus proyectos de conservación, mantenimiento y promoción.		X	No, la Casa Museo trabaja de la mano con el Instituto Nicaragüense de Cultura (INC) y con el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), el cual les proporciona el mantenimiento adecuado y promoción de la Casa Museo
2	La Casa Museo cuenta con una cafetería como una fuente de ingresos extras para su manutención.		X	Actualmente La Casa Museo no cuenta con ningún servicio de alimentos y bebidas.

Eje socio-Cultural

Criterio: Conservación y Exhibición de Colecciones.

N	Indicador	Sí	No	Observaciones
1	Las exhibiciones están debidamente rotuladas y se conoce su procedencia.		x	El museo no cuenta con rotulaciones de ningún tipo de información acerca de sus aéreas o piezas.
2	La Casa Museo respeta la integridad original en las réplicas, reproducciones o copias realizadas a partir de objetos de su colección o que son presentados.	X		La casa museo General Augusto C. Sandino ha adquirido réplicas que conservan la originalidad de las piezas de la época, de acorde a las propias de la casa.
3	Las nuevas adquisiciones del museo se realizan en común acuerdo sin que haya explotación del propietario ni de los informantes y se respeten los deseos de la comunidad en cuestión.		x	El museo realiza sus adquisiciones directamente con el INC para no perder la originalidad de las piezas y su historia en la Casa Museo Augusto C. Sandino.
4	La Casa Museo no favorece directa o indirectamente el mercado o el tráfico ilícito de bienes culturales y naturales.	X		La Casa Museo General Augusto C. Sandino no adquiere de manera ilícita piezas o bienes naturales.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Medidas de conservación del Patrimonio Histórico-Cultural de la Casa Museo				
1	El personal posee o maneja información de aspectos culturales de la zona	X		El personal en su mayoría es de la zona o comunidad por lo cual conocen aspectos acerca de la cultura e historia del sitio.
2	Existen normas de control para los visitantes de la casa museo a la hora del tour.		X	No cuenta con ninguna norma que regularice las visitas al museo luego del tour guiado, ya que se permite a los visitantes observar la casa sin supervisión
3	Cuenta con ayuda de entes que se especialicen en la conservación de los bienes materiales del La Casa Museo General Augusto C. Sandino		X	No, el INC sólo se encarga en la preservación de la Historia del museo
Criterio: Cooperación con la Comunidad				
1	Las colecciones museísticas reflejan el patrimonio cultural de las comunidades de donde provienen.	X		La Casa Museo posee piezas que reflejan de manera artesanal la representación del trabajo que cada una conlleva.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Eje ambiental				
Criterio: Política ambiental				
N	Indicador	Sí	No	Observaciones
1	La Casa Museo cuenta con una política de sostenibilidad ambiental		X	No, ya que no han desarrollado el tema por falta de conocimiento y asesoramiento
2	Dan a conocer cuáles son las políticas ambientales con las que trabaja el museo		X	No ya que no se han desarrollado en el tema por falta de conocimiento y asesoramiento.
Criterio: Recurso Agua				
1	La Casa Museo lleva un control de consumo de agua a través de medidores legales.	x		La Casa museo posee control de consumo, este control es posible ya que cuenta con una tabla del consumo mensual.
2	Posee ahorradores de agua o grifos de regulador de presión de la salida del agua		X	La Casa Museo no cuenta con ningún tipo de ahorradores de agua debido a que no tienen conocimiento de los tipos de ahorros para el recurso
3	Realizan revisión y mantenimiento periódicamente de las instalaciones eléctricas y tuberías del museo.	x		En general la Casa Museo da a chequear las conexiones del lugar periódicamente para su mejor funcionamiento.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Recurso Energía				
1	La Casa Museo lleva un control de consumo de energía a través de medidores legales.	x		La Casa Museo tiene un control de consumo de energía a través de una tabla.
2	Posee bombillos ahorradores de energía		x	La Casa Museo solo cuenta con lámparas o tubos luminosos no ahorrativos.
3	La Casa Museo posee energía alternativa como paneles solares		x	La Casa Museo sólo cuenta con el servicio municipal de energía
4	Realizan revisión periódica y mantenimiento de las conexiones eléctricas de la Casa Museo.	x		La Casa Museo realiza chequeos a las conexiones para su mejor funcionamiento.
Criterio: Contaminación				
1	Capacita al personal para el buen uso de sustancias toxicas en la limpieza del museo para no contaminar	x		El personal está al tanto de sustancias tanto de limpieza como fertilizantes, de su uso y manejo.
2	Implementa la compra de productos Biodegradables en el área de limpieza	x		Todo producto utilizado es amigable con el medio ambiente.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Desechos sólidos				
1	Posee un lugar que se disponga al depósito de basura y verifica su manejo	x		Tiene un lugar donde almacenan y separa la basura según su clasificación para su reciclaje.
2	Se separan los desechos que se recolecta en la Casa Museo.	X		En la Casa Museo se selecciona por su origen orgánico e inorgánico.
3	Utiliza productos hechos a base de material reciclado, como toallas de papel, escobas etc.		x	No tienen conocimiento acerca de materiales que puedan ser de uso rutinario como escobas, palas, etc.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

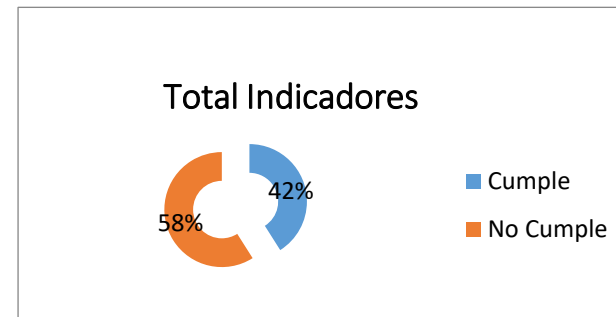
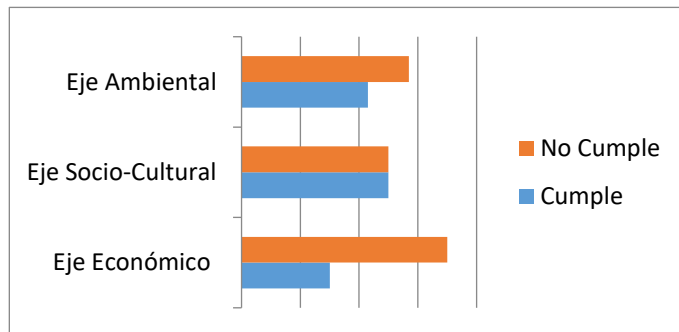
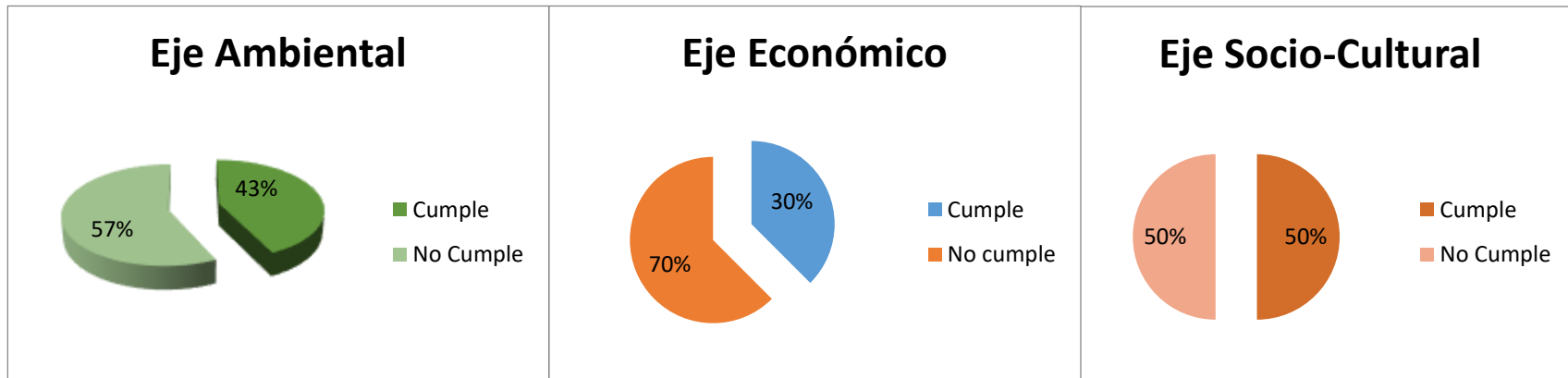
5.2.2 Consolidado de la Evaluación

Eje: Económico		
	Cumple	No cumple
Planificación		3
Empleo	2	1
Mercadeo	1	4
Gestión de Visitantes	4	3
Gestión de riesgos		3
Gestión financiera		2
Sub total	7	16
Eje: Socio-Cultural		
Conservación y Exhibición de Colecciones.	2	2
Medidas de conservación del patrimonio Histórico-cultural	1	2
Cooperación con la comunidad	1	
Sub total	4	4
Eje: Ambiental		
Política ambiental		2
Recurso Agua	2	1
Recurso Energía	2	2
Contaminación	2	
Desechos sólidos	2	1
Sub total	8	6
TOTAL	19	26
TOTAL %	42%	58%

El consolidado de evaluación presenta el resultado cuantitativo de la identificación de cumplimiento de buenas prácticas en la Casa Museo General Augusto C. Sandino, presentando el cumple y el no cumple con el sub-total de cada uno por eje. Al final de la tabla se presenta un total obtenido de la suma de los sub-totales de cada uno de los ejes, dando un porcentaje del cumplimiento y los incumplimientos de la herramienta presentada anteriormente.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

- Gráfica del porcentaje de cumplimiento por todos los ejes.



En esta etapa se presenta la cantidad de cumple y no cumple de indicadores de sostenibilidad por los tres ejes, (por medio de graficas) con las que cuenta la Casa Museo General Augusto c. Sandino, representando un total en porcentaje, De esta forma se podrá llevar a cabo las recomendaciones para los indicadores que no cumplen en la herramienta de buenas prácticas de la Casa Museo.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

5.3- Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo de la Casa Museo Augusto C. Sandino.

Después de haber sido aplicada la Herramienta de evaluación de buenas prácticas en la Casa Museo General Augusto C. Sandino, se procede a la elaboración del Plan de implementación de Buenas Prácticas con sus respectivas recomendaciones, para realizar las mejoras que la Casa Museo General Augusto C. Sandino necesita.

De esta forma promover las prácticas sostenibles con los trabajadores y visitantes de la Casa Museo General Augusto C. Sandino, para que ellos también puedan contribuir a las acciones adoptadas por el museo.

Parámetros de tiempo

- Corto: 1-3 meses
- Medio: 4-7 meses
- Largo: 8 a más

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Eje Económico				
Criterio: Planificación				
N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	El museo cuenta con una política de sostenibilidad	-Diseñar una política de sostenibilidad que garantice el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.	Casa Museo junto con un profesional en Turismo sostenible.	Mediano plazo
2	La casa Museo cuenta con misión definida	-Elaborar una misión para la Casa Museo que refleje las metas a alcanzar.(El equipo de trabajo presenta una propuesta)	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
3	La Casa Museo General Augusto C. Sandino Cuenta con visión definida	- Construir una visión para la Casa Museo, con el fin de definir las estrategias para su mejor funcionamiento.(El equipo de trabajo presenta una propuesta)	Responsable de la casa museo	Corto plazo
Criterio: Empleo				
1	La Casa Museo General Augusto C. Sandino Capacita al personal en el tema de Sostenibilidad en relación a la Historia y Cultura que se presenta en la Casa Museo	-Capacitar al personal en relación a la sostenibilidad cultural e histórica de la Casa Museo	Órgano rector INC	Mediano plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Mercadeo				
1	En sus campañas de publicidad incorporan el tema de sostenibilidad.	1. Conocer sobre el tema de sostenibilidad 2. Diseñar de acorde a las políticas de sostenibilidad la publicidad de la Casa Museo.	Casa Museo junto con un profesional en diseño o marketing	Mediano plazo
2	La Casa Museo cuenta con una página Web	Diseñar una página web donde se describa los principales datos de la Casa Museo	Casa Museo junto con un profesional en diseño o marketing	Mediano plazo
3	La Casa Museo tiene presencia en redes sociales y están actualizadas.	Realizar un diseño de la Casa Museo para las diversas plataformas sociales	Casa Museo junto con un profesional en diseño o marketing	Mediano plazo
4	El museo cuenta con material promocional.	Diseñar material e apoyo para la interpretación de piezas dentro de la Casa Museo, como tarjetas, brochoures y banners	Casa Museo junto con un profesional en diseño o marketing	Mediano plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Criterio: Gestión de visitantes				
1	Establece una tarifa diferente para visitantes extranjeros y nacionales.	Establecer una tarifa para la visita a la Casa Museo tanto para nacionales como para extranjeros y nacionales	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
2	La Casa Museo dispone de un reglamento de comportamiento para los visitantes.	Elaborar un reglamento el cual permita regular el comportamiento de los visitantes	Responsable de la Casa Museo	Mediano plazo
3	La Casa Museo posee un material disponible para interpretación de los bienes en sus exhibiciones	Diseñar placas informativas que faciliten la interpretación, origen y uso de las piezas que se encuentran en la Casa Museo	Casa Museo junto con un profesional en diseño o marketing	Mediano plazo
Criterio: Gestión de riesgos				
1	Existe un plan de prevención de Riesgo para la Casa Museo General Augusto C. Sandino	Elaborar un plan de prevención para la Casa Museo según a su estructura y su ubicación	Casa Museo junto con la Alcaldía municipal y el SINAPRED	Mediano plazo
2	Da a conocer el plan de prevención de Riesgo a los visitantes y trabajadores	Señalizar las rutas de evacuación y puntos de reunión para un mayor desempeño en	Responsable de la Casa	Mediano plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

		caso de un desastre natural	Museo	
3	Se realizan simulacros ante desastres naturales tales como terremoto, Erupción volcánica entre otros, con todo el personal.	Proponer la iniciativa de realizar simulacros en conjunto a la comunidad aledaña	Casa Museo en conjunto a la Alcaldía	Mediano plazo
Criterio: Gestión financiera				
1	La Casa Museo General Augusto C. Sandino busca crear alianzas para establecer relaciones de apoyo para sus proyectos de conservación, mantenimiento y promoción.	Buscar nuevas alianzas las cuales se interesen en ayudar al mantenimiento y la promoción de la Casa Museo	Responsable de la Casa Museo	Largo plazo
2	La Casa Museo cuenta con una cafetería como una fuente de ingresos extras para su manutención.	Definir un área para la construcción de un cafetín donde puedan ofrecer productos varios y obtener un ingreso extra para la Casa Museo.	Responsable de la Casa Museo en conjunto de la Alcaldía y el INC	Largo plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

Eje socio-Cultural				
Criterio: Conservación y Exhibición de Colecciones.				
N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Las exhibiciones están debidamente rotuladas y se conoce su procedencia.	Rotular las áreas de exhibición	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
2	Las nuevas adquisiciones del museo se realizan en común acuerdo sin que haya explotación del propietario ni de los informantes y se respeten los deseos de la comunidad en cuestión.	Mantener las adquisiciones autorizadas por el INC para no obtener ningún bien ajeno a la Casa Museo	Responsable de la Casa Museo en conjunto al INC	Largo plazo
Criterio: Medidas de conservación del Patrimonio Histórico-Cultural del Museo				
1	Existen normas de control para los visitantes de la casa museo a la hora del	Elaborar normas que regularicen la visita luego del tour guiado, con el fin de evitar	Responsable de la Casa	Corto plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

	tour.	accidentes con las piezas de la Casa Museo	Museo	
2	Cuenta con ayuda de entes que se especialicen en la conservación de los bienes materiales del La Casa Museo General Augusto C. Sandino	Dinamizar alianzas con instituciones que se especialicen en el mantenimiento de las piezas de la Casa Museo	Responsable de la Casa Museo	Largo plazo
Eje Ambiental				
Criterio: Política ambiental				
N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	El museo cuenta con una política de sostenibilidad ambiental	Elaborar un política de sostenibilidad ambiental	La Casa Museo en conjunto a un profesional en turismo sostenible	Mediano plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

2	Dan a conocer cuáles son las políticas ambientales con las que trabaja el museo	Presentar las políticas ambientales en banners, de manera visible para los visitantes	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
Criterio: Recurso Agua				
1	Posee ahorradores de agua o grifos de regulador de presión de la salida del agua	Implementar la compra de equipo para el ahorro en el consumo de agua	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
Criterio: Recurso Energía				
1	Posee bombillos ahorradores de energía	Implementar la compra de bombillos ahorrativos	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
2	La Casa Museo posee energía alternativa como paneles solares	Implementar la compra de equipo como paneles solares para el ahorro del consumo de energía	Responsable de la Casa Museo	Corto plazo
Criterio: Desechos sólidos				
1	Utiliza productos hechos a base de material reciclado, como toallas de papel, escobas etc.	Implementar la compra de productos a base del reciclaje como escobas, cepillos, papel sanitario etc.	Responsable de la Casa Museo	Largo plazo

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

6. CONCLUSIONES

Mediante la creación de este de este Plan de Buenas Prácticas se pretende que la Casa Museo General Augusto C. Sandino se comprometa a cumplir con las acciones planificadas para obtener los resultados esperados, que puedan desarrollar técnicas alternativas que ayuden a mejorar el actuar frente al ambiente y la sociedad, promoviendo la participación del personal, tomando en cuenta la descripción de la Casa Museo General Augusto C. Sandino para una mejor interpretación de tour actual y sus componentes, sin olvidar la descripción de estos y la historia del transcurso del general Sandino en la Revolución Nacional Nicaragüense.

Es importante la sensibilización en el tema de Buenas Prácticas para el personal y visitantes para crear conciencia y lograr la motivación de esta práctica, sin dejar de lado la capacitación y entrenamiento del personal para realizar buenas prácticas dentro de la Casa Museo General Augusto C. Sandino, por lo que se implementó la elaboración de una herramienta de evaluación siendo de suma importancia para medir los aspectos de interés en los cuales se presentan acciones que ayuden al desarrollo sostenible de la Casa Museo.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aviles, R. (2002). *Turismo Sostenible*. Madrid: IEPALA.
- marin, C. N. (2002). *Quince miradas sobre los museos*. España: F.G Graf.
- Quero, M. A. (2010). *Manual de gestión de patrimonio cultural*. España: Akal S.A.
- Quesada, R. (2006). *Elementos del Turismo*. Costa Rica: FUNED.

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

8. ANEXOS

Instrumentos

1. Entrevista

Entrevista para la Casa Museo General Augusto C. Sandino

- ¿Han recibido donaciones de objetos para el museo?
- ¿Posee un inventario de los artículos?
- ¿Tienen patrocinio o ayuda de algún ente?
- ¿Cuál es el precio para nacionales y extranjeros?
- ¿Cuenta con parqueo propio?
- ¿Cuál es el horario de atención?
- ¿Hay alguna cafetería con el que cuente el museo?
- ¿Cuenta con un inventario de los bienes del museo?
- ¿Posee algún plan de promoción o divulgación que dé a conocer el museo?
- ¿Cuáles son los bienes más importantes del museo?
- ¿Cuál es el precio para nacionales y extranjeros?

2. Visita de Campo



Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

✚ Información General del Sitio

1. Boletín Informativo Virtual elaborado por el Instituto Nicaragüense de Turismo



2. Información General elaborada por el Instituto Nicaragüense de Cultura



Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

✚ Galería Fotográfica

1. Guía temporal de la Casa Museo General Augusto C.

. Sandino



2. Casa Museo General Augusto C. Sandino



Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo

3. Ubicación de Casa Museo General Augusto C. Sandino

