



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
DEPARTAMENTO DE FRANCÉS
CARRERA DE 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 de Turismo en la Casa Museo Blanca Araúz en la ciudad de San Rafael del Norte, departamento de Jinotega en el año 2019.

Autores:

- Magda Edelia Avilés Reyes
- Alexania Lisbeth Medrano Balladares
- Karla del Carmen Téllez Mendoza

Tutora:

MSc. Lisseth Castro Soza

Managua, noviembre de 2019

Dedicatoría

Primeramente, doy gracias a tí papá Dios por brindarme vida y salud para finalizar mi carrera universitaria.

Dedico este trabajo especialmente a mi hermano Leonel Salvador Reyes que, aunque no esté en cuerpo en esta tierra siempre lo llevo en mi corazón.

A mis padres Rosa Reyes Mejía y Adalberto Avílez Meza por ser mi motor de vida y por motivarme a ser mejor cada día.

A mi tía Julia Ruiz por su apoyo incondicional, su cariño y consejos.

A mis hermanas Elina Cajina y Noelia Avílez por siempre animarme y apoyarme a lo largo de la vida.

A mis amigos Katia Arnuero, Gary Silva, Nelson Mendoza, César Chamorro, Kevin Espinoza, Kady Mejía, Erika S. por siempre apoyarme y animarme, por el cariño y aprecio, infinitas gracias por todo el optimismo.

A mi tutora MSc. Lisseth Castro por su paciencia y carisma. Y finalmente, y a mi compañera Karla Téllez por todas las risas y enojos, por el apoyo brindado durante este largo proceso de aprendizaje y enseñanza.

Magda Avíles Reyes

Dedicatoria

A Dios

Por ser tan maravilloso, por darme sabiduría y entendimiento durante este trayecto y permitirme concluir satisfactoriamente este estudio.

A mis padres Alejandro Medrano y Margarita Balladares.

Por su apoyo económico y por haberme instado a seguir adelante en todo momento, por sus consejos y valores, por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada de su amor y comprensión.

A mi esposo Delvis Miranda.

Por su apoyo moral y económico sin condiciones, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que han influido siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

A mi hija Alanís Miranda por ser un pilar fundamental en mi vida, que me insta cada día a recobrar fuerzas y seguir luchando.

A mi tutora MSc. Lisseth Castro por su apoyo incondicional y disposición durante el transcurso de esta investigación.

Alexanía Medrano Balladares

Dedicatoria

Primeramente, doy gracias a Dios por cada una de las bendiciones que me ha regalado durante este proceso, por haberme brindado sabiduría y fortaleza para obtener un logro más en mi vida.

A mis padres Luisa Mendoza y Carlos Téllez, a mis abuelos Efraín Mendoza y Luz Marina Gaitán por ser un pilar en mi vida, por esforzarse en darme lo mejor, por los valores inculcado para mi formación personal y profesional, por motivarme a luchar por mis sueños, por confiar en mí y apoyarme incondicionalmente.

A mi hija Yuneysi Silva porque gracias a ella me da fuerza de salir adelante y mejorar cada día.

A mi tutora MSc. Lisseth Castro por la asesoría brindada durante el transcurso de la elaboración de este trabajo, por compartir con amor y paciencia sus conocimientos.

Y finalmente a cada uno de mis compañeros, por compartir momentos de alegría y conocimiento, así como también a todas aquellas personas que estuvieron apoyándome en esta etapa de mi vida.

Karla Téllez Mendoza.


Resumen ejecutivo

El presente trabajo, está enfocado en el tema de investigación Implementación de Buenas Prácticas de Turismo para sitios y museos históricos de Nicaragua, teniendo como objeto de estudio la Casa Museo Blanca Araúz, ubicado en la ciudad de San Rafael Del Norte, departamento de Jinotega.

Se toma como referencia de estudio el Subtema; la elaboración de un Plan Implementación de Buenas Prácticas de Turismo en la Casa Museo Blanca Araúz, para la conservación y promoción de esta, basada en un plan de implementación sostenible en tres ámbitos; económico, socio-cultural y ambiental; para alcanzar un mejor nivel en la calidad de servicios y funciones operativas que posee.

Para sustentar la presente investigación, se presentan los tres objetivos que se explican a continuación:

El primer objetivo inicia con la descripción de la Casa Museo Blanca Araúz, de la Ciudad de San Rafael del Norte, en el cual se describen las generalidades de la Casa Museo, sus servicios actuales, distribución de salas, demanda y la realización de un análisis FODA, para identificar la situación actual del establecimiento y las perspectivas de su desarrollo, además de conocer la situación interna y externa. En el segundo objetivo se verifica la implementación de buenas prácticas de turismo en los tres ámbitos de sostenibilidad; económico, sociocultural y ambiental en la Casa Museo Blanca Araúz, a través de la elaboración de una herramienta con criterios e indicadores, los cuales se utilizaron para verificar la eficiencia y calidad de los servicios dentro de la Casa Museo en estudio y poder conocer el grado de cumplimiento actual que desempeñan. Seguidamente, se realizó un consolidado de los criterios e indicadores elaborados para conocer el ámbito con mayor cumplimiento de sostenibilidad y como tercer objetivo se presenta una serie de actividades para cada uno de los criterios e indicadores en lo que no cumple la Casa Museo Blanca Araúz, para mejorar su gestión. Dentro de las propuestas destaca la elaboración de un manual de Buenas Prácticas Sostenibles, en el que se detallan las recomendaciones a tomar en cuenta para su aplicación en los diferentes servicios y funciones de la Casa



Museo, para su mejor comprensión e implementación. El estudio pretende contribuir al uso eficiente de los recursos con los que cuenta la Casa Museo; a propiciar políticas de ahorro en el consumo de los servicios básicos como el agua y la energía; a un correcto manejo de los desechos sólidos y líquidos para proyectar una mejor visión para sus visitantes.



Índice

Contenido	Pág.
1. Introducción	1
2. Justificación	3
3. Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos:	5
4. Fundamentación Científica	6
5. DESARROLLO	15
5.1 Descripción de la Casa Museo Blanca Araúz, su importancia cultural y servicios actuales.	15
5.1.1 Descripción de la Casa Museo Blanca Arauz.	15
5.1.2 Servicios Actuales.	21
5.1.3 Organización administrativa de la Casa Museo Blanca Araúz	22
5.1.4 Demanda	24
5.1.5 Gestión Financiera	26
5.1.6 Leyes	27
5.1.7 Análisis FODA	28
5.1 Identificación de la implementación de las Buenas prácticas en la Casa Museo Blanca Araúz.	31
5.2.2 Consolidado de la evaluación	39
5.3 Plan de Implementación de Buenas Prácticas para el uso de la Casa Museo Blanca Araúz con fines turísticos.	42
6. Conclusiones	50
7. Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
8. Anexos	52

1. Introducción


Nicaragua es el país más grande de Centroamérica; su cultura multiétnica y multicultural, es una herencia importante que hizo nacer una cultura pintoresca, alegre y creativa. En la actualidad el turismo es una actividad potencialmente económica, pero esta necesita ciertos elementos culturales para su promoción, conservación y rescate.

El turismo cultural busca conservar los elementos de sitios históricos tangibles e intangibles, con el fin de enriquecer y promover sus características originales permitiendo el reconocimiento para su apreciación. Al mismo tiempo satisface la curiosidad, sensibilidad o afán de conocimiento personal e incrementa las expectativas de conocer la historia y cultura de otros destinos.

La Casa Museo Blanca Araúz, es un espacio de valor cultural, ya que ha marcado la gesta heroica de Blanca Araúz, quien tuvo un papel importante como organizadora de comunicaciones para el desaliento de las tropas de intervención norteamericanas. Además, el museo es un punto de interés para el turismo y la cultura de San Rafael del Norte, ya que aporta conocimientos de la historia de Nicaragua a sus visitantes. Sin ello sería imposible entender como se ha llegado a un nivel tecnológico, artístico y cultural actual.

La problemática existente en la Casa Museo Blanca Araúz, es que no cuenta con un plan de Implementación de Buenas Prácticas de Turismo, por ende, surge la necesidad de elaborar un documento donde se brinde información sobre el manejo adecuado de Buenas Prácticas de Sostenibilidad en tres ámbitos; económico, sociocultural y ambiental.

La metodología de esta investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual de la Casa Museo Blanca Araúz, partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y la Casa Museo Blanca Araúz 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 la Casa Museo Blanca Arauz, 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 realizaron la visita de campo en la Casa Museo Blanca Araúz.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada a la Administradora Martha Lorena Tinoco Herrera, al igual que se hizo una revisión documental donde los principales archivos consultados fueron (Manuales de administración de museos, leyes nacionales relacionadas con protección cultural, sitios web con información de la Casa Museo Blanca Araúz, monografías en relación a la investigación entre otros), por último se aplicó una herramienta de evaluación de criterios de Sostenibilidad, la cual fue construida con base en la indagación documental del tema y la aplicación de Buenas Prácticas en empresas turísticas, estas 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 la Casa Museo Blanca Araúz, su llenado se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del lugar.


Una vez aplicada y llenada la herramienta, se procedió a la evaluación de cumplimiento de manera cuantitativa y al análisis de los resultados, asignado un grado de cumplimiento y un porcentaje general. De igual forma, se procedió a diseñar un plan de implementación de Buenas Prácticas con sus respectivas recomendaciones.

2. Justificación

Por su particular posición geográfica y su evolución histórica, Nicaragua cuenta con una riqueza Cultural, integrada por todos aquellos elementos y manifestaciones transmitidas de las antiguas sociedades, resultado de un proceso cultural, histórico político y social. Como elemento material del país los museos forman parte del patrimonio de la nación. Su objetivo principal es salvaguardar el testimonio de la humanidad y su desarrollo, abiertos al servicio de la sociedad, estos conservan, investigan, comunican y exponen conocimientos de gran valor histórico cultural, con fines de educación, estudio y recreo.

Los museos sin duda son espacios de suma importancia cultural y social. En la actualidad, muchas Casas de personajes históricos de Nicaragua han abierto sus puertas al público con el propósito de brindar testimonio de acontecimientos histórico de gran relevancia y trascendencia nacional a las generaciones futuras. Tal es el caso de la Casa Museo Blanca Araúz, en honor a Blanca Stella Araúz, quien fue esposa del General Sandino, y se destaca históricamente por su contribución al desaliento de las intervenciones extranjeras, como organizadora en las comunicaciones telegráficas de la época, pieza clave para la ejecución de ataques contra el invasor.

Como parte del proceso de fortalecimiento de la Casa Museo Blanca Araúz que es de relevancia nacional, surge la propuesta de implementar un plan de sostenibilidad turística para la adopción y aplicación de buenas prácticas en los tres ámbitos sostenibles; económico, sociocultural y ambiental, y que permitirá optimizar la calidad en sus servicios y operaciones administrativas. Al mismo tiempo, brindar información documental actualizada en vista de la inexistencia de información de la Casa Museo Blanca Araúz. Por tal razón la necesidad de llevar a cabo un estudio a profundidad sobre el contexto de las Buenas Prácticas sostenibles que conlleven a beneficios de cambio.



Dicha investigación será de utilidad para la Casa Museo Blanca Araúz, ya que por medio del estudio se aportará un documento de la descripción actualizada de esta. De igual manera, servirá de fuente de información para la Alcaldía de San Rafael del Norte, e Instituto Nicaragüense de Cultura (INC) y también de modelo de investigación para futuros investigadores que necesiten referencias sobre temáticas similares.

3. Objetivos

Objetivo General

- Diseñar un plan de implementación de Buenas Prácticas para la Casa Museo Blanca Araúz en la ciudad San Rafael del Norte departamento de Jinotega en el año 2019.

-

Objetivos específicos:

- Describir un plan de implementación de Buenas Prácticas en Turismo para la Casa Museo Blanca Araúz, su importancia cultural y servicios actuales.
- Identificar la Implementación de Buenas de Buenas Prácticas en la Casa Museo Blanca Araúz.
- Proponer un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para la Casa Museo Blanca Araúz con fines turísticos.

4. Fundamentación Científica

La fundamentación científica es un conjunto de definiciones de gran importancia, justifica la toma de decisiones y los enfoques que presenta la investigación con el fin de explicar el porqué de la investigación su veracidad y credibilidad, permitiendo al lector entender, identificar y descubrir el tema de estudio abordados para mejorar las capacidades de asimilación y retroalimentación del pensamiento crítico del lector.


Cultura

Cuando se habla de cultura se refiere a todos aquellos aspectos identitarios que representan a una sociedad tales como: El conocimiento, creencias, costumbres, arte, moral, hábitos y capacidades adquiridos por una sociedad.

El origen del término 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 la literatura y bellas artes.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO, 2009)

La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Ella engloba además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí misma. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el



hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones y crea obras que lo trascienden.

Museos

De acuerdo al Consejo Internacional de Museos (ICOM) el museo “es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo”.

Es importante puntualizar que los museos son instituciones, no son colecciones, almacenes de bienes culturales o simples exposiciones. Estas instituciones deben tener una estructura formal que cubra las funciones básicas de un museo: investigación, conservación del patrimonio, educación, difusión y, finalmente, exposición.

Los museos tienen la responsabilidad de salvaguardar el testimonio de la humanidad y su desarrollo, son parte de la identidad cultural de una nación. Los museos tienen la misión de servir a la sociedad a través de la preservación del patrimonio cultural y natural y a través de la educación, en consecuencia, son instituciones de educación no formal.

Aportan al desarrollo de la sociedad desde diversos ángulos. Sirven de base para crear nuevo conocimiento, son generadores de nuevas ideas y una buena museografía debe contribuir a desarrollar el pensamiento crítico del visitante. Cuando se visita un museo siempre, sin excepción, se sale con más información. El uso que se le dé a esta información es determinante en el desarrollo de la conciencia de cada individuo. (ICOM, 2017)

Turismo

El turismo a nivel mundial actualmente es uno de los sectores que ha experimentado un rápido desarrollo, y se ha convertido en una de las actividades dinamizadora de la economía y empleo local de un país. Cabe destacar que, desde el punto de vista social, cultural y económico, gracias al turismo aumenta notablemente la inversión en construcciones de infraestructura y edificaciones, genera un mayor nivel de desarrollo en los sectores involucrados.

La Organización Mundial del Turismo, OMT define al turismo de la siguiente manera: “Es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.” (OMT, 2007)

(KRAPF, 1954) Define al turismo “como el conjunto de relaciones y de fenómenos que resultan del desplazamiento y de la permanencia temporal de los viajeros, siempre y cuando esta actividad sea de recreación y descanso, y no genere una residencia temporal o permanente con ánimo de lucro”.

Turismo Cultural

La UNESCO redacta por primera definición de Turismo Cultural en 1976:

“El turismo cultural es aquella forma de turismo que tiene por objeto, entre otros fines, el conocimiento de monumentos y sitios histórico-artísticos. Ejerce un efecto realmente positivo sobre estos en tanto en cuanto contribuye- para satisfacer sus propios fines- a su mantenimiento y protección. Esta forma de turismo justifica, de hecho, los esfuerzos que tal mantenimiento y protección exigen de la comunidad humana, debido a los beneficios socio-culturales y económicos que comporta para toda la población implicada” (UNESCO, CARTA DEL ICOMOS, 1979)

(OMT, TURISMO CULTURAL, 1995) Define que el Turismo Cultural son Todos los movimientos de las personas para satisfacer la necesidad humana de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros.

Dentro de las Características del Turismo Cultural se encuentra las siguientes:

- Realiza cortas estancias con un tipo de destino de 3 o 4 días.
- Los lugares de destino principalmente de este turismo son los núcleos receptores históricos.
- Facilita la aparición de nuevos productos.
- Ofrece posibilidades de desarrollo de nuevos destinos y consumos complementarios a los destinos tradicionales.
- Proporciona mayor satisfacción a segmentos de demanda activos.
- Satisface necesidades vacacionales de corta duración y reducido costo.
- Responde a la creciente segmentación de la demanda.
- Añade valor a la experiencia turística.

Patrimonio cultural

Patrimonio Cultural es el conjunto de bienes tangibles e intangibles que constituyen la herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos. (sc.jalisco.gob.mx, 2018)

(BLANCO, 2012) El valor Universal Excepcional del “bien o sitio” significa que este tiene una importancia cultural y/o natural tan extraordinaria que trasciende fronteras nacionales y cobra importancia para las generaciones presentes y venideras de toda la humanidad.

Relación entre el Patrimonio cultural y el Turismo.

El turismo es una actividad esencialmente cultural y también es una acción social. Mediante el ejercicio del turismo se produce interacción social y, por ende, cultural. Toda acción de turismo cultural significa el conocimiento y apreciación de las tradiciones, geografías, artesanías y de otros aspectos singulares que permite la valorización, concientización y rescate del patrimonio cultural para pueblos, comunidades, naciones o culturas.

Los mutuos beneficios que se derivan de la relación turismo y patrimonio cultural provocan que ambos y tengan objetivos económicos comunes. La conservación de los recursos patrimoniales y su proceso de transformación en un producto turístico son un incentivo para la revitalización, conservación de la identidad cultural a nivel regional y nacional. Dichos elementos aumentan el valor de la experiencia turística de forma que le interesen a ambos sectores.

Patrimonio cultural y turismo en las políticas públicas

Los sitios con patrimonio cultural, sea arqueológico, histórico, paleontológico o intangible se ven afectados cuando el turismo se ejerce de manera irresponsable, pero quizás son más vulnerables cuando se carece o no se respetan los reglamentos de imagen urbana, de usos de suelo, planes de desarrollo urbano que consideren la conservación del patrimonio como eje para el desarrollo local, los usos y costumbres tradicionales como lenguas, tradiciones y festividades o cuando los centros históricos se convierten en zonas inhabitadas o inhabitables, se fomenta el comercio ambulante o se carece de estrategias de transporte público que no respeten el patrimonio.

Ello demuestra que es necesaria la articulación de **políticas públicas** entre los distintos niveles de gobierno y entre diversas dependencias con el fin de preservar el patrimonio cultural y su entorno. En ese entorno es donde más impacta el turismo y es, justamente en ese campo, donde también el turismo

puede significar un factor de beneficio local. **Es ahí donde la relación entre turismo y patrimonio cultural se hace indispensable**, lo cual significa repensar el ejercicio del turismo y los servicios que éste implica para establecer planes específicos acordes con las características del patrimonio o de las culturas que se visitan. (CARRILLO, 2016)

Importancia del Patrimonio Cultural


El patrimonio cultural es muy importante porque muestra la relación que existe de la gente con la historia y sus legados ancestrales, sus bellezas naturales que en algunos países como México son legados patrimoniales fueron y son muy generosos en cuanto arqueológico, como ciudades históricas, paisajes naturales, científicos como museos. Pero hoy en día el patrimonio cultural ya no distingue países para proteger el patrimonio cultural de cualquier país. (Gonzalez)

En vista de su importancia como elemento manifestador de la identidad cultural e instrumento de desarrollo del pueblo nicaragüense, el **Patrimonio Cultural** se encuentra protegido por la constitución política de la República. (Histórico/cultura2/Nicaragua. Página No 1)

4.1 Buenas Prácticas

Esta investigación parte de la necesidad de la implementación de Buenas Prácticas sostenible en la Casa Museo “Blanca Arauz”, por ende, es necesario conocer la definición de lo que son buenas prácticas y que aspectos contemplan.

La comunidad Internacional define que: 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.

Rainforest Alliance, en su Manual de Buenas Prácticas (2005), califica a las Buenas Prácticas como: “Toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto”.

Beneficios de Implementación de Buenas Prácticas

Los beneficios que se presentan, a continuación, han sido extraídos del “Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible”, realizada en el año 2005 por la Organización “Rainforest Alliance”. Debido a que la lista de estos dentro del manual es extensa, se realizó un resumen de los siguientes:

Beneficios en la Gestión Empresarial:

- ✓ Minimizan los impactos negativos y maximizan los positivos en su gestión empresarial.
- ✓ Magnífica las posibilidades de sobrevivir dentro del mercado, reduciendo los riesgos en un medio tan competitivo.
- ✓ Permiten un balance entre el dinero, el ambiente, y los aspectos sociales que atañen a los integrantes de la entidad comercial.
- ✓ Equilibra el uso de los recursos financieros, sin descuidar los recursos socioculturales y ambientales.
- ✓ Agrega valor a la empresa que desarrolla el modelo de buenas prácticas.
- ✓ Mejora el ambiente laboral, maximizando la producción del recurso humano.

- ✓ Estabilidad emocional del personal de la empresa. Se genera mayor compromiso, lealtad y entrega de parte de los colaboradores.
- ✓ Determina normativas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, al designarle funciones concernientes al puesto que desempeña.
- ✓ Produce un efecto de retroalimentación entre empleador y servidor, que permite conocer los aspectos a mejorar.
- ✓ Brinda guías y lineamientos fundamentales para la planificación de la empresa, hacia un desarrollo sostenible.

Beneficios en la Gestión Sociocultural:

- ✓ Contribuye al desarrollo de la comunidad local, haciendo protagonistas a los habitantes de la misma.
- ✓ Se adquiere un mayor respeto hacia la cultura de las comunidades anfitrionas.
- ✓ Desarrollan lazos entre la población y los prestadores de servicios que se encaminan al desarrollo común.
- ✓ Rescatan y preservan las expresiones artísticas de cada una de las áreas involucradas en la dinámica turística.
- ✓ La empresa y la comunidad pueden emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- ✓ El establecimiento motiva al visitante a integrarse culturalmente con el lugar, lo que provoca de manera intrínseca la promoción del destino.
- ✓ Contribuyen al desarrollo local, preservando la identidad e idiosincrasia de la comunidad, minimizando para sí, los riesgos de la transculturización.
- ✓ Ayudan a mantener la integridad del destino, asegurándose que los hábitats naturales, los sitios del patrimonio, atractivo estético y la cultura local, no se vean afectados por la visita de turistas; proponiendo un límite en el volumen de llegadas de estos.

Beneficios en la Gestión Ambiental:

- ✓ Promueven una relación sostenible, entre los recursos naturales, ambiente y turismo.
- ✓ Minimizan el impacto negativo al medio ambiente, forjando destinos turísticos responsables.
- ✓ Contribuyen a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales. \ Acrescientan la conciencia ambiental y social en los viajeros, necesarias para el equilibrio entre los componentes involucrados.
- ✓ Mejoran la imagen de la empresa ante los clientes, usuarios y los trabajadores.
- ✓ Plantean políticas empresariales, con el objetivo de minimizar la producción de gases que inciden en el cambio climático y generan el llamado “efecto invernadero”.
- ✓ Se reduce el consumo de los recursos no renovables y se intensifica el proceso de preservación de los mismos, especialmente en: agua, suelo y energía.
- ✓ Concientizan a la población local y a los turistas, sobre el cuidado y respeto por la vida de especies en peligro de extinción, y, a la biodiversidad en general.
- ✓ Promueve el disfrute en las áreas verdes, propiciando para ello una infraestructura adecuada, acorde a normativas de preservación. \ Reducen la cantidad de desechos sólidos producidos por las actividades turísticas, amenorando el impacto negativo sobre el ambiente.

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. Si no también permitirá ser más eficientes en la administración económica-empresarial de operaciones turísticas; hacer un uso más responsable y racional de los recursos culturales, valorar y empoderar los rasgos de cultura. (ALLIANCE, 2009)

5. DESARROLLO

En este acápite se describe la ubicación y características generales que posee la Casa Museo Blanca Araúz, en las que se contemplan las áreas de la Casa Museo, así como también la importancia de la conservación de esta, servicios, una propuesta para la Casa Museo de estructura organizativa, misión y visión. También se aborda la demanda actual y potencial, la gestión financiera y la ley bajo la cual se encuentra resguardada.

5.1 Descripción de la Casa Museo Blanca Araúz, su importancia cultural y servicios actuales.

Ubicación

San Rafael del Norte, se encuentra en el Departamento de Jinotega, esta pequeña ciudad montañosa y de clima fresco, se ubica a 28 km del centro de Jinotega y a 185 km de la capital Managua.

5.1.1 Descripción de la Casa Museo Blanca Araúz.

El pequeño pueblo de San Rafael del Norte es famoso por haber sido el lugar de nacimiento de Blanca Estela Araúz Pineda, esposa del héroe nacional Augusto César Sandino. El general que luchó contra la intervención de tropas invasoras norteamericanas en Nicaragua.

La Casa Museo Blanca Araúz es un sitio de referencia histórico y cultural que se fundó primeramente en el año 2010 y luego se adecuó como casa museo en el año 2016. En esta se encuentra gran parte de la historia escrita por esta mujer en símbolo de firmeza y valentía.

La Casa Museo Blanca Araúz es también conocida como campamento general, porque desde este lugar dirigían a los demás campamentos el General Augusto C.

Sandino junto a su esposa Blanca Araúz. Este recurso cultural alberga la gesta histórica de Blanca Araúz y el General Sandino.

Biografía de Blanca Stella Araúz Pineda

Nació en San Rafael del Norte, departamento de Jinotega el 25 de mayo de 1909, sus padres Pablo Jesús Araúz y Esther Pineda Rivera, ambos primos hermanos, unidos en matrimonio procrearon en total 11 hijos.

Don pablo Jesús Araúz Rivera, era un hombre multifacético, de mucho talento y dones, de muy fácil palabra y además gran telegrafista. Doña Esther Pineda era maestra de profesión.



Blanca Stella Araúz Pineda

Blanca le apasionaba la lectura, escribía versos y poema, desde los diez años de edad aprendió de su padre el oficio de telegrafista y el código morse, desempeño el oficio desde esa corta edad, para esa época representaba el lenguaje universal tanto para el uso civil como militar, aunque en esa época Nicaragua utilizaba el código morse norteamericano, ella logro aprender ambos.

Blanca Araúz, jugó un destacado papel organizando las comunicaciones del Estado del Ejército Defensor de la Soberanía Nacional (EDSN), contribuyó a la lucha emprendida por el General de hombres y mujeres libres, Augusto C. Sandino, contra la intervención norteamericana. Esta fallece el 4 de junio de 1933 en San Rafael del Norte, a consecuencia de alumbramiento natural. Fue declarada Heroína Nacional, mediante la Ley No 897, Publicada en la Gaceta, Diario oficial, N°48, del 11 de marzo del año 2015.

Salas de exhibición permanente

La Casa Museo Blanca Araúz alberga, conserva y expone importantes contenidos de valor cultural, histórico y está organizada en salas de exhibición y de circulación que los visitantes puedan recorrer. Se divide en 3 salas principales donde se encuentran; en primera estancia la sala principal, conocida como sala del telégrafo, sala de recepción, el área de cocina y ante sala, la habitación matrimonial de Blanca Araúz y el General, y se le añade también el corredor y el jardín.

Primera sala: Recepción y sala del Telégrafo

En esta sala se recibe y se da la bienvenida a los visitantes, en este lugar también se encuentra el libro de registro de visitas. La sala de recepción la cual va a dar a la sala principal, únicamente está dividida por una cinta. En esta sala se conservan artefactos de gran valor histórico de la época tales como: El telégrafo original, máquina de escribir, un mueble original, 9 fotografías de Blanca Araúz donde tenía la edad de 19 años y Augusto C. Sandino que tenía 22 años de edad. También fotografías del Estado mayor del General y 2 Cuadros, uno de ellos es del General Sandino que es Original.



Foto de Máquina de Escribir De Blanca Araúz, fotografía tomada en la visita de campo



Foto de la Sala del Telégrafo y recepción, imagen extraída de internet



Foto del Telégrafo Original de Blanca Araúz, fotografía tomada en la visita de campo

Segunda

Sala o área: Cocina

Se encuentra pasando la sala principal lado derecho, en esta sala se puede observar utensilios de cocina de la época (jarras, ollas, jícaras, cucharas de madera, platos y cazuelas de barro).



Foto del área de cocina de la Casa Museo Blanca Araúz, fotografía tomada en la visita de campo



Foto de Utensilios de la época, área de cocina, fotografía tomada en la visita de campo

Tercera sala: Corredor principal y Jardín

En este se puede observar el jardín y un pozo de agua, dos puertas originales de la casa, fotografías, bancas, jarras lecheras de hierro, un arado, un reloj donado por otro reconocido personaje de San Rafael de Norte, el padre italiano Odorico D'Andrea quien ayudó a organizar centros de salud, llevar agua potable y electricidad a esta ciudad, En el costado izquierdo de este corredor se pueden observar también libros, armas recuperadas de la gesta histórica, cuadros y fotografías.



Foto del Corredor principal de la Casa Museo, fotografía tomada en la visita de campo



Foto del Área de Libros en la Casa Museo, fotografía tomada en la visita de campo

Cuarta sala: antesala

En esta sala se puede entrar en la segunda puerta de la entrada de la casa, o pasando el corredor. En esta se encuentran una serie de fotografías, cuadros, muebles de la época y un mapa de rutas del general Sandino.



Foto de Ante Sala de la Casa Museo Blanca Araúz, fotografía tomada en la visita de campo



Foto del Estado Mayor y el General Sandino, fotografía tomada en la visita de campo



Foto de Mapa de Rutas del General Sandino, fotografía tomada en la visita de campo

Quinta sala: Habitación Principal de Blanca Araúz y El General Sandino.

Contiguo a la cuarta sala, se encuentra la habitación matrimonial donde se puede observar la cama matrimonial de Blanca Araúz y el General Sandino, acta de matrimonio, muebles, fotografías y un baúl original.



Foto de la Habitación principal



Foto de la Acta de matrimonio de Blanca Araúz y General Sandino



Foto de Baúl original de la época

Importancia cultural.

En vista de su importancia como elemento manifestador de la identidad cultural e instrumento de desarrollo del pueblo nicaragüense; La casa Museo Blanca Araúz, es un espacio de suma importancia cultural ya que ha marcado un legado histórico de la gesta heroica de Blanca Araúz Pineda quien desarrollo un papel importante como organizadora de las comunicaciones del Estado Mayor del Ejército Defensor de la Soberanía Nacional de Nicaragua, elaborando reportes telegráficos que incidieron en el desaliento de las tropas de intervención extranjera. Además, el museo es un punto de interés para el turismo y la cultura de San Rafael del Norte, ya que aporta conocimientos de la historia de Nicaragua a sus visitantes. Sin ello sería imposible entender como hemos llegado a un nivel tecnológico, artístico y cultural actual.

5.1.2 Servicios Actuales.

El servicio que actualmente ofrece la Casa Museo Blanca Araúz es:

Tour guiado: Esté consiste en un recorrido por las salas de exhibición. En el tour se realiza una pequeña bienvenida y posteriormente se efectúa una exposición por la administradora Doña Martha Lorena Tinoco, de lo que fue la vida de Blanca Araúz, el General Augusto Sandino y del Estado Mayor, este con una duración de 30-45 minutos.

Interpretación de las piezas: En esta se realiza una interpretación de cada una de las piezas que posee el museo, y destacan que no todas las piezas son propias de la época de la Casa Museo Blanca Araúz, sino que fueron extraídas de otros lugares del departamento y del país.

5.1.3 Organización administrativa de la Casa Museo Blanca Araúz

La administración de la Casa Museo Blanca Araúz, se constituye solamente en una responsable la señora **Martha Lorena Tinoco Herrera** de 44 años de edad, quien laboraba anteriormente en la Casa de Cultura y que desde hace tres meses labora en la Casa Museo Blanca Arauz desde su apertura, actualmente realiza las funciones de recepcionista, guía del tour y limpieza.

Propuesta de Estructura Organizativa de la Casa Museo Blanca Araúz



Misión y Visión

La Casa Museo Blanca Araúz, no cuenta con una misión y visión establecida, por ende, se hace la siguiente propuesta para un mejor funcionamiento y presentación

Misión

Nuestra misión es contribuir al conocimiento de la gesta histórica de Blanca Araúz como parte del patrimonio cultural de San Rafael del Norte, a través del fortalecimiento, conservación y difusión del valor histórico, cultural para su apreciación y valorización.

Visión

Nuestra Visión es ser una Casa Museo de referencia nacional, que comunique y refleje la realidad de la historia heroica de Blanca Araúz, para la comunidad nacional e internacional. Buscamos ser una Casa Museo de reflexión sobre el patrimonio cultural y la identidad local.

Orientaciones a los visitantes

Al momento de la visita la administradora Doña Martha Lorena Tinoco, brinda orientaciones generales a los visitantes. En primera instancia se orienta que al sitio no se permite la entrada de alimentos, ni la manipulación de las piezas, cuadros, fotografías u otro objeto del museo. También se les orienta que se deben de anotar en el libro de registros de visitas, se les brinda información general del recorrido del tour y su duración para que de esta forma la visita al espacio contribuya al descubrimiento y afianzamiento del visitante.

5.1.4 Demanda

Análisis de la Demanda

Durante la fase de campo no se encontraron turistas a los cuales aplicarles una encuesta o entrevista, esto se debió a que el estudio se realizó durante temporada baja de turistas en el municipio. Para conocer la demanda se empleó una entrevista a la administradora de la Casa Museo Blanca Araúz para poder conocer el perfil y el comportamiento de los visitantes (turistas), flujos, y temporalidad, sexo y edades. Los cuales posteriormente son retomados para la promoción.

Demanda actual

Según los datos extraídos del libro de registros de la Casa Museo Blanca Araúz, de los meses de agosto, septiembre y octubre del presente año 2019; los turistas que mayormente visitan la Casa Museo Blanca Araúz son de origen nacional, provenientes de departamentos vecinos y locales, en segundo lugar, Centroamericanos; estos en gran medida son atraídos por temas educativos, históricos cultural y religioso debido a otro personaje simbólico de este municipio quien fue el Padre italiano Odorico D'Andrea. El 40% de estas visitas son del sexo masculino y un 60% del sexo femenino, entre un rango de edades aproximadamente 10-49 años.

Demanda Turística Actual de la Casa Museo Blanca Araúz				
Perfil demográfico	Total, de Visitas	Motivo de visita	Sexo	Rango de edades
Estelí	62	-Educación: -Ocio histórico-cultural: -Simpatizantes de la revolución:	Masculino	10-19años
Chinandega	6		Femenino	20-40 años
Chontales	2			
Managua	126			
Jinotega	167			
Masaya	16			
Granada	6			
Matagalpa	35			
Bluefields	3			
León	5			
San Marcos	6			
Jalapa	12			
Rio Grande	3			
Costa Rica	1			
Rivas	2			
Miami Florida	3			
Ometepe	6			
Ocotal	5			
Cuba	4			
Honduras	5			
N' Segovia	6			
Boaco	4			
Jícaro	2			
Muy Muy	4			
Mulukuku	8			
Total	499			

Demanda Potencial

Análisis de la Demanda Potencial

De acuerdo a las características que posee la casa museo Blanca Araúz y los recursos de potencial turístico, se elaboró una matriz donde se presentan aspectos importantes de la demanda potencial.

En la siguiente matriz se presenta el perfil del turista y segmento de mercado.

- **Educación:** Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral, y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.
- **Ocio histórico-cultural:** Actividad que se realiza en tiempo libre a fines de recorrer, descubrir o visitar sitios y museos históricos para conocer la historia del país.
- **Simpatizantes de la revolución:** Referido a la persona que simpatizan con las creencias de una organización en particular de una tendencia política extremista, pero sin llegar a pertenecer a la misma. La frase debe ser entendida como; describiendo a gente que camina parte del camino junto a una organización, aunque sin asumir un compromiso ideológico consiente de la misma.

5.1.5 Gestión Financiera

Titularidad Pública, 350.000 Córdobas aportado por el instituto Nacional de Cultura (INC) para funcionamiento y apertura de este sitio de patrimonio cultural de apertura permanente con acceso libre exclusivamente gratuito con visitas guiadas y actividades educativas con participación de fondos gubernamentales y municipales.

5.1.6 Leyes

Las leyes son reglas o normas establecidas por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, en el caso cultural las leyes funcionan como un aval para proteger y conservar el patrimonio tangible e intangible de la Nacional.

➤ **Ley 282, de Protección al Patrimonio Cultural de la Nación.**

Decreto número. 1142 de 22 de noviembre de 1982

Publicado en la Gaceta número 282 de 2 de diciembre de 1982

En el capítulo I inciso C de las disposiciones generales menciona en su primer artículo lo siguiente: que Para efectos de esta ley se consideran bienes culturales aquellos bienes históricos, por ejemplo. Los muebles o partes de ellos y los bienes muebles que estén directamente vinculados a la historia política, económica y social de Nicaragua.

En el Capítulo II **artículo 7** de la conservación del patrimonio cultural se dice que para efectos de esta ley se considera prioritaria la conservación de todos aquellos bienes culturales de reconocido valor histórico, para el proceso de liberación del pueblo nicaragüense.

❖ **“Ley que declara heroína Nacional de la República de Nicaragua a Blanca Stella Araúz Pineda”**

La Asamblea Nacional, mediante la Ley No 897, publicada en la Gaceta, Diario Oficial, No 48, del 11 de marzo del año 2015, **Declara Heroína Nacional de la República de Nicaragua a Blanca Stella Araúz Pineda”** (presentado el 4 de marzo del 2015, por la comisión de Educación, Cultura, Deportes y medios de comunicación social) (No, Reg. 20158486). Acta de la primera sesión ordinaria XXXI Legislatura, Orden del Día No. 1/13 de enero de 2015, sesión III, numeral 3.6. Fecha de aprobación: 28 de enero de 2015.

5.1.7 Análisis FODA

Según la Guía de Planificación Turística Municipal (2013), el análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica que permite alcanzar objetivos futuros y en materia turística corresponde al estudio en 4 aspectos relevantes como son, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de un determinado territorio.

De estos cuatros aspectos las Fortalezas y Debilidades pertenecen a factores internos por lo cual es más fácil trabajar directamente sobre ellos para obtener un mejor desarrollo, mientras que las Oportunidades y Amenazas son factores externos totalmente ajenos a un sitio por lo tanto estos pueden beneficiar o perjudicar ciertos aspectos difícil de trabajar directamente sobre ellos.

En esta ocasión se realiza un análisis FODA para la casa Museo Blanca Araúz. Mediante esta herramienta se pretende determinar aquellas ventajas y desventajas que el sitio tiene para alcanzar un Plan de Implementación de Buenas Prácticas Sostenible.

A continuación, se presentan la siguiente matriz:





Fortalezas

- Conserva, rescata el Valor de la gesta histórica de Blanca Araúz.
- Interés de las autoridades locales y el Instituto Nacional de Cultura (INC) en aportar al desarrollo del turismo cultural de la Casa Museo Blanca Araúz.
- Ayuda a la promoción histórico cultural del país.
- Dinamiza la actividad turística cultural del territorio, a través de la historia de Blanca Araúz.
- Contrata personal capacitado.



Oportunidades

- Aprovechamiento de las zonas y áreas para facilitar espacios tales como: (Tienda de Suvenir, Cafetería) dentro de la Casa Museo Blanca Araúz.
- Creación de alianzas con Tour Operadoras y Agencias de Viajes, para la promoción de la Casa Museo.



Debilidades

- Ausencia de un Plan de implementación de Buenas Prácticas de turismo en la Casa Museo
- Falta de promoción de la Casa Museo.
- Ausencia de señalización de (rutas de evacuación, rótulos de las piezas y áreas de la Casa Museo Blanca Araúz)



Amenazas

- Destrucción del patrimonio cultural de la Casa Museo Blanca Araúz, en caso de un riesgo eminente como temblores o incendios.
- Baja demanda turística, debido a la crisis sociopolítica del país del año 2018.
- Vulnerabilidad ante hurto de piezas y objetos de valor cultural de la Casa Museo Blanca Araúz.

5.1 Identificación de la implementación de las Buenas prácticas en la Casa Museo Blanca Araúz.

No	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
Ámbito Económico				
Criterio 1: Planificación				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz, Cuenta con una política de sostenibilidad, económica, sociocultural y ambiental.		X	
2)	Cuenta con una Misión definida		X	
3)	Cuenta con una Visión definida		X	
	Total	0	3	
Criterio 2: Gestión Financiera				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz, promueve actividades culturales como bailes, concursos de arte y dibujo, para obtención de fondos, para su mantenimiento.		X	
2)	La Casa Museo Blanca Araúz, establece relaciones de apoyo con ONG, tour operadoras y agencias de viajes para la conservación, mantenimiento y promoción de esta.		X	
3)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con una cafetería como una fuente de ingresos extras para su manutención.		X	
4)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con una tienda de souvenir como una fuente extra para su manutención		X	
	Total	0	4	

Criterio 3: Gestión de Empleo				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz, contrata a personal local.	x		
2)	Contrata personal capacitado.	x		
	Total	2	0	
Criterio 4: Gestión de Mercadeo				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un plan de promoción.		X	
2)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con una página o sitio Web.		X	
3)	Cuenta con material Promocional tales como: materiales visuales, Brochures, folletos y boletines informativos.		X	
4)	La Casa Museo Blanca Araúz tiene presencia en redes sociales y están actualizadas		X	
	Total	0	4	
Criterio 5: Gestión de Visitantes				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con libro de registros de visitas, donde queden reflejada las motivaciones, origen, edades y sexo de los visitantes.	X		La Casa Museo Blanca Araúz, si cuenta con un libro de registros, pero este no refleja las edades y las motivaciones.

2)	La Casa Museo Blanca Araúz realiza reportes periódicos mensuales y anuales de sus visitantes.		X	
3)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con un reglamento de comportamiento para sus visitantes.		X	
4)	La Casa Museo Blanca Araúz, contrata a personal bilingüe para poder transmitir la información pertinente a los visitantes.		X	
2)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias para mejorar la calidad en la atención al visitante.		X	
2)	La Casa Museo Blanca Araúz ofrece actividades educativas para niños y estudiantes.		X	
3)	La exposición incluye voces de la audiencia (animación entre el exponente y los visitantes) y muestra conocimientos existentes del repertorio para que este sea agradable y sorprendente para el visitante.	X		Doña Martha Lorena expositora del sitio, realiza el tour de una manera dinámica y participativa de acuerdo
4)		X		
	Total	2	5	

Criterio 6: Gestión de Seguridad				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un plan de gestión de riesgo, en caso de una eventualidad de sismos o incendio.		X	
2)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con rutas de evacuación.		X	
3)	La Casa Museo cuenta con extinguidores.		X	
4)	El personal conoce las medidas necesarias en prevención, preparación, mitigación y atención de desastres naturales o provocados (incendios y temblores) que causen o destruyan el bien cultural de la Casa Museo.		X	
	Total	0	4	
Criterio 7: Leyes				
1)	La Casa Museo Blanca Araúz cumple con las leyes nacionales y locales de conservación establecida.	X		
2)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con registro e inventario de las piezas.		X	
3)	La Casa Museo cuenta con permiso de las piezas donadas		X	
	Total	1	2	
Total, de Indicadores económico evaluados		27		

Ambito Socio-Cultural

Criterio 1: Conservación y Exhibición

1)	Las piezas están debidamente rotuladas y se conoce su procedencia.		X	
2)	La Casa Museo respeta la integridad del original en las réplicas, reproducciones o copias realizadas a partir de objetos de su colección o que son presentados.	X		Si las respeta y promueven a los artistas locales.
3)	Las nuevas adquisiciones de la Casa Museo Blanca Araúz 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		Si, la mayoría de estas rescatadas y donadas.
4)	La Casa Museo Blanca Araúz no favorece directa e indirectamente al mercado o tráfico ilícito de bienes culturales.	X		
	Total	3	1	

Criterio 2: Cooperación con la comunidad

1)	Contribuye al conocimiento de la historia de la gesta heroica de Blanca Araúz, a través de la valorización y conservación de los bienes culturales de la localidad.	X		
2)	Las piezas museísticas evidencian la originalidad de las comunidades de donde provienen.	X		
3)	Apoyan actividades culturales que desarrollen a la localidad.	X		
4)	Facilita espacios para que se lleve a cabo actividades sociales y culturales de la localidad.		X	

5)	El museo lleva a cabo actividades de educación en las escuelas locales sobre la conservación del patrimonio.	X		
	Total	4	1	
Criterio 3: Infraestructura y equipamiento				
1)	La casa museo cuenta con servicios sanitarios.	X		
2)	La casa museo cuenta con plan de mantenimiento de su infraestructura, en caso de una eventualidad (Incendio, Temblores)		X	
3)	La casa museo cuenta con bancas para sentarse y descansar dentro de la exposición.	X		
4)	La casa museo está diseñada para la comodidad y accesibilidad de personas con discapacidades diferentes.		X	
	Total	2	2	
Criterio 4: Limpieza				
1)	Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que el museo permanece cerrado al público.	X		
	Total	1	0	
Total, de indicadores Socio-cultural evaluados		15		

Ámbito Ambiental

Criterio 1: Agua

1)	Orienta a su personal y visitantes sobre el uso adecuado del agua.	X		
2)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con medidas de ahorro para el consumo de agua.	X		
3)	Realiza chequeos de verificación rutinaria para evitar fugas de agua.		X	
4)	La Casa Museo Blanca Araúz, aprovecha el agua de lluvia, para el riego del jardín y limpieza.	X		
	Total	3	1	

Criterio 2: Energía

1)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con medidas de ahorro para el consumo de energía.	X		
2)	Orienta a su personal y visitantes sobre el uso adecuado de energía.	X		
3)	Cuenta con alternativas de energía renovable para minimizar el impacto ambiental.		X	
4)	Utiliza luminarias de ahorro energético.	X		
5)	La Casa Museo cuenta con una buena ventilación para aprovechar la luz natural.	X		
	Total	4	1	

Criterio 3: Desechos

1)	La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un plan de manejo de residuos.		X	
2)	La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con recipientes de separación de		X	

los residuos sólidos, líquidos y orgánicos			
Total	0	2	
Total, de indicadores ambiental evaluados	11		

5.2.2 Consolidado de la evaluación

Para la evaluación de la herramienta realizada a través de una entrevista a la administradora Martha Tinoco se realizó un consolidado de cada uno de los tres ámbitos para poder evaluar el grado de sostenibilidad que esta posee, en los siguientes cuadros se reflejó la cantidad de indicadores que Cumple y que No cumple en la Casa Museo y de esta manera darle el valor de un punto por cada ámbito para obtención dichos resultados.

Ámbito Económico		
Datos consolidados	Total	Porcentaje
Cumple	5	19%
No Cumple	22	81%
Total de indicadores evaluados	27	

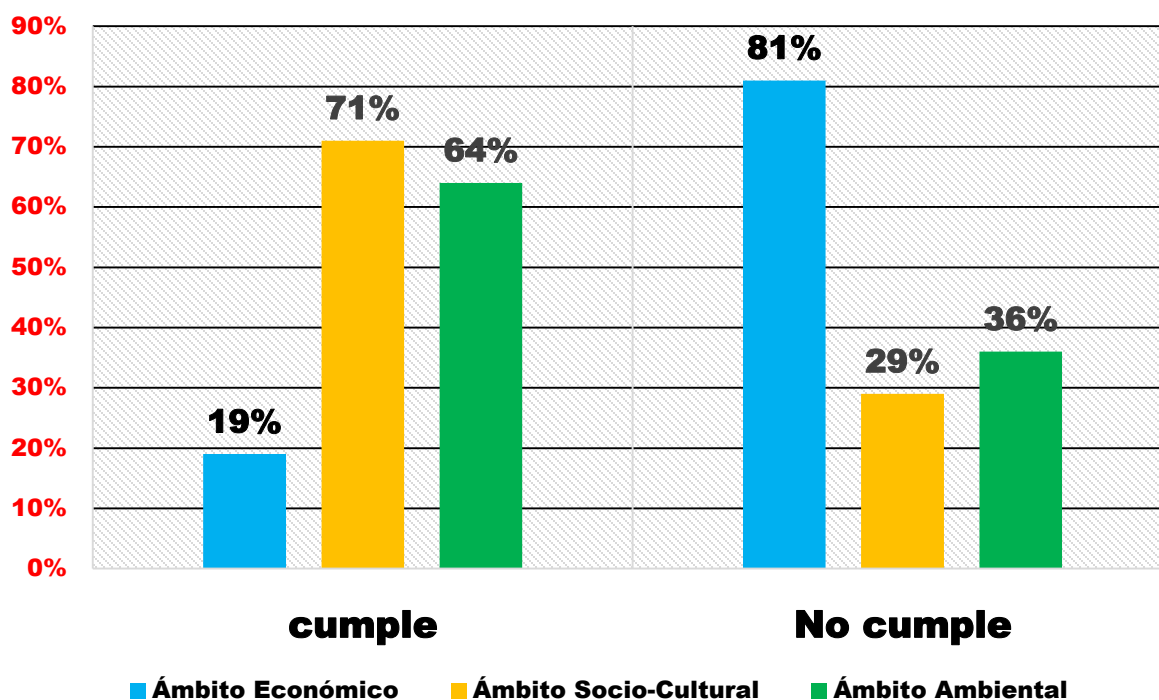
Ámbito Socio-Cultural		
Datos consolidados	Total	Porcentaje
Cumple	10	71%
No Cumple	4	29%
Total, de indicadores evaluados	14	

Ámbito Ambiental		
Datos Consolidados	Total	Porcentaje
Cumple	7	64%
No Cumple	4	36%
Total, de indicadores evaluados	11	

Datos Consolidados	cumple	No cumple
Ámbito Económico	19%	81%
Ámbito Socio-Cultural	71%	29%
Ámbito Ambiental	64%	36%

Gráficos de Evaluación del cumplimiento de Buenas prácticas en la Casa Museo Blanca Araúz.

A partir de la siguiente gráfica se logró encontrar el grado de cumplimiento de Buenas Prácticas de turismo en la Casa Muse Blanca Araúz. En esta se consigue ver que el ámbito que menos cumple es el económico con 19%, ya que este, no cumple con una serie de indicadores básicos para el mejoramiento de la Casa Museo Blanca Araúz. También se puede constatar en la gráfica que los ámbitos que más cumplen son el socio-cultural con un 71% y el ambiental con 64% de la suma del 100% de cada uno de los indicadores en total por eje, aplicada en la Casa Museo Blanca Araúz.



**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN
DE
BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO
PARA EL USO DE LA CASA MUSEO BLANCA
ARAÚZ.**



5.3 Plan de Implementación de Buenas Prácticas para el uso de la Casa Museo Blanca Araúz con fines turísticos.

A continuación, se presenta la propuesta del Plan de Implementación de Buenas Prácticas Sostenibles a ser implementadas para lograr mejorar la calidad de la Casa Museo Blanca Araúz.

Esta propuesta del Plan de Implementación de Buenas Prácticas Sostenible para el desarrollo de la Casa Museo, tiene la finalidad de contribuir con los encargados de la Casa Museo Blanca Araúz y aplicar Buenas Prácticas Sostenibles dentro y fuera de la misma, considerando los diferentes ámbitos de sostenibilidad: Económico, Socio-cultural y Ambiental.

La propuesta se efectuó de acuerdo a los resultados de la Identificación de la implementación de las Buenas prácticas en la Casa Museo Blanca Araúz, para sugerir mejoras en la forma de operar.

Ámbito Económico

Criterio1: Planificación

Indicador	Actividades	Responsable	Tiempo
1- La Casa Museo Blanca Araúz, Cuenta con una política de sostenibilidad, económica, sociocultural y ambiental.	1-Definir en un documento por escrito la política de Sostenibilidad, para garantizar el equilibrio en los tres ámbitos.	Administradora	Corto plazo
2-Cuenta con una misión definida	1-Definir su misión 2-Colocar la Misión en un panel visible en la Casa Museo Blanca Araúz.	Administradora	Corto plazo
3- Cuenta con una visión definida	1-Definir su visión 2-Colocar la Visión en un panel visible en la Casa Museo Blanca Araúz	Administradora	Corto plazo

Criterio2: Gestión Financiera

1- La Casa Museo Blanca Araúz, promueve actividades culturales como bailes, concursos de arte y dibujo, para obtención de fondos, para su mantenimiento.	1-Realizar actos culturales con costo de entradas para la recaudación de fondos. 2-Venta de postales de Blanca Araúz	Administradora	Corto plazo
2- La Casa Museo Blanca Araúz, establece relaciones de apoyo con ONG, tour operadoras y agencias de viajes para la conservación, mantenimiento y promoción de esta.	1-Realizar Alianzas con Agencias de Viajes, Tour Operadoras y ONG para su financiamiento y promoción.	Administradora	Largo plazo

3-La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con una cafetería como una fuente de ingresos extras para su manutención.	1-Construcción de una cafetería en la Casa Museo Blanca Araúz. 2-Construcción de áreas de alimentos y bebidas para sus visitantes	Administradora Albañil Fontanero	Largo plazo
4-La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con una tienda souvenir como una fuente extra para su manutención.	1-Construcción de una tienda souvenir para aportar ingresos económicos 2-Venta de imágenes, Camisetas, Llaveros, calendarios, pulseras; entre otros artículos representativos del personaje principal de la Casa Museo. "Blanca Araúz"	Administradora	Largo plazo
Criterio 4: Gestión de Empleo			
1- La Casa Museo Blanca Araúz ofrece actividades educativas para niños y estudiantes.	1-Realizar actividades educativas para niños, tales como: dibujo, arte, danza entre otros.	Administradora	Largo plazo

Criterio5: Gestión de Mercadeo			
1- La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un plan de promoción.	1-llevar a cabo un plan de promoción para la Casa Museo Blanca Araúz.		
2-La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con una página o sitio Web	1-Creación de una página web que contenga información de la Casa Museo actualizada	Administradora Ingeniero en Sistemas	Corto plazo
3- Cuenta con material Promocional tales como: materiales visuales, Brochures, folletos y boletines informativos.	1-Elaborar tarjetas de presentación y brochures impresos, folletos, volantes y boletines informativos. 2-Rótulo de Bienvenida instalado en la entrada de la Casa Museo.	Administradora Agentes de Marketing	Corto plazo
4-La Casa Museo Blanca Araúz tiene presencia en redes sociales y están actualizadas	1-Elaborar páginas en Facebook, Twitter, Instagram con información actualizada. 2-Elaboración de un perfil de la Casa Museo Blanca Araúz, en el portal turístico víaNica.Com	Administradora	Corto plazo

Criterio 6: Gestión de Visitantes			
1-La Casa Museo Blanca Araúz realiza reportes periódicos mensuales y anuales de sus visitantes.	1-Realizar reportes mensuales y anuales de sus visitantes. 2-Detallar en un libro de registro aspectos tales como: sexo, origen, edades y motivo de visita.	Administradora	Corto plazo
2-La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con un reglamento de comportamiento para sus visitantes	1-Establecer un reglamento donde defina el comportamiento adecuado de los visitantes.	Administradora	Corto plazo
3- La Casa Museo Blanca Araúz, contrata a personal bilingüe para poder transmitir la información pertinente a los visitantes.	1-Contratar personal capacitado en idiomas. 2-Motivar a sus trabajadores integrarse en cursos de idiomas.	Administradora INTUR INC Alcaldía	Largo plazo
4-La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias para mejorar la calidad en la atención al visitante.	1-Instalar en la Casa Museo Blanca Araúz un buzón de quejas y sugerencias donde el turista pueda depositar de manera escrita sus inquietudes que ayuden a mejorar la atención del visitante	Administradora	Corto plazo
5-La Casa Museo Blanca Araúz ofrece actividades educativas para niños y estudiantes	1-Realizar actividades tales como: cursos de arte, pintura, dibujo y danza para fomentar el desarrollo creativo en niños y estudiantes.	Administradora	Corto plazo

Criterio7: Gestión de seguridad			
1- La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un plan de gestión de riesgo, en caso de una eventualidad de sismos o incendio.	1-Elaborar un plan de manejo de riesgo para prevención y mitigación de desastres. 2-Coordinar con bomberos y otras entidades la labor durante la emergencia	Administradora Bomberos Alcaldía Municipal Policía	
2- La Casa Museo cuenta con rutas de evacuación.	1-Identificar las vías de evacuación y zonas de seguridad de la Casa Museo Blanca Araúz 2-Diseñar rótulos que señalicen la ruta de evacuación. 3-Delimitar zonas seguras para la evacuación.		
3-La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con equipamiento de extinguidores.	1-Adquirir un extinguidor y botiquín de primeros auxilios.	Administradora INC	Corto plazo
4-El personal conoce las medidas necesarias en prevención, preparación, mitigación y atención de desastres naturales o provocados (incendios y temblores) que causen o destruyan el bien cultural de la Casa Museo.	1-Brindar capacitaciones al personal de la Casa Museo Blanca Araúz con temas relacionados al procedimiento que contiene un plan de emergencia 2-Capacitaciones en primeros auxilios.	Administradora SINAPRED MINS Alcaldía Municipal Bomberos	Largo plazo
Criterio 7: Leyes			

1-La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con registro e inventario de las piezas	1-Realizar un inventario de cada pieza que posee la Casa Museo Blanca Araúz.	Administradora INC	Corto plazo
3-La Casa Museo cuenta con permiso de piezas donadas.	1-Crear un formato donde se refleje datos generales del donador.	Administradora	Corto plazo

Ámbito Socio cultural			
Criterio 1 Conservación y Exhibición			
Indicador	Actividades	Responsable	Tiempo
1-Las exhibiciones están debidamente rotuladas y se conoce su procedencia	1-Crear un rótulo de descripción por cada pieza de manera general donde se detalle su procedencia.	Administradora INC	Corto plazo
Criterio 3: Cooperación con la comunidad			
1-Facilita espacios para que se lleve a cabo actividades sociales y culturales de la localidad.	1-Promover las actividades multiculturales de la localidad.	Administradora	Corto plazo
Criterio 4: Infraestructura y Equipamiento			
1-La Casa Museo cuenta con un plan de mantenimiento de su infraestructura, en caso de una eventualidad (Incendio, temblores)	1-Crear un plan de conservación de su infraestructura en caso de cualquier eventualidad. 2-Realizar mantenimiento sin modificar su	Administradora Alcaldía	Largo plazo



	infraestructura original.		
2- La Casa Museo Blanca Araúz, está diseñada para la comodidad y accesibilidad de personas con discapacidades diferente.	1-Contrucción de espacios para la accesibilidad de las personas con discapacidades diferentes tales como: ramplas, pasa manos.	Administradora	Largo plazo



Ámbito Ambiental

Criterio1: Agua

Indicador	Actividades	Responsable	Tiempo
1- Realiza chequeos de verificación rutinarias para evitar fugas de agua.	1-Contratar a personal encargado para la revisiones y mantenimiento rutinarias de agua.	Administradora ENACAL	Largo plazo

Criterio 3: Desechos

1-La Casa Museo Blanca Araúz, cuenta con un plan de manejo de residuos.	1-Elaborar un plan por escrito sobre el manejo adecuado de desechos.	Administradora	Corto plazo
2- La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con depósitos de separación de los residuos sólidos, líquidos y orgánicos	1- Instalar en la Casa Museo Blanca Araúz depósitos de basura para clasificar los desechos.	Administradora	Corto plazo

Criterio 2: Energía

1-La Casa Museo Blanca Araúz cuenta con alternativas de energía renovables para minimizar el impacto ambiental	1-Adquisición de paneles solares para el ahorro de energía 2-Adquisición de luminarias de bajo consumo energético.	Administradora	Corto Plazo
--	---	----------------	----------------

6. Conclusiones

- Como conclusión a la investigación realizada en la Casa Museo Blanca Araúz, se constató que esta tiene una gran importancia cultural para la ciudad de San Rafael del Norte y del país, ya que a través de la Casa Museo se puede conocer la historia de la gesta heroica de esta mujer quien ejerció un papel importante en las comunicaciones del Estado Mayor del Ejército Defensor de la Soberanía Nacional de Nicaragua.
- Se elaboró una herramienta para medir y evaluar el cumplimiento de criterios e indicadores de sostenibilidad de la Casa Museo Blanca Araúz. Con los resultados obtenidos de esta, se llegó a la conclusión que no cumple en su mayoría de los indicadores de sostenibilidad y por tal razón se debe fortalecer la gestión de Buenas prácticas en la Casa Museo Blanca Araúz.
- Luego de la evaluación se puede decir que, dentro de los tres ejes de la sostenibilidad el que más acciones tiene Casa Museo Blanca Araúz, es el sociocultural, el cual cumple en un 71%, el eje que menos cumple es el económico con un 19%.
- Se efectuó una propuesta de un plan de implementación con el objetivo de realizar actividades para mejorar todos aquellos indicadores básicos que No cumple la Casa Museo Blanca Araúz y de esta manera pueda alcanzar un mayor grado de sostenibilidad.

7. Bibliografía

- ✓ ALLIANCE, R. (10 de noviembre de 2009). *www.rainforest-alliance.org*.
- ✓ BLANCO, R. (19 de noviembre de 2012). *acguanacaste.ac.cr*.
- ✓ CARRILLO, E. G. (2016). *OEI.ES*.
- ✓ Cinar y Ardin, s. (s.f.).
- ✓ Eagleton, T. (2001). *La idea de la Cultura*. Paidós, Barcelona.
- ✓ Gonzalez, S. (s.f.). *http://patrimoniocultural-estudiantesuabc.blogspot.com/2008/10/la-importancia-del-patrimonio-cultural.html*.
- ✓ ICOM. (NOVIEMBRE de 2017). *ICOM.MUSEUM*.
- ✓ KRAPF, K. (1954).
- ✓ OMT. (1995). *TURISMO CULTURAL*.
- ✓ OMT. (2007). *TURISMO*.
- ✓ *sc.jalisco.gob.mx*. (14 de diciembre de 2018).
- ✓ Tylor, E. (1871).
- ✓ UNESCO. (1979). *CARTA DEL ICOMOS*. BRUSELAS.
- ✓ UNESCO. (2009). *CULTURA*.

8. Anexos

Instrumento

Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Educación e Idiomas
Departamento de Francés
Carrera Turismo Sostenible

Guía de Entrevista

Dirigida a Administrador de Museos

Estimado administrador del museo Casa Blanca Arauz 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 la implementación de buenas prácticas 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 oriente?
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.



Foto del Monumento de Blanca Araúz y General Sandino, ubicado en el parque Central de San Rafael Del Norte



Foto de la Ante Sala de la Casa Museo Blanca Araúz.



Foto de la parte delantera de la entrada principal de la Casa Museo Blanca Araúz



Foto de la Sala del Telégrafo de la Casa Museo Blanca Araúz

Se apertura libro de registro de visitantes de la casa Museo Ejército Defensor de la Soberanía Nacional (E.D.S.N) "Blanca Araúz" el día de su inauguración Martes 16 de Julio del año 2019, bajo la administración edilicia de la Compañera Alcaldesa Norma Herrera Zeledón y en saludo al 40 aniversario de la Revolución Popular Sandinista.

En la casa museo podrá observar fotografías que recopilan la información de los diferentes momentos que se dieron en la lucha de nuestro General Augusto C. Sandino, objetos, pinturas, libros, así como la ambientación de la casa en la época que el General Augusto C. Sandino y Blanca Araúz vivieron aquí. Este proyecto es una iniciativa de la Alcaldía Municipal de San Rafael del Norte, el Instituto Nicaragüense de la Cultura y el gobierno de unidad y Reconciliación Nacional Presidido por el Comandante Daniel Ortega y la Compañera Rosario Murillo,

Foto de Acta de registro de la Casa Museo Blanca Araúz, fotografía tomada en visita de campo



Foto de una Pistola y Machetes de la época



Foto de la Escopeta y Machete



Fotos de los Libros de General Sandino



Foto de Lecheras de Hierro de la época



Foto de Fotografías de Blanca Araúz y Augusto C. Sandino



Foto del Reloj donado por Padre Odorico y Puertas Originales de la Casa de Blanca Araúz



Foto de General A. Sandino



Foto de Visita de Campo a la Casa Museo Blanca Araúz



Foto de visita de campo a la Casa Museo Blanca Araúz