



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 en Turismo para Museos y Sitios Históricos de  
Nicaragua”**

**Subtema:**

**“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo del “Centro Cultural Museos  
Convento San Francisco” en la ciudad de Granada, departamento de Granada en el año  
2019”**

**Autores:**

- Br. Jennifer Adriana Arauz Rivas
- Br. Xochilth Tatiana Martínez González
- Br. Edgard Antonio Manzanarez Sánchez

**Tutora:**

MSc. Lisseth G. Castro Soza.

Managua, 20 de noviembre de 2019

**Título del Tema y Subtema**

**Tema:**

Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para Museos y Sitios Históricos de  
Nicaragua

**Subtema:**

Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo del “Centro Cultural Museos  
Convento San Francisco” en la ciudad de Granada, departamento de Granada en el  
año 2019

## **Dedicatoria**

Principalmente dedico mi trabajo de seminario de graduación a mi padre celestial que siempre me brindo sabiduría y apoyo en los momentos más difíciles de mi recorrido académico.

Del mismo modo, quiero dedicar este trabajo a mi madre Jessica Sánchez y a mi padre Juan Manzanarez, los cuales han sido mi pilar fundamental en el transcurso de mi vida, las personas que nunca me han abandonado y siempre han estado para mí para recordarme lo fuerte que soy cada día y motivarme a dar lo mejor de mí. Muchas gracias por todo su apoyo incondicional. LOS AMO

A la mejor abuela que el universo me pudo dar Aura Lila Gaitán Hernández a la cual entre lágrimas me permito decir que me siento completamente orgulloso por cumplir la promesa de graduarme y convertirme en un profesional, muchísimas gracias por enseñarme lo duro de la vida sin ti y por enseñarme que tan lejos se puede llegar con una promesa y mucho coraje, sé que desde el cielo me estas observando y estarás muy feliz de verme desde arriba. La extraño demasiado y siempre la llevare en mi corazón.

A mi familia en general, mis hermanas, abuelo, tías que siempre me recuerdan de seguir adelante y que nada me detenga.

A todas mis amistades y personas que he conocido en el transcurso de mi vida especialmente a la señorita Dayana Cárdenas por apoyarme y mostrarme que en realidad puedo ser una persona de valor y mucho esfuerzo, por brindarme todo tu amor sincero en los últimos 2 años de mi vida, siempre guardaras un lugar especial en mi alma.

A todos mis profesores que formaron parte de mi camino universitario, se lo agradezco de todo corazón y en especial a mi tutora Liseth Castro por toda su sabiduría, experiencia y mucha paciencia que me brindo.

*Edgard Manzanarez Sánchez*

## **Dedicatoria**

Dedico primeramente a Dios que con su amor logró darme sabiduría, y fuerzas, a mi familia y amigos por motivarme a no desistir que aun con muchos tropiezos y circunstancias adversas, logre culminar la carrera con una nueva perspectiva. De igual forma mis maestros que fueron parte de mi formación académica, agradezco cada oportunidad, experiencia adquirida mientras fui parte de la familia de TURISMO SOSTENIBLE.

*Xochilth Tatiana Martínez González*

## **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios por ser mi guía y mi protector día a día, a mis padres, mi mama Adriana Patricia Rivas quien siempre me ha apoyado en todas mis decisiones y en mis proyectos, mi papa Víctor Manuel Arauz que siempre me cuidó y sé que donde este está orgulloso de mi, (QEPD), a mi hija por ser mi motor para seguir adelante y superar cualquier tipo de adversidad. A mi familia tíos y abuelos, porque siempre me dan ánimos a que continúe y luche por mis sueños.

A Camilo Montenegro Benedith por ser una de las personas que más me ayudo en estos 5 años de mi carrera, quien me guío y me aconsejó de manera incondicional en este proceso profesional.

A mi tutora MSC Lisseth Castro y a todos los docentes que compartieron sus conocimientos y habilidades a lo largo de mi preparación profesional.

*Jennifer Adriana Arauz Rivas*

## **Resumen Ejecutivo**

El presente documento hace referencia al tema de implementación de Buenas Prácticas de Turismo sostenible para Museos y Sitios Históricos de Nicaragua, el cual se debe considerar que es una temática poco desarrollada en el territorio nicaragüense.

Gracias a la compilación de datos e información se espera tener un impacto positivo en la sociedad local, visitantes y del mismo modo a futuros investigadores que estén intrigados por la temática.

Como objetivo principal se espera que el documento en presentación se pueda desarrollar para lograr la culminación de un plan de implementación en buenas prácticas en turismo para el patrimonio cultural tangible " Centro Cultural Museos Convento San Francisco" del departamento de Granada para el año 2019.

Durante el proceso de investigación se desarrollaron temas cuales como: patrimonio cultural, turismo y la relación entre los mismos, los cuales enlazan la introducción a la temática principal del proyecto. El documento se debe a la falta de información del museo en estudio, de la misma manera por la falta de implementación de buenas prácticas en uno de los patrimonios culturales más antiguos del país.

De acuerdo con los objetivos generales y específicos que se desarrollaron se logró obtener resultados concretos del análisis y evaluación que se realizó en el Museo Convento San Francisco. Se logró evaluar al museo con un total de 62 indicadores de cumplimiento distribuidos en los 3 ejes de sostenibilidad. Consecutivamente su evaluación se desarrolló un plan de actividades para la implementación de buenas prácticas en turismo en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco.

## Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. JUSTIFICACIÓN .....	4
3. Objetivo General:.....	5
4. FUNDAMENTACION CIENTIFICA. ....	6
5. DESARROLLO DEL SUBTEMA .....	12
5.1 Descripción de los aspectos generales del Centro Cultural Museos Convento San Francisco. ....	12
5.1.1 Aspectos Patrimoniales Significativos Del Museo Convento San Francisco. ....	14
5.1.2 Servicios del Museo .....	29
5.1.3 Organización Administrativa del Museo .....	31
5.1.4 Demanda .....	34
5.1.4.1 Demanda Actual.....	34
5.1.4.2 Demanda potencial. ....	38
5.1.5 Gestión Financiera .....	39
5.1.6 Matriz FODA del Centro Cultural Museos Convento San Francisco. ....	40
5.1.7 Leyes .....	42
5.2- Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco. ....	43
5.2.1 Propuesta de Herramienta de evaluación de la sostenibilidad del patrimonio cultural Centro Museos Convento San Francisco de la Ciudad de Granada. ....	44
5.2.2 Consolidado de la Evaluación .....	57
5.3- Plan de Implementación en Buenas Prácticas para el Uso del Centro Cultural Museos Convento San Francisco con Fines Turísticos. ....	61
6. CONCLUSIONES.....	67
7. WEBGRAFIA.....	68
8. ANEXOS .....	69

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las principales actividades económicas y socio culturales en Nicaragua el cual brinda la oportunidad de satisfacer necesidades por medio de actividades de ocio, aventura, y de enriquecimiento cultural. En la actualidad el turismo en el país se encuentra en constante desarrollo por tener un gran potencial turístico en especial el turismo con fines culturales como sitios arqueológicos, haciendas históricas y por supuesto los museos son lugares indicados para promover el turismo cultural local cuya finalidad es reforzar la identidad cultural de los pueblos. Y de esta manera transmitir a aquellos visitantes que han llegado con la curiosidad de conocer una nueva cultura el significado y la importancia de estos sitios históricos.

Hermosa Nicaragua tierra de lagos y volcanes, rodeada por naturaleza en todo su esplendor y por habitantes con ese sentimiento humano de fraternidad que brindan una excelente acogida. Nicaragua, país colonizado por medio de la intervención española los cuales asentaron un legado de la cultura española en el territorio nicaragüense por medio de la construcción de estructuras coloniales muy distintivas por su aspecto eclesiástico los cuales se consecutivamente se convirtieron en patrimonios culturales de la nación. Como parte del legado español se encuentran iglesias de magnitud impresionantes, piezas arqueológicas y, por si fuera poco, ciudades coloniales como lo es el caso de la excepcional 'Gran Sultana Granada'.

Granada una de las principales ciudades de Nicaragua, fue fundada el 21 de abril del año 1524 por Francisco Hernández de Córdoba, la cual es la ciudad más antigua de las dos ciudades coloniales que posee Nicaragua y la primera ciudad en territorio continental americano. Granada es una de las ciudades más ricas en cultura y en conocimiento precolombino. En ella se encuentra el Centro Cultural Museos Convento San Francisco que fue fundado en 1529 bajo el nombre de Inmaculada Concepción por Fray Toribio de Benavente eclesiástico de la orden franciscana, el cual es el museo más antiguo de nuestro país, sin duda alguna un reconocimiento digno para la magnitud del mismo y su valor cultural.

El documento investigativo está elaborado en base a las debilidades identificadas en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco el cual carece de visitantes por la falta de interés hacia el sitio, así también la falta de implementación de buenas practicas en los 3 ámbitos de la sostenibilidad y por ultimo la falta de información descriptiva del museo y sus salas de exhibición por parte del ente regulador de este museo el cual es el Instituto Nicaragüense de Cultura (INC).

La investigación presentada se realizó bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual del Centro Cultural Museos Convento San Francisco partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y el museo 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 turismo en el museo convento San Francisco, 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 3 visitas en el sitio.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron las entrevistas aplicadas al señor Juan Ramón Lagos (Guía Turístico del museo), encargado de Museos del INC, al igual se hizo una revisión documental donde los principales archivos consultados fueron: estadísticas de los museos del INC, manuales de administración de museos, manual de sostenibilidad de Rainforest Alliance, ley de conservación de patrimonio cultural nacional, sitios web con información histórica del museo. Por último, se aplicó una herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad, la cual fue construida con base en la indagación documenta sobre el tema y la aplicación de buenas prácticas en empresas turísticas, éstas fueron adaptadas de acuerdo a la realidad de los museos para ser evaluados. Esta herramienta está divida en tres grandes ejes/ámbitos y es la que se utilizó para hacer la evaluación de sostenibilidad durante las visitas en el sitio, su llenado se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del lugar y otros colaboradores de los museos.

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural  
Museos Convento San Francisco*

Una vez aplicada y llenada la herramienta, se procedió a la evaluación de cumplimiento de manera cuantitativa y al análisis de los resultados, asignando un grado de cumplimiento y un porcentaje general. Una vez realizado esto, se procedió a realizar el plan de implementación de buenas prácticas con sus respectivas recomendaciones el cual consiste en la propuesta de actividades a desarrollar correspondiente a buenas practicas de sostenibilidad, en el cual dichas actividades se asignan a un corresponsal del Centro Cultural Museos Convento San Francisco el cual se encargará de su implementación y monitoreo de las actividades.

## 2. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo al Ministerio de Cultura Nacional, patrimonio material se define como conjunto de bienes tangibles que constituyen a herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos. Gracias su definición se puede afirmar que el Patrimonio Cultural es resultado de la creatividad humana, la cual es transmitida de generación en generación.

Luego de comprender el concepto de patrimonio material nos enlaza al objeto de estudio de la investigación 'Museos'. Los museos en el territorio nicaragüense tienen un valor cultural enriquecedor ya que representan la fácil accesibilidad a la información cultural para cualquier tipo de visitantes en los cuales se puede observar una gran cantidad de piezas artísticas que forman parte de la cultura antigua del sitio donde estos se encuentran. El Centro Cultural Museos Convento San Francisco es un sitio donde se puede encontrar información de la cultura antigua de la época colonial y el legado español en Nicaragua, su mayor peculiaridad es su antigüedad, ya que es una de las construcciones más antiguas de la ciudad de Granada y el museo histórico más antiguo de Nicaragua.

Se espera que esta investigación sea de ayuda principalmente al Centro Cultural Museos Convento San Francisco el cual necesita mejorar su proceso de gestión en materia turística sostenible a como del mismo modo su proceso de manejo de visitantes, seguidamente se espera que sea de utilidad a instituciones del estado como lo son el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y del mismo modo el Instituto Nicaragüense de Cultura (INC) por lo que se espera brindar un documento con una descripción completa del museo con la finalidad de control y manejo de información por parte de estos entes reguladores para la implementación de estrategias de difusión y publicidad para activar la actividad turística con mucha más afluencia dirigida al museo. Consecutivamente se espera que esta investigación sea de utilidad a próximos investigadores los cuales manifiesten desarrollar una temática en el ámbito turístico cultural.

### 3. OBJETIVOS

**Objetivo General:**

Diseñar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el patrimonio cultural tangible " Centro Cultural Museos Convento San Francisco" del departamento de Granada para el año 2019.

**Objetivos específicos:**

- 1- Describir aspectos generales del Centro Cultural Museos Convento San Francisco, su importancia cultural y servicios actuales.
- 2- Identificar la implementación de buenas prácticas en turismo en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco.
- 3- Proponer un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el uso del Centro Cultural Museos Convento San Francisco.

## 4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

### **Introducción de la fundamentación.**

A como su nombre lo refiere la fundamentación científica no es más que un conjunto de conceptos y conocimientos los cuales están relacionados con la temática u problemática que se aborda en el trabajo de investigación. Hay que tener en claro que la fundamentación científica no es el sustento base de la investigación, sin embargo, es una de las etapas principales con la finalidad de guiar la investigación y lograr que los lectores e investigadores futuros logren una comprensión y entendimiento de la temática que se aborda.

### **Conceptos Generales de Cultura y Patrimonio**

Según las oficinas de la UNESCO, la cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. (Sin Información de la fecha)

Se realizó una exhaustiva búsqueda de conceptos de cultura para poder enfatizar el término en la mejor relación de la temática investigativa del documento, la cual pueda enlazar las actividades humanas con el valor de la cultura de una nación.

Del mismo modo el término cultura se describe como un conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico. Es el resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos y de ejercitar las facultades intelectuales del hombre (Alfred Kroeber y Clyde Kluckhohn, 1952).

## **Patrimonio**

De acuerdo al documento de Patrimonio por la UNESCO, se define como patrimonio al conjunto de los bienes y derechos de una persona o de un grupo social los cuales tiene un valor universal.

Dentro del concepto de patrimonio abarca:

Patrimonio Tangible: Se define como el conjunto de bienes muebles e inmuebles, así como naturales de gran valor histórico y cultural para una comunidad, pueblo o nación. Forman parte del patrimonio tangible inmueble monumentos, edificios, yacimientos arqueológicos, lugares, escenarios, museos, ruinas arquitectónicas, construcciones coloniales, etc. (Significados MX, 2013).

Patrimonio Intangible: Se define como patrimonio intangible o inmaterial al conjunto de creaciones intelectuales y artísticas del ser humano, como la literatura, la filosofía, la ciencia, la religión, la música, la danza, así como el conjunto de manifestaciones propias de su cultura, como sus costumbres y tradiciones. (Significados MX, 2014).

**Patrimonio Cultural**: Gracias a la definición de la UNESCO, la cual enfatiza que el patrimonio cultural en su más amplio sentido es a la vez un producto y un proceso que suministra a las sociedades un caudal de recursos que se heredan del pasado, se crean en el presente y se transmiten a las generaciones futuras para su beneficio.

Es importante reconocer que abarca no sólo el patrimonio material, sino también el patrimonio natural e inmaterial. Como se señala en Nuestra diversidad creativa, esos recursos son una “riqueza frágil”, y como tal requieren políticas y modelos de desarrollo que preserven y respeten su diversidad y su singularidad, ya que una vez perdidos no son recuperables.

Del mismo modo se debe tener en cuenta que la noción de patrimonio es importante para la cultura y el desarrollo en cuanto constituye al “capital cultural” de las sociedades contemporáneas. Contribuye a la revalorización continua de las culturas y de las identidades, y es un vehículo importante para la transmisión de experiencias, aptitudes y conocimientos entre las generaciones.

### **Museos y tipologías de museos.**

Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo. (Convención de Viena, 2007).

Para sintetizar brevemente el aspecto teórico los Museos son sitios sumamente importantes llenos de historia y cultura, la cual es transmitida por las exposiciones y representaciones de arte y cultura. Del mismo modo se presentarán los tipos de museos que son aplicables para el estudio de la investigación del Museo Convento San Francisco:

#### Museos de Arte

De acuerdo a (Javier Albelo, 2015), son colecciones compuestas por objetos de valor estético conferido no solo por su calidad, sino por su reconocimiento en el tiempo, herederos de los tesoros de arte de la realeza o eclesiásticos. En museos de Arte podemos encontrar:

- Arqueología: (antigüedad clásica): bellas artes, epigrafía, numismática, glíptica.
- Artes aplicadas (contemporáneo): pintura, escultura, fotografía, comics, cine, video, instalaciones, etc.

### Museos Históricos.

De acuerdo a (Javier Albelo, 2015), los museos históricos son museos que documentan de modo cronológico un proceso o un conjunto representativo de un modelo de evolución. Muestran la historia de un país, una región o localidad, incluyendo la historia natural y geográfica.

En esta categoría están comprendidos los monumentos históricos, las casas museo, los museos de carácter biográfico y los museos referidos a un personaje célebre.

### **Turismo**

Según la (OMT), el Turismo se entiende por las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. (1990)

Consolidando la definición de cultura y turismo, se debe entender la conexión entre ellos y su importancia. Cultura se define como el conjunto de rasgos distintivos de un grupo social o étnico englobando sus propias manifestaciones de arte, ahora bien, se define el concepto de turismo como las actividades que personas realizan durante sus viajes en busca de nuevos conocimientos y experiencias incluyendo los rasgos culturales de los sitios a visitar. Por ende, la actividad turística es el máximo potenciador de interés hacia la cultura de sitios y grupos sociales por el fomento de la actividad de presenciar, conocer e indagar información más allá de lo turístico relacionado con el intercambio de experiencias propias entre el turista y los grupos sociales donde se encuentra ese alto valor cultural.

Del mismo modo existe la dinámica de actividad turística con los bienes materiales como lo son los museos, los cuales se convierten en los sitios más accesible hacia los turistas para el conocimiento cultural de los grupos sociales de un determinado lugar a como del mismo modo la apreciación de las manifestaciones artísticas que se pueden encontrar en una sala de museo.

## **Sostenibilidad**

De acuerdo a la Dra. Gro Harlem y el informe de Bruntland se define el termino de sostenibilidad como aquel que garantiza la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades

Ligado al concepto de sostenibilidad, se debe explicar acerca de los términos de criterios e indicadores, los cuales forman parte del desarrollo sostenible enfocado en 3 ejes de sostenibilidad.

Criterio: De acuerdo al manual de buenas prácticas de sostenibilidad de Rainforest Alliance, criterio se define como aquellos referentes que se establecen para orientar los procesos de aprendizaje.

Indicadores: Del mismo modo evaluando el manual de buenas prácticas de Rainforest Alliance, indicadores se definen como los subtemas específicos de estudio y evaluación proveniente de los criterios principales. (Manual de Indicadores de sostenibilidad de Rainforest Alliance)

## **Buenas prácticas de sostenibilidad**

Gracias al manual de buenas prácticas de sostenibilidad de Rainforest Alliance, se logra definir el termino de buenas prácticas el cual indica que 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 un sitio determinado.

Del mismo modo se debe entender que las buenas prácticas para turismo sostenible no solamente van a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. El objetivo de su implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y a la economía empresarial. En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural  
Museos Convento San Francisco*

manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar el bienestar en genera.

Para finalizar se debe tener lo que es un plan de implementación de buenas prácticas, que no es más que la el proceso de recopilación de datos y evaluación del sitio a investigar por medio de la implementación de criterios e indicadores de sostenibilidad evaluando su cumplimiento en el sitio.

## 5. DESARROLLO DEL SUBTEMA

### 5.1 Descripción de los aspectos generales del Centro Cultural Museos Convento San Francisco.

La ciudad de Granada en el transcurso de los años ha demostrado contener un gran potencial turístico, y que mayor ejemplo que una de sus piezas arquitectónicas más llamativas e importantes como lo es el Centro Cultural Museos Convento San Francisco el cual sin importar de su antigüedad desde sus años de construcción continúa prevaleciendo como un sitio insignia para visitar en la gran sultana.

El Centro Cultural Museos Convento San Francisco, ubicado en la ciudad de Granada, departamento de Granada de la Catedral 1c.al Norte 1c.al Este.

#### Historia del Centro Cultural Museos Convento San Francisco:

Este conjunto histórico del antiguo convento de San Francisco fue fundado por Fray Benavente Motilina, bajo el título de Convento de la Inmaculada Concepción en el año 1529.

#### Fray Benavente Motilina

Fray Toribio de Benavente más conocido como Motolinía, fue un agricultor franciscano que fungió como historiador de la nueva España. Formó parte de los Doce apóstoles de México. Se caracterizó por la promoción de una intensa evangelización de los pobladores de Mesoamérica. Motolinía es el nombre que él mismo adoptó para así ser nombrado por los habitantes de México, el cual significa pobre o afligido en náhuatl y que procede de mo (es/se) y tolinia (pobre/afligir), es decir, "el que es pobre o se aflige".



**Figura 1 Fray Benavente Motilina**

Entre los años de 1527 y 1529 realizo viajes a Guatemala y Nicaragua en representación de la orden franciscana como parte de sus labores de misiones y en su labor de guardián de los museos convento de la orden franciscana.

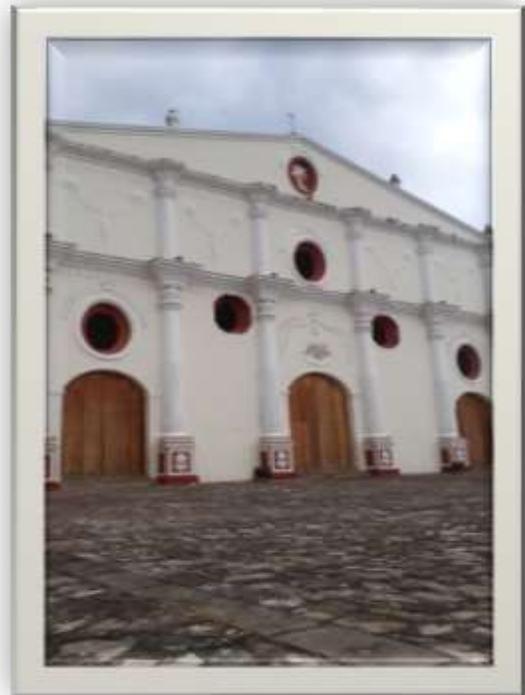
### Iglesia San Francisco

El cronista Gonzalo Fernández de Oviedo afirma que Francisco Hernández de Córdoba al fundar Granada en 1524 levantó un suntuoso templo dedicado a San Francisco. Construido de paredes de madera y techo de paja. Aunque sea más probable que este templo coincidiera con la actual Catedral, como anotan distintos historiadores.

Ya por el año de 1536 se encuentran referencias sobre la Iglesia y el Convento, que fueron incendiados en 1685. Luego el templo se reconstruyó con un estilo románico de sólida construcción. Tanto la iglesia como el convento fueron dañados en 1856

por los combates que se dieron en ellos para desalojar a Walker, así como por el incendio que éste ordenara antes de abandonar la ciudad.

Tanto la Iglesia y el Convento fueron completamente dañados en 1856, por los combates que se dieron en ellos durante la guerra nacional contra William Walker, así como por el incendio que éste ordenara ante de abandonar la ciudad.



**Figura 2 Iglesia San Francisco**

### 5.1.1 Aspectos Patrimoniales Significativos Del Museo Convento San Francisco.

Entre los aspectos significativos que ha asentado la historia del Centro Cultural Museos Convento San Francisco es necesario destacar que durante la expulsión de las órdenes religiosas por el presidente de la Confederación Centroamericana en el 1835 el museo hospedó la primera Universidad de Nicaragua hasta el año 1868 cuando el museo vuelve a las originarias funciones de Convento.

Actualmente siendo uno de los edificios más antiguo de la ciudad. En 1984 es asignado al Ministerio de Cultura en el cual consecutivamente se inicia el proceso de restauración en el año 1988 por medio de la colaboración del gobierno de Suecia.

Entre otros aspectos significativos se destaca la estructura del museo en la cual desde su construcción en el año 1529 todavía conserva intacto algunas de las estructuras originales como lo son las gradas principales, las paredes localizadas en la parte frontal junto con la mayoría de sus candelabros. Todos los antes mencionados se han conservado con su aspecto original a pesar de las remodelaciones por las cuales el Centro Cultural Museos Convento San Francisco ha pasado.



**Figura 3 Vista panorámica del Centro Cultural Museos Convento San Francisco**

## **Salas y exhibiciones.**

El Centro Cultural Museos Convento San Francisco se encuentra organizado como complejo de museos de cultura nacional, el cual cuenta con 6 museos y con 22 salas de exhibición, las cuales existen aproximadamente 200 piezas de exhibiciones artísticas de diferentes épocas, como la época la precolombina hasta la época contemporánea.

### 1. Museo comunitario

Esta sala de exposición es presentada la ciudad de granada, sus tradiciones populares, religiosas, artísticas y culturales y reconoce valores de nuestra identidad cultural.

En esta sala también se presentan expresiones del pueblo granadino, la ciudad con su maravilloso entorno y espectacular arquitectura, muestra historia y belleza escénica, que reafirma la riqueza.

Este museo comunitario lo integran 3 salas: Sala de "Memoria y tradiciones", Sala de "Historia de Granada", Sala de "Arquitectura y sus gentes"

- Sala de Memoria y tradiciones:
  - ✚ Veneración, culto y celebración de la "CONCHITA"

Llamada así por la aparición de la imagen en el lago de Nicaragua frente a las costas de Granada en 1721. Los granadinos la celebran rezando la novena del 28 de noviembre al 7 de diciembre; se construyen altares y elegantes carrozas en cada barrio, decorando las calles con adornos y luces, celebrando a la virgen con música y cantos.



*Figura 4 Altar de la Inmaculada Concepción de María*

#### ✚ Tradición del Viacrucis Acuático

Creado por el sacerdote Omar Condega y la población de las isletas de granada en 1980, celebrándose los días lunes, martes y miércoles santo, para que cada una de las 3 comunidades de las isletas puedan celebrarlo una por cada día, la imagen del Nazareno colocada en la proa de la lancha, va acompañada por pequeñas embarcaciones decoradas con plantas ornamentales y frutas cultivadas en la zona, donde viajan los feligreses y acompañantes, se rezan las 15 estaciones hasta concluir en la parroquia de las Isletas.



**Figura 5 simulación del viacrucis acuático**

#### ✚ Representación del misterio del nacimiento del niño Dios

En las casas granadinas se acostumbra colocar todo el año un Camerín estilo Luis XV con las imágenes que representan el nacimiento del niño Dios; en diciembre se decora para celebrar el rezo de la novena del niño Dios. El Camerín es colocado en el suelo, adornado con arena fina de playa, aserrín, colcho de madera, musgo, papel Kraft decorado, plantas como pascua o pastor, casitas de madera y cartón, se construye una gruta y dentro se coloca el Misterio del niño Dios, esta celebración inicia el 15 de diciembre y finaliza el 6 de enero, día de la adoración de los Reyes Magos.



**Figura 6 Camerín con el nacimiento del niño Dios**

✚ Los Cachos, el llanto del niño Dios recién Nacido

Muestra una de las tradiciones granadinas en la misa matutina de adoración a la celebración de la novena del niño Dios, se reúnen 400 a 500 niños y jóvenes entre las 3am salen de la iglesia de Xalteva soplando un pito (Un cacho) que imita el sonido del llanto de un niño recién nacido. La intención es anunciar a los creyentes para asistir a la misa d las 5 am y anuncia que se acerca el nacimiento del niño Dios.



**Figura 7 referencia a la procesión de los cachos**

✚ Pastorelas, posadas y pases

Los santos peregrinos o posadas, son conocidos como pases en granada, reciben ese nombre en alusión al recorrido que va pasando por las calles en representación viviente del nacimiento del niño Dios, se realiza a partir de las 3:30 pm, hasta finalizada la misa en catedral a las 5:30pm.



**Figura 8 referencia a la procesión de pasarelas y posadas**

#### El Cartel

Confundida con los agüizotes de la ciudad de Masaya, ya que se utilizan los disfraces de la leyenda, alrededor de 15 y 20 personas son las que participan y se celebra en las celebraciones de nuestra señora de asunción el 15 de agosto patrona de Granada desde la Iglesia Xalteva.



**Figura 9 Trajes que se utilizan en la procesión de El Cartel**

#### El atabal

Atabal del griego oído o escucha; fue creado en honor a la virgen del rosario patrona de la iglesia de San Francisco, sale los fines de semana del mes de octubre en el cual un grupo de personas visita las casas de los promesantes con sus candiles, les dicen coplas creadas en el momento y suenan los tambores donados por el mayordomo del atabal antes de fallecer Fernando López conocido como el "cabo López. Los promesantes les reparten a los participantes nacatamales, agua ardiente y chicha.



**Figura 10 Referencia a la procesión El Atabal**

### ✚ Yegüita

Creado en los alrededores de las ciudades de Granada; consiste en un baile donde dos hombres pelean por una mujer y ella al sonido de los tambores pasa en medio de ellos y los separaba. Se realiza mayormente en Diría para las fiestas patronales de San Pedro el 24 de junio.



**Figura 11 Referencia a procesión La Yegüita**

### ✚ El Quiosco y el Vigorón

Desde el parque central de Granada los visitantes pueden apreciar las costumbres vivas de la ciudad. Desde las 7am se instalan los comerciantes tradicionales, coches, lustradores de zapatos y artesanos.



**Figura 12 Quisco alusivo al parque central**

En los quioscos se vende el tradicional

Vigorón granadino cuyo nombre viene por una pastilla con ese mismo nombre que se utilizaba para darle energía al hombre, fue creado por la señora María Luisa Cisneros comúnmente conocida como María Luisa "la loca" en el año 1914, quien se ponía a vender este plato a las afueras del estadio de Granada.

✚ El bordado granadino

Una fina y exquisita labor artesanal heredada desde la época colonial, enseñada en los colegios y que debía realizar toda dama granadina. En la actualidad se mantiene la tradición de usar estos bordados en los bautizos de los niños o niñas.



**Figura 13** prendas que se bordaban en la época colonial

✚ Mimbres Granadino

En los lugares fangosos del Rio San Juan de Nicaragua crece el mimbres bejuco de tierras húmedas, moldeable y resistente. La tradición de la elaboración del mueble de mimbres se transmitido de generación en generación, sobresalen los talleres de Miriam Kauffman, Rosita Castillo, los hermanos Rosse entre otros, los diseños son tradicionales, sobrios, frescos y elegantes.



**Figura 14** mecedoras y artículos elaborados con mimbres granadino

✚ Maqueta de la ciudad de Granada.

La maqueta a escala del centro de Granada yace en el museo desde el año 2005 la cual esta tiene un proceso de elaboración de 3 años en su construcción y diseño.



**Figura 15 Maqueta de la Ciudad de Granada**

- Sala de la Arquitectura y sus gentes

Los habitantes de Granada precolombina –hacia los años 500 después de Cristo- adoptaron elementos constructivos de la naturaleza en sus plazas y viviendas, la arquitectura doméstica fue diseñada con madera, caña, paja y palma, cuyas ventajas se afirmaban por nuestro territorio que es altamente sísmico.



**Figura 16 puertas y fachadas de casas de la ciudad de Granada**

- Sala de Historia de Granada

En esta sala se encuentran una exposición de fotografías donde muestran cómo fue Granada antigua, sus calles, fachadas etc.

Entre ellas destacan: el mercado principal, la calle atravesada, la calle del gran lago, costas del gran lago, veleros en el muelle entre otras.



**Figura 17 fotografías de Granada Antigua**

## **2. Museo de arqueología**

Este museo posee un inventario de 30 piezas precolombinas, las cuales cada una de las piezas hacen una pequeña representación de los dioses que adoraban nuestros antepasados. Se guardan piezas significativas las cuales son de procedencia del archipiélago de la isla zapatera.

Como parte del inventario de piezas precolombinas que poseen una antigüedad de aproximadamente de los años 800 a



**Figura 18 Salón Rubén Darío- Granada en el centenario de su viaje inmortal, 2016**

1200 DC podemos encontrar piezas como: La serpiente, la tortuga, el águila, el jaguar, el lagarto, el ahorcado, el mono, entre otros.

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural Museos Convento San Francisco*

Las cuales cada una de estas piezas poseen significados diferentes en relación y respeto a los dioses que cuidaban los cultivos de nuestros antepasados precolombinos a como del mismo modo a los dioses que brindaban alimento por medio de la cacería furtiva de animales. Del mismo modo podemos encontrar representaciones al hombre y mujer de esas épocas con un animal asentado en sus cabezas como símbolo de guardián del alma.



**Figura 19 El Lagartito, figura Humana sentada con un caimán o lagarto encima.**

 Isla el muerto

En esta sala se encuentra una maqueta dibujada en el techo la cual representa una roca volcánica en la cual se encontraron petroglifos de la época precolombina y del mismo modo algunas piezas arqueológicas del mismo origen volcánicas.



**Figura 20 Maqueta que representa una roca volcánica encontrada en la isla zapatera**

### **3. Museo de Cerámica**

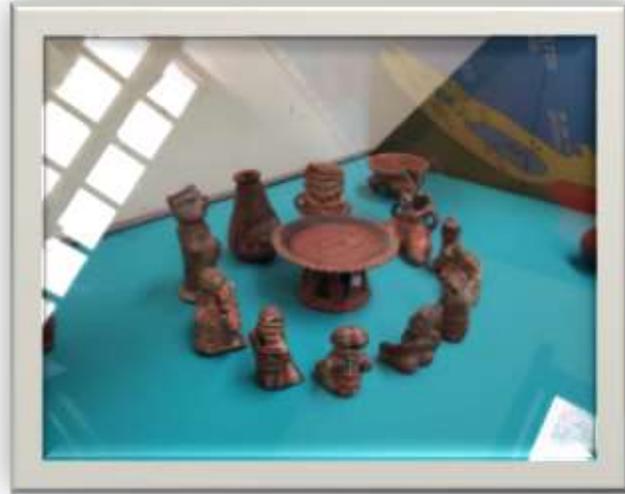
Las vasijas y piezas que se pueden encontrar en esta sala tienen como antigüedad 500 años antes de Cristo, fueron utilizadas para el intercambio de comercio, domésticas y como funerarias para internar los huesos, una vez que tenían un tiempo de 3 a 5 años enterrados. Se encuentran alrededor de 95 piezas de cerámica.



**Figura 21 sala 1 del museo de cerámica**

✚ Sala de la arqueología precolombina

En esta sala hay material que describen la condición de las mujeres entre el 1700 y el 1800, temporada donde solamente las mujeres podían entrar en los mercados y como moneda se utilizaba la semilla de café. Se encuentra una pieza peculiar llamada matriarcado. La cual es una representación de la jerarquía que tenía la mujer en las tribus de nuestros antepasados.



**Figura 22 Representación del matriarcado**

#### **4. Museo del mueble**

Una sala en homenaje a los artesanos del mueble: carpinteros, torneros, ebanistas, talladores, caladores, maquetadores, tejedores de mimbre que a través del tiempo han venido creando bellos muebles con sus propias manos.



**Figura 23 Muebles utilizados en las casas de la ciudad de Granada**

## **5. Museo de Arte popular Religioso**

Se presentan en estas salas el arte popular religioso, con bienes culturales provenientes de las colecciones del museo Nacional de Nicaragua "Diocleciano Chávez". La mayoría de las obras son imágenes talladas en madera en los siglos XVI, XVII y XVIII.

### **✚ Sala Jesús de Nazareno**

El principal símbolo de los católicos es la santa cruz, representa la victoria de Cristo sobre la muerte y el pecado, así como tal en Nicaragua la semana santa es una de las actividades religiosas más importantes del año.



**Figura 24 Representación del Viacrucis**

### **✚ Sala de la inmaculada concepción de María**

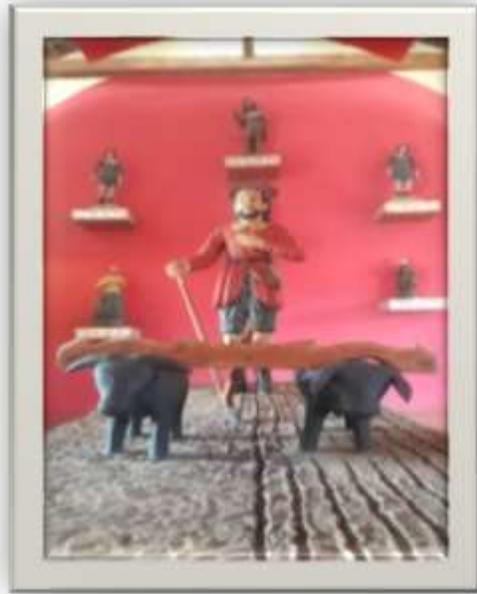
La veneración a la inmaculada concepción de María se propaga en los franciscanos después de 1226, que defienden la concepción inmaculada de María. En Nicaragua el origen de esta adoración, se registra históricamente con la llegada de la imagen de la virgen al puerto de El Realejo (S. XVI).



**Figura 25 Imagen de la Inmaculada Concepción de María y el niño Dios**

#### ✚ Sala de San Francisco de Asís

Quien fue fundador de la Orden Franciscana, de una segunda orden conocida como Hermanas Clarisas y una tercera conocida como tercera orden seglar, todas surgidas bajo la autoridad de la Iglesia católica en la Edad Media. Destaca como una de las grandes figuras de la espiritualidad en la historia de la cristiandad. En esta sala también se encuentran alrededor 50 imágenes de santos entre ellos: San Tadeo labrador, San Jerónimo, San Miguel Arcángel, San Gabriel Arcángel, San Sebastián, San Benito de Palermo, entre otros.



**Figura 26 Imagen de San Isidro Labrador**

## **6. Museo Nacional de la cultura Primitivista**

Creado como homenaje a los artistas nicaragüenses que se han destacado en esta disciplina de las Artes plásticas, el museo está conformado por las colecciones de arte antiguo Ministerio de la cultura de la revolución, el Instituto Nicaragüense de cultura, del museo Nacional de Nicaragua "Dioleciano Chávez y Museo de arte contemporáneo "Julio Cortázar"



**Figura 27 sala número 2 del museo de cultura Primitivista**

Los pintores primitivistas son autodidactas y desconocen las técnicas del dibujo, los conocimientos del círculo cromático y todo lo referente a las habilidades desarrolladas en una academia.

En este museo se encuentran 3 salas de exposición en las cuales se encuentran 100 cuadros de pinturas primitivistas entre ellas destacan las pinturas de Asila Guillen, salvadora Enríquez, Adela Vargas, entre otras.



**Figura 28 sala del museo de cultura Primitivista**

### **Medidas de Conservación de las piezas en exhibición.**

El Centro Cultural Museos Convento San Francisco al tener como principal actividad diaria el recibimiento de visitantes en las diferentes salas de exposición, el museo y sus piezas suelen ser propensas a accidentes por caídas o desgaste por manipulación por eso es que el museo tiene algunas medidas de conservación propias que se implementan en cada recorrido guiado:

- Algunas áreas donde se encuentran piezas muy frágiles deben mantenerse siempre acordonadas y solamente se pueden observar a distancia.
- El guía turístico durante el recorrido está encargado del control de los visitantes en especial cuando se trata de visitas de niños o jóvenes de colegios.
- Las piezas arqueológicas como cerámicas se encuentran en vitrina resguardadas bajo llave para la conservación de estas mismas.
- Las piezas arqueológicas se encuentran bajo constante supervisión para cumplir con el protocolo de conservación y no recurrir a procesos de restauración.

Luego de mencionar aspectos indispensables los cuales son retomados como medidas de protección y de conservación hay que resaltar su importancia , ya que las más de 200 piezas de exhibición que se encuentran en el museo poseen un gran valor artístico y cultural no solamente para la ciudad de Granada sino para todo el territorio nicaragüense que busca el transmitir estos valores y acontecimiento hacia todos los visitantes para que de esta manera la cultura nicaragüense reciba el valor y respeto que se merece.

### 5.1.2 Servicios del Museo

El museo consta con 2 servicios principales:

- Exposición permanente de 22 salas comprendidas en 6 museos.
- Guiado en inglés y español.

El servicio guiado se encuentra incluido en la tarifa de entrada de visitantes. El costo de la tarifa de visitantes es diferenciado en 4 partes para el alcance y disfrute de todas las personas:

- Turistas extranjeros: La entrada tiene un valor de 5 USD dólares americanos, incluyendo el recorrido guiado por un guía certificado.
- Turistas nacionales: La entrada tiene un valor de 50 Córdobas Nicaragüenses, incluyendo el recorrido guiado por un guía certificado.
- Visitantes Universitarios: La entrada tiene un valor de 20 córdobas nicaragüenses, incluyendo el recorrido guiado por un guía certificado.
- Visitantes de colegios nacionales: La entrada tiene un valor de 5 Córdobas Nicaragüenses, incluyendo el recorrido guiado por un guía certificado.

El museo consta con 3 guías turísticos certificados y capacitados como guías nacionales cuya experiencia y trabajo de campo ha sido en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco, los cuales son:

- Sra. Karla Bonilla.
- Sra. Guísele Maldonado.
- Sr. Juan Ramon Lagos.

El recorrido guiado dura aproximadamente 1 hora, en la cual el guía designado se encarga de explicar a detalles la historia de cada pieza en exhibición y del mismo modo la relación que tienen con la cultura granadina y nicaragüense.

Servicios básicos del museo.

Durante el recorrido se pudo identificar los servicios básicos que el museo posee:

- Servicio básico de electricidad.
- Servicio de agua potable.
- Servicio de aguas negras.
- Servicio de baños higiénicos.
- Servicio de áreas de descanso.

Un aspecto muy importante a destacar, que todos los ingresos que el museo percibe por medio del pago de la tarifa de entrada de cada visitante esta designado para el pago de los gastos de los servicios basicos del museo previamente mencionados .

### 5.1.3 Organización Administrativa del Museo

#### **Misión y visión del Museo.**

Durante la visita de campo y por medio de entrevistas a los mismos colaboradores del museo, se logró identificar que no cuentan con una misión y visión plasmada, la cual se pueda desarrollar siendo incluida en la actividad turística.

Por ende, a continuación, se presenta una propuesta de Misión Y Visión para el Museo Convento San Francisco:

**Misión:** Promover la cultura nicaragüense exponiendo el marco histórico de la ciudad de granada y del país con la finalidad de enriquecer el conocimiento cultural de nuestros visitantes, de la misma manera teniendo presente la calidad de servicio dirigida hacia nuestros visitantes.

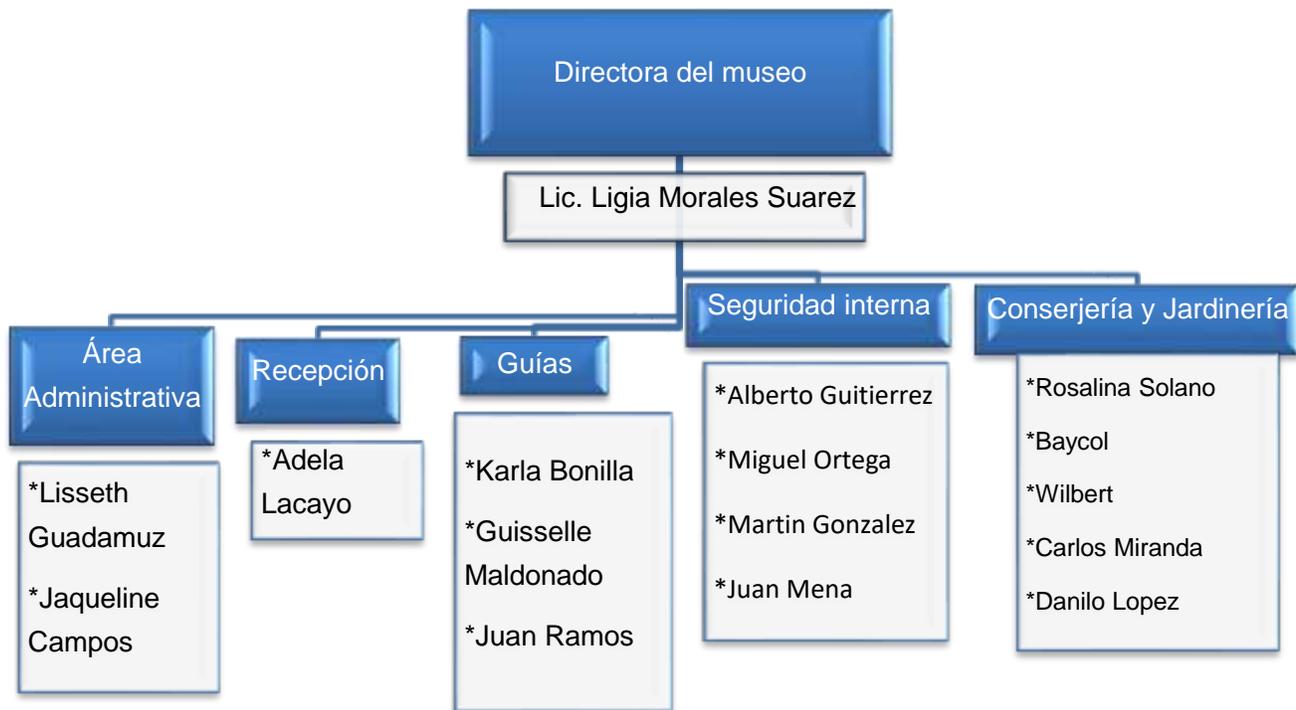
**Visión:** Ser reconocido como el museo de mayor enriquecimiento cultural a nivel nacional y continuar con el desarrollo de proyectos para la sostenibilidad propia del museo a como del mismo modo la autopromoción del sitio.

#### **Estructura organizativa.**

El museo se encuentra conformado por 15 personas designadas en las diferentes actividades que son realizadas día a día en el Centro Cultural. Encabezados por la Lic. Ligia Morales Suarez directora del Museo Convento San Francisco

Observemos a detalle de su organización:

Organigrama del Museo Convento San Francisco.



A como se puede observar en el cuadro de organigrama, el museo se encuentra conformados por equipos:

Equipo de Administración: Cuales se encargan de todos los procesos administrativos que requiere como los arreglos de costos, gestión financiera, etc.

Equipo de Mantenimiento: Uno de los más esenciales ya que se encargan que todas las exhibiciones se encuentran en muy buen estado y siempre limpias para los recorridos.

Guías: Equipo indispensable para el funcionamiento de la actividad turística y la relación con los visitantes.

Todos los equipos forman un papel muy importante en el museo al ser este funcional por medio de una estructura, la cual requiere de organización, orden y cumplimiento de los involucrados.

### **Capacitaciones al personal.**

De acuerdo a nuestro entrevistado el guía turístico Juan Ramon Lagos les es brindada una capacitación por parte del Museo cuando son contratados como guías del propio museo, durante el proceso de capacitación se les brinda toda la información que se desarrollara en los recorridos y del mismo modo también se les induce al servicio de atención al cliente o el servicio de atención de visitantes.

Por otra parte, los 3 guías turísticos se encuentran capacitados en atención de emergencias y primeros auxilios, la cual dicha capacitación de primeros auxilios solamente se realizó una vez en el año 2014 en la cual fue impartida por el Benemérito cuerpo de Bomberos de la ciudad de Granada.

### **Orientaciones al visitante.**

Durante el proceso de la llegada al museo las indicaciones brindadas son mínimas, no se muestra mucho interés en el aspecto de atención de visitantes por parte de recepción, es hasta el punto que llegas con el guía turístico el cual te empieza a brindar indicaciones generales del recorrido. Las cuales estas indicaciones se pueden limitar a las siguientes:

- Indicación de cual es el tiempo estimado del recorrido guiado. El cual tiene una duración aproximada de 3 horas.
- Indicación de donde permanecer con el grupo guiado en todo momento. Información brindada en casos de emergencia y cuales son sus zonas seguras.
- Indicación en donde se encuentran localizados los baños.

## 5.1.4 Demanda

### 5.1.41 Demanda Actual

#### Libro de registro de visitas

Durante la visita de campo se identificó un libro de registro de visitantes, el cual es herramienta fundamental para la segmentación de la demanda actual de visitantes. La ficha de registros se divide de la siguiente manera:

- Fecha de la visita.
- Nombre del visitante.
- Edad.
- País de procedencia.
- Profesión.



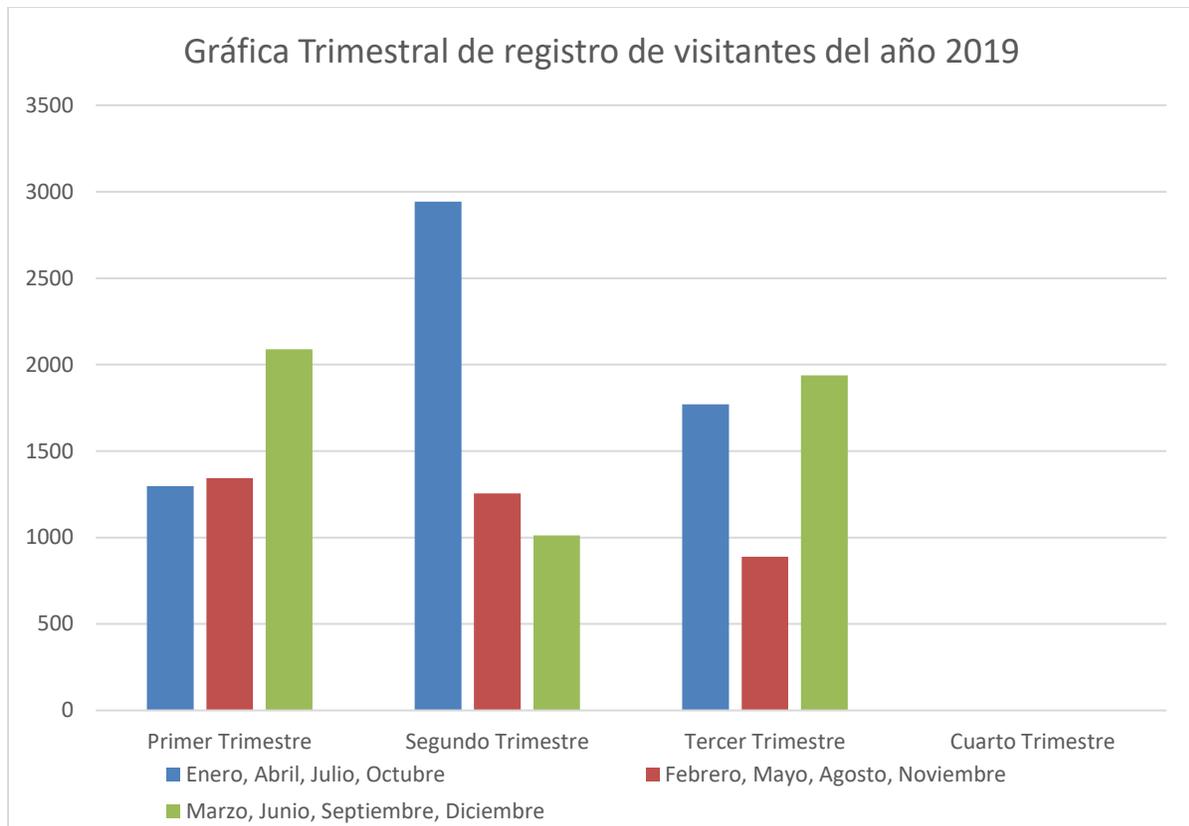
**Figura 29 libro de registro de visitas**

Algo muy importante a destacar es que los encabezados de la ficha de registro se encuentran en 2 idiomas, inglés y español.

Se logró obtener un consolidado de estadísticas de visitas exactas en el museo desde el mes de enero hasta el mes de septiembre del año 2019, el cual dicho documento fue brindado por el Instituto Nicaragüense de Cultura.

**Visitas del convento San Francisco 2019**

<b>Mes del año</b>	<b>Cantidad de visitantes.</b>
Enero	1,297
Febrero	1,343
Marzo	2,088
Abril	2,942
Mayo	1,255
Junio	1,013
Julio	1,770
Agosto	888
Septiembre	1,937
<b>TOTAL</b>	<b>14,533</b>



### **Demanda actual segmentada.**

Gracias a la investigación y por medio de entrevistas se lograron diseñar 3 perfiles de la actual demanda que el Centro Cultural Museos Convento San Francisco posee, basado en la actividad turística y visitantes que los guías perciben durante los recorridos.

Los perfiles se diseñaron en base a:

- Nacionalidad
- Edades
- Motivaciones

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural Museos Convento San Francisco*

Nacionalidad	Edades	Motivación
Españoles	Aprox. Entre 25 a 30 años	Una de las motivaciones principales de los españoles al visitar este tipo de lugares turísticos como lo es el museo, es el sentimiento familiar que genera con su cultura religiosa de su país de procedencia ya que tiene una conexión gracias a la colonización española.
Franceses.	Aprox. Entre 30 a 40 años.	Los visitantes franceses tienen una particularidad en el gusto por las estructuras coloniales y del mismo modo por el desarrollo de la cultura.
Nicaragüenses.	Aprox. Entre 13 a 20 años.	La mayoría de los visitantes nacionales vienen por motivaciones de excursiones escolares, es muy poca las visitas con intereses religiosos o por interés a la cultura local.

### 5.1.4.2 Demanda potencial.

El museo cuenta con un gran atractivo y potencial cultural, el cual puede ser aprovechado al máximo como un destino a realizar en la ciudad de Granada. Se tiene que tener en cuenta que tipo de turista y visitantes se desea atraer hacia el museo.

Basado en la recopilación de datos de la demanda actual del año 2019, se presenta un potencial perfil de turistas en la ciudad de Granada basado en posibles intereses y motivaciones:

- Turismo con fines religiosos especialmente en los turistas españoles. Se diseñó este perfil en base a las observaciones que se realizaron con los turistas en la ciudad de Granada, ya que la mayoría de los turistas españoles visitan la ciudad de Granada por el sentimiento familiar que conecta con la ciudad bajo el mismo nombre de Granada en el territorio español.
- Turismo con fines de atracciones físicas hacia los monumentos y estructuras especialmente en los turistas de nacionalidad francesa. Al ser Francia un país con magníficas estructuras y atractivos tales como La Torre Eiffel, El Museo de Louvre. Los visitantes franceses poseen ese interés por observar estructuras espectaculares siendo el Museo Convento San Francisco un atractivo indispensable.

Los perfiles previamente presentados se diseñaron en base de la experiencia de los guías del Centro Cultural Museos Convento San Francisco los cuales son los que conviven día a día con todos los visitantes del lugar. Así como del mismo modo se logró gracias a la observación de turistas en la ciudad de Granada y entrevistando alguno de ellos un poco de sus motivaciones en el lugar.

## 5.1.5 Gestión Financiera

### Ingresos del museo San Francisco.

El museo cuenta con una tarifa de entrada de visitantes, diferenciada en 4 tipos de visitantes:

- Extranjeros.
- Nacionales.
- Universitarios.
- Colegiales.

Esta tarifa por pago de entrada se convierte en los fondos directos del museo, ya que el museo no tiene fondos designados por parte de las instituciones que lo regulan como el INTUR y el INC. Los ingresos que el museo percibe están designados para el pago de gastos básicos el inmueble.

### Proceso de gestión de fondos y costos de servicios.

El museo consta con un departamento administrativo, los cuales son los encargados del control de pagos de los gastos básicos del museo, incluyendo lo que es pago de electricidad, agua potable, entre otros.

Gracias a la entrevista brindada por el guía Juan Ramón Lagos se logró identificar que el pago de personal no es regulado por el museo. Los 15 colaboradores que se encuentran laborado en el museo convento San Francisco, son representados por instituciones del estado como lo son INTUR y el INC. Por ende, se convierten en trabajadores del estado, el cual su salario o pagos de planilla están reflejados por el presupuesto General de la republica a través del ministerio de hacienda.

Por motivos de confidencialidad, no se logró obtener información exacta de los ingresos que perciben los guías turísticos del museo y los cargos administrativos, sin embargo, se percibe que sus ingresos pueden comenzar a partir de los C\$ 8,000 córdobas nicaragüenses hasta los C\$12,000, dependiendo del puesto de guía o cargos administrativos.

## 5.1.6 Matriz FODA del Centro Cultural Museos Convento San Francisco.

El objeto de un análisis FODA es conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Museo. Primeramente, se debe distinguir entre los factores externos como son las amenazas y oportunidades que se presenten en el entorno y por otro lado los factores internos como son las debilidades y fortalezas. El análisis FODA consiste en enumerar la situación del museo a medir en cada uno de los apartados anteriormente mencionados. A continuación, se presenta la identificación:

### **FORTALEZAS**

- Se encuentra en un punto estratégico en la ciudad de Granada.
- Es reconocido a nivel nacional e internacional como sitio turístico e insignia de Nicaragua.
- Tiene una estructura organizacional muy bien definida.
- Promueve el arte nacional
- Las salas están bien distribuidas con respecto a lo que se exhibe.
- Los guías están capacitados en inglés y español.
- Está abierto todos los días.
- El precio de la entrada es accesible.
- La construcción del museo es aprueba de sismos.

### **OPORTUNIDADES**

- Cuenta con un gran valor cultural para todo el territorio nicaragüense el cual se puede desarrollar estratégicamente con fines turísticos.
- Al tener un gran valor cultural y potencial turístico tiene la oportunidad de crear alianzas con Tour operadoras para atraer más visitantes.
- El museo no cuenta con información descriptiva de su organización.

## **DEBILIDADES**

- No posee fondos propios destinados a las actividades de promoción del sitio.
- No cuenta con un plan estratégico de mercadeo que permita atraer más visitantes.
- No cuenta con una ruta de evacuación en caso de desastres naturales o emergencias.
- No cumplen con la implementación de buenas prácticas en el eje ambiental, como la separación de residuos.
- No poseen una política de sostenibilidad a como del mismo modo una visión y misión del museo.

## **AMENAZAS**

- Los fondos que el museo recibe solamente están destinados para los pagos básicos, esto lo convierte en un aspecto de supervivencia lejos de la sostenibilidad financiera.
- El museo no cuenta con un plan de acción por amenazas o desastres naturales.
- La crisis Socio Política del país ha afectado la actividad turística de visitantes.
- El Museo no posee protocolos de seguridad por hurto de piezas de exhibición.

### 5.1.7 Leyes

La declaración de museos en Nicaragua a como del mismo modo la importancia, el valor y el respeto que se merecen, se ve reflejado y resguardado por las leyes de la república.

De acuerdo a las normas jurídicas de Nicaragua de la constitución política el Centro Cultural Museos Convento San Francisco al ser declarado patrimonio cultural de Nicaragua se encuentra regido gracias a la **ley de protección al patrimonio cultural de la nación bajo el decreto No. 1142 de 22 de noviembre de 1982.**

Como principal aspecto a retomar el museo y sus piezas de exhibición se encuentra protegidos gracias al **capítulo IV** acerca de exportación en la cual el artículo prohíbe estrictamente la exportación de piezas de patrimonio cultural:

**Artículo 24** Se prohíbe la exportación definitiva de bienes que forme parte del Patrimonio Cultural, salvo canjes de Gobierno o Instituciones científicas y extranjeras, por acuerdo del Gobierno de la República y lo estipulado en el Arto siguiente.

Del mismo modo en la función de protección por medio de vigilancia en el **capítulo V** el artículo conforma que:

**Artículo 28** La Dirección de Patrimonio, nombrará inspectores profesionales y también voluntarios de los organismos de masas que se encargarán de vigilar el cumplimiento de esta Ley y sus Reglamentos.

Retomando el aspecto de conservación original del patrimonio cultural el **Capítulo VI** habla acerca de la prohibición por alteración de piezas de exhibición:

**Artículo 31** No podrán destruirse o alterarse parcial o totalmente los bienes que forman parte del Patrimonio Cultural de la Nación.

## 5.2- Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco.

Posteriormente a una evaluación exhaustiva de todos los aspectos del museo, se logró resaltar diversas actividades por el muy buen trabajo que se ha realizado en el museo, sin embargo, también se logró identificar muchas irregularidades, por la cual a continuación se presenta una Propuesta de Herramienta de evaluación de la sostenibilidad del patrimonio Centro Cultural museos convento San Francisco de la Ciudad de Granada en la cual se abarcan los 3 ejes de sostenibilidad:

- Eje ambiental
- Eje socio cultural
- Eje económico

## 5.2.1 Propuesta de Herramienta de evaluación de la sostenibilidad del patrimonio cultural Centro Museos Convento San Francisco de la Ciudad de Granada.

### Eje Ambiental.

#### Criterio 1: Manejo de Recursos Básicos

#### Subcriterio 1: Recurso Agua

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con un plan de consumo ahorrativo de agua.		✓	El museo no cuenta con un plan de ahorro de consumo del recurso de agua, sin embargo, realiza acciones para evitar el excesivo consumo de agua (las fuentes de agua se encuentran apagadas, se utiliza el suministro directo de agua solo por las noches)
2	El Museo lleva un registro de consumo de Agua mensual.		✓	No cuentan con un registro propio de consumo de agua sin embargo el museo al ser este un inmueble recibe una factura por el consumo correspondiente de agua mensual.
3	El museo posee alguna fuente de suministro de agua alternativa.	✓		El museo si cuenta con una fuente alternativa de suministro de agua, tienen como propiedad una bomba hidráulica con un tanque de 1000 galones de agua que se encuentra enterrado en la parte de atrás del museo. Esta bomba es la encargada de abastecer el museo desde el tanque que se encuentra abastecido, en otras palabras, el museo no utiliza el suministro directo de agua solamente cuando el tanque se tiene que reabastecer y la bomba lo hace solamente por las noches.
4	El museo cuenta con señalizaciones de ahorro de agua en puntos necesarios (baños, grifos)		✓	Un punto muy importante y en el cual el museo falla porque no tienen señalizaciones de ahorro del consumo de agua en los servicios higiénicos.

**Subcriterio 2: Recurso Electricidad**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El Museo tiene un registro constante mensual de consumo de energía.		✓	El museo no posee un registro propio de consumo de electricidad, sin embargo al ser un inmueble recibe una factura de consumo de electricidad mensual.
2	El museo cuenta con un plan de consumo ahorrativo.		✓	No pose un plan ahorrativo de consumo de electricidad, aunque si realizan algunas actividades que se han tenido que implementar por las necesidades de no poder pagar los altos recibos de consumo.
3	El museo establece medidas de ahorro del consumo de energía.	✓		El museo consta con 3 monitores en las salas de exposiciones los cuales antes eran complemento de las presentaciones y los cuales han sido deshabilitados para reducir el consumo de electricidad.  Del mismo modo cabe recalcar que los bombillos se mantienen apagados cuando no hay visitantes y solo se encienden cuando se visita cada sala de exposición correspondiente.
4	El museo cuenta bombillos eléctricos de bajo consumo		✓	A pesar de ser un inmueble muy grande, el museo posee bombillos de electricidad de consumo regular y del mismo modo candelabros.
5	El museo cuenta con señalizaciones de ahorro de energía en puntos necesarios (Apagadores)		✓	El museo no tiene ningún tipo de señalización en los apagadores, el que realiza el papel de estar al tanto del ahorro del consumo eléctrico es el guía turístico durante el recorrido el cual enciende y apaga respectivamente los bombillos en cada sala que se va visitando.

**Criterio 2: Residuos.**

**Subcriterio 1: Hacer un buen manejo de los residuos.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El Museo cuenta con servicio de alcantarillado sanitario o tratamiento de aguas residuales.	✓		El museo maneja adecuadamente todos los residuos de aguas negras ya que tienen su servicio de alcantarillado y de aguas negras debidamente.
2	El museo cuenta con depósitos de basura debidamente señalados, (plástico, papel, orgánico.)		✓	Siendo los residuos un tema muy importante el museo no cuenta con botes de basura debidamente señalados y separados, solo poseen depósitos de basura generales.
3	El museo tiene un espacio adecuado y alejado de las áreas comunes con su debida separación, para el depósito de los residuos sólidos.	✓		El museo consta con un lugar designado para la recolección de todos los residuos alejado de las áreas de exposiciones ya que se encuentran en la parte de atrás del museo donde no se tiene acceso, pero sin separación orgánica de desechos.
4	El museo cuenta con servicio de recolección y basura propia para el desecho de sus residuos.		✓	El museo depende del servicio de recolección de basura local, el cual es encargado por la alcaldía de Granada.

**Criterio 3: Compromiso con la localidad y Acciones verdes.**

**Subcriterio 1: Realizar actividades y acciones en pro del medio ambiente.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El Museo resalta el valor de los sitios arqueológicos o excavaciones donde se obtuvieron las piezas arqueológicas de las exposiciones.	✓		El guía turístico designado se encarga de darle valor a los lugares de donde fueron extraídos las piezas de exposiciones, es así el caso de la sala de piezas arqueológicas del Archipiélago Isla zapatera.

2	El museo cuenta con alguna campaña o iniciativa de reciclaje en la localidad. (Ciudad de Granada)		✓	Por el momento no se pudo apreciar ninguna iniciativa de reciclaje en el museo y tampoco se comunica de parte del museo algún plan o intenciones de ideas de reciclaje.
3	La estructura del museo se ha conservado de la misma manera desde su construcción.	✓		Desde la instauración del museo en el año 1524 hasta el día de hoy se ha conservado su aspecto original.

### **Eje Socio cultural.**

#### **Criterio 1: Política de sostenibilidad y apoyo local.**

#### **Subcriterio 1: Compromiso con la localidad del museo.**

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con una política de sostenibilidad en el ámbito sociocultural.		✓	El museo no tiene definida una política de sostenibilidad.
2	El museo prioriza la contratación de personas de la localidad	✓		El museo tiene como principal objetivo la contratación de guías locales y del mismo modo personal administrativo por un tema de facilidad al momento de iniciar las jornadas laborales.
3	El museo establece alianzas con organizaciones no gubernamentales para el apoyo de espacios que promuevan la cultura local.		✓	Se pensaba que el museo trabajaba de la mano con estudiantes de la Universidad Nacional de Ingeniería los cuales desarrollan un voluntariado por medio de Unicef para el desarrollo de la cultura local, sin embargo, se logró identificar ninguna conexión con el museo.

**Criterio 2: Infraestructura del establecimiento.**

**Subcriterio 1: Preservación de la infraestructura.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El aspecto físico del museo aún conserva su diseño original	✓		Desde su construcción original el museo ha conservado su diseño original preservando el patrimonio durante los años.
2	El museo ha tenido la necesidad de remodelar el diseño original, conservando la estructura original.	✓		El museo solo ha tenido que remodelar una sala por motivos de expansión de exposiciones, se remodelo la sala lateral a izquierda de admisión, sala la cual tenía el papel de auditorio para eventos en los años pasados, la cual fue remodelada y acondicionada para exposiciones culturales.
3	Las instalaciones del museo están diseñadas para la comodidad y la accesibilidad de personas de la tercera edad y personas con capacidades diferentes (Acceso de silla de ruedas)		✓	Durante la visita al museo se identificó que su entrada principal son gradas y del mismo modo la entrada por medio de la iglesia son escalones. Durante el recorrido se puede encontrar con escalones lo cual dificulta el acceso para personas con habilidades diferentes.
4	El museo cuenta con un espacio adecuado para la exposición y venta de artesanía local (tienda de recuerdos o artículos propios del museo)		✓	El museo no posee ninguna sala o sitio designado para la comercialización de objetos de recuerdos, lo cual sería algo muy importante para el desarrollo financiero.

**Criterio 3: Respeto a la comunidad local en las instalaciones del museo.**

**Subcriterio 1: Propone programas para difundir el respeto y la conservación del sitio en la comunidad.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo capacita su personal sobre la cultura local		✓	Según relatos del personal del museo, no suelen ser capacitados en relación con la cultural local, solo son capacitados con información del museo en relación al puesto que desempeñan en el museo.
2	El museo tiene pinturas y obras artísticas de artistas nacionales.	✓		El museo cuenta con diferentes salas en las que se presentan las pinturas de artistas nacionales en relación a la época contemporánea cuando fueron elaboradas.
3	El museo promueve a los artistas nacionales resaltando los nombres y generando conexiones al momento de presentar las pinturas que fueron elaboradas por artistas locales y se encuentran en las salas de exposición.	✓		El guía turístico del museo juega un papel muy importante en este aspecto ya que a medida que se van presentando las obras de arte en las salas de exposición, el guía se encarga de mencionar al menos el nombre del autor y un poco del significado de la pintura.
4	El museo en coordinación con las autoridades locales vela por la elaboración de proyectos de inclusión cultural en la localidad. (Ferias de arte, simposios con artistas locales)		✓	Por el momento el museo no está enfocado con desarrollo de actividades en la localidad, solo está enfocado en lograr la sustentabilidad del propio museo ya que se encuentra en una etapa muy dura de afluencia de visitantes.

**Criterio 4: Contribución a la localidad.**

**Subcriterio 1: Contribuye al desarrollo de proyectos en beneficios de la comunidad.**

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo contrata personal de la comunidad sin importar género, religión, etnia.	✓		Un aspecto muy importante el cual el museo respeta plenamente, ya que su personal es contratado en base a capacidades y habilidades a desarrollar sin ningún tipo de discriminación.
2	El museo promueve la visita de otros sitios culturales de la comunidad mencionándolos como parte de otras actividades por realizar en Granada.	✓		El guía turístico del museo se encarga de mencionar un poco de las otras actividades que se pueden realizar de granada, ya que lo ven como un producto complementario para contribuir al desarrollo turístico de la comunidad.
3	El museo trabaja con alianzas ya sean guías turísticos locales para promover la visita al mismo.	✓		El museo si trabaja directamente con guías turísticos locales sin embargo también trabaja directamente con el Instituto Nacional de Turismo (INTUR)

**Criterio 5: Colecciones y piezas artísticas.**

**Subcriterio 1: Conservación y Exhibición de Colecciones**

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Las exhibiciones están debidamente rotuladas y se conoce su procedencia.		✓	Se encontraron salas de exhibición como la sala de arqueología, en la cual la mayoría de sus piezas se encuentran sin rotulación.
2	El museo respeta la integridad del original en las réplicas, reproducciones o copias realizadas a partir de objetos de su colección o que son presentados.	✓		El museo no posee piezas de exhibición en estado de réplica, todas son piezas originales que se encuentran en estado de conservación.

**Eje económico.**

**Criterio 1: Administración y planificación.**

**Subcriterio 1: Planificación.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con una Misión definida		✓	El museo no cuenta con una misión definida.
2	El museo cuenta con una Visión definida		✓	El museo no cuenta con una visión definida.
3	El museo cuenta con una política de sostenibilidad definida.		✓	El museo no cuenta con una política de sostenibilidad definida.

**Criterio 2: Finanzas.**

**Subcriterio 1: Registros financieros.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El Museo cuenta con planillas de pago (pagos de personal)		✓	El museo no es el empleador directo de los colaboradores del museo, los trabajadores se están bajo la dirección del instituto nacional de cultura (INC), por ende, el pago es directamente desde el estado.
2	El Museo cuenta con registro de las pérdidas y ganancias semanales, mensuales o anuales.	✓		EL museo si posee un registro de ingresos por pago de visitantes, gastos de mantenimiento y perdidas por daños, el cual se reporta de manera mensual al INC.
3	El museo tiene un plan de autosostenibilidad financiera para la sustentabilidad del mismo.		✓	El museo nuevamente carece de planificación por que se encuentra en un proceso de supervivencia, no posee la capacidad y los recursos para el desarrollo de un plan sustentable.

4	El Museo tiene planificado algún presupuesto anual.	✓		A pesar de la falta de planificación en el museo, logra hacer una proyección en los gastos a realizar la mayoría del tiempo por costos de limpieza y compra de suministros del mismo tipo.
---	---	---	--	--

### Criterio 3: Calidad.

#### Subcriterio 1: Salubridad e Higiene.

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Las instalaciones, equipos mobiliarios y vehículos demuestran estar en buen estado.	✓		Las instalación y construcción del inmueble se encuentran en muy buen estado, del mismo modo se podrá observar una camioneta ocupada por parte de los trabajadores del museo el cual se encuentra con sus registros correspondientes.
2	Las piezas artísticas y arqueológicas de las salas de exposición se encuentran en un buen estado de conservación y limpias.	✓		Todas las salas de exposiciones se encuentran en constante limpieza por ende siempre se encuentra agradables a la vista de los visitantes y en buen estado ya que las piezas se mantienen en un estado de conservación.

#### Subcriterio 2: Mantenimiento de las instalaciones y los equipos.

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Realizan inspecciones continuas a las diferentes salas de exposición que requieran trabajos de mano de obra (Conexiones eléctricas, cambio de tuberías)		✓	El museo no realiza inspecciones continuas ya que se pudieron observar 3 apagadores con corriente externa a pesar de estar sin funcionar, esto quiere decir que a pesar de estar apagados ellos tienen corriente el cual podría causar un accidente leve.
2	Llevan registros de las inspecciones realizadas a las salas con utilidades dañadas.	✓		El museo tiene un registro de inspecciones porque del mismo modo son regulados por las autoridades de electricidad correspondiente con los casos de conexiones y del mismo modo el equipo de mantenimiento se mantiene al tanto de la reparación de los equipos dañados.

**Subcriterio 3: Gestión de Visitantes**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Existe un libro de registro de visitantes.	✓		Si posee una ficha de registro de visitante que consta con nombre del visitante y nacionalidad. La cual tiene que ser contabilizada para ser incluido en el reporte mensual que se entrega al INC.
2	El museo cuenta con una política abierta de aceptación de sugerencias de parte de los visitantes.		✓	El museo no consta con una política en la cual exprese firmemente estar abierto a opiniones y sugerencias de parte de los visitantes.
3	Utiliza mecanismos para recopilar las opiniones, quejas y sugerencias de los clientes (buzón de quejas y sugerencias, encuestas verbales, boletas)		✓	El museo no posee fichas de observaciones o algún buzón de sugerencias, del mismo modo tampoco el guía se preocupa por lo menos por una evaluación propia del recorrido, de preguntar cómo les ha parecido el recorrido.

**Criterio 4: Administración**

**Subcriterio 1: El museo cumple con todas las leyes y reglamento local.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con los permisos de las colecciones privadas.	✓		El museo tiene todo su reglamento y permisos en orden para la presentación y exposición de piezas arqueológicas y expresiones artísticas.
2	El museo cumple con las leyes nacionales y locales de conservación establecidas.	✓		A pesar de no tener en registro la ley del patrimonio correspondiente, el museo respeta y sigue la ley de conservación de patrimonio cultural de la nación, siendo regulado por el INC. La cual detalla que debe desarrollar toda la protección de los bienes culturales y los inmuebles de la ciudad como los museos.

**Subcriterio 2: Mercadeo.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Posee un logo distintivo para la presentación de su Museo		✓	Lo que se pudo observar durante la visita es que el museo no tiene un logo distintivo, los guías turísticos se identifican con un logo del instituto nacional de cultura.
2	El museo cuenta con un plan de marketing.		✓	Recalcando el tema de planificación, el museo no tiene una proyección de estrategias de promoción ya que el mismo museo permite que el encargado de la promoción del sitio sea el instituto nicaragüense de turismo (INTUR)
3	El museo cuenta con una página Web		✓	El museo no cuenta con una página web propia, la información que se puede encontrar acerca del museo se brinda por medio de la pagina web del INC.

**Criterio 5: Capacitación del personal.**

**Subcriterio 1: Capacitaciones.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo brinda una capacitación introductoria de la información de las exposiciones a los trabajadores nuevos.	✓		Al momento de ser contratados los guías turísticos y personal del museo son capacitados con una introducción de la historia del museo e información de las salas de exposición.
2	El museo mantiene al tanto a su personal de la importancia del buen uso de los recursos naturales tales como el agua y electricidad.	✓		El museo capacita a su personal en relación de la importancia del buen uso de los recursos y del mismo modo insta a que se transmita el mismo mensaje por medio de los trabajadores.
3	Capacita a sus trabajadores y guías turísticos en el área de atención al cliente.	✓		Todos los trabajadores del museo están debidamente capacitados en el área de atención al cliente, claramente en respecto a cada área de trabajo la capacitación puede ser mas intensa que otras.

4	El museo los capacita en el aprendizaje de primeros auxilios (para salvaguardar sus vidas en caso de emergencias).	✓		Los guías turísticos están capacitados en primeros auxilios para cualquier tipo de incidente con los visitantes, la capacitación es brindada por parte del benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de granada. El cual el guía que nos brido el recorrido nos comentó que la capacitación solamente fue una vez y se dio a cabo hace 5 años.
5	El museo capacita a sus guías turísticos para la interpretación del tour, por lo menos en idioma inglés.	✓		Los guías turísticos del museo se encuentran completamente capacitados para brindar el recorrido y toda la información del museo en inglés y español.
6	El museo tiene un plan de gestión de riesgo ante posibles riesgos dentro y fuera de su establecimiento.		✓	El museo en si no cuenta con estudios de planificación de posibles riesgos en base a la construcción o zonas de seguridad. Permiten que los encargados de estas regulaciones sea el cuerpo de bomberos y las institucione del estado correspondiente.

### **Criterio 6: Recursos Humanos.**

#### **Subcriterio 1: Políticas de contratación.**

N°	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Contrata a Personal sin distinción. (Hombre y Mujer)	✓		El museo cumple plenamente este indicador ya que de los 16 colaboradores que posee se dividen en hombres y mujeres.
2	El museo tiene criterios para la contratación del personal.	✓		El museo según el área vacante posee ciertos criterios al momento de entrevistar candidatos potenciales que puedan cumplir de manera profesional el puesto. (Guía turísticos saber inglés)
3	El museo cuenta con algún medio de difusión para información que la contratación de personal o del mismo modo informar el requerimiento de personal.		✓	El museo no cuenta con ningún medio de difusión para la contratación del personal, los trabajadores contratados son por medio del Instituto Nacional de Cultura INC.

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural  
Museos Convento San Francisco*

4	El museo brinda un ambiente laboral agradable para todos sus colaboradores, dando disponibilidad de las instalaciones como el uso de los baños, áreas para almuerzo y áreas de descanso.	✓		Según testimonios los trabajadores se sienten cómodos en las instalaciones, se les son facilitados sus horas del almuerzo, acceso a los servicios higiénicos y una sala de espera de descanso que se encuentra en recepción.
5	El museo cuenta con un botiquín de primeros auxilios para asistir a colaboradores o visitantes (al menos 1)	✓		El museo tiene un botiquín de primeros auxilios con el material básico y necesario para cualquier tipo de emergencia, el cual se encuentra situado en admisión.
6	Dentro del establecimiento se puede observar señalizaciones de evacuación en caso de sismos o incendios.		✓	El museo carece de señalizaciones de evacuación o de zonas seguras, a pesar de ser un inmueble muy grande carece de este tipo de señalizaciones.

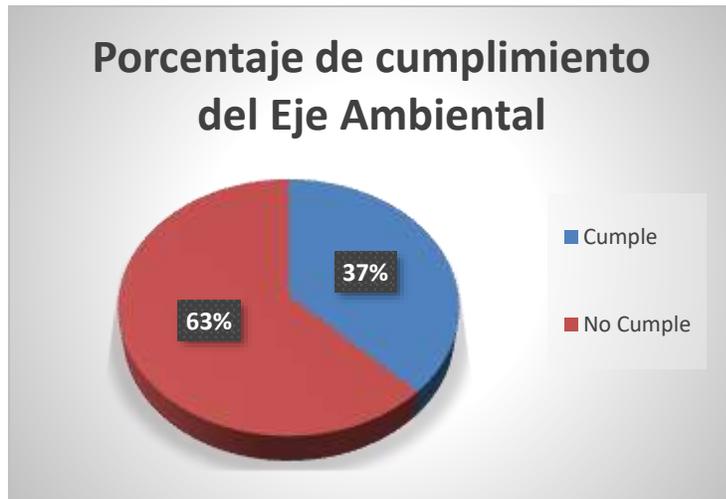
## 5.2.2 Consolidado de la Evaluación

Se presenta un resultado final de la cantidad de indicadores que cumplen o no cumplen con los estándares de sostenibilidad de cada eje, posteriormente representados gráficamente.

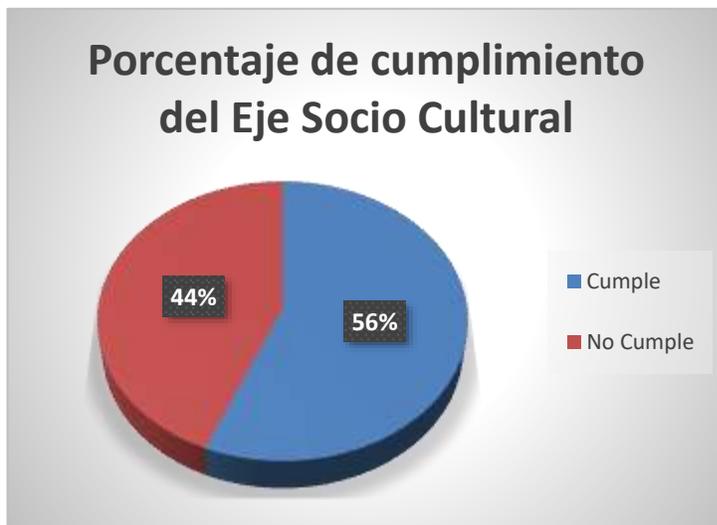
<b>Eje Ambiental</b>			
Criterio	Indicadores	Cumplen	No Cumplen
Recurso Agua	4	1	3
Recurso Electricidad	5	1	4
Residuos	4	2	2
Acciones Verdes	3	2	1
<b>SUB TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Eje Sociocultural</b>			
Política de Sostenibilidad	3	1	2
Infraestructura del Museo	4	2	2
Respeto a la comunidad local	4	2	2
Contribución a la localidad	3	3	0
Colecciones y piezas de arte	2	1	1
<b>SUB TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>7</b>
<b>Eje Económico</b>			
Planificación	3	0	3
Finanzas	4	2	2
Higiene y salubridad	2	2	0
Mantenimiento de las instalaciones	2	1	1
Gestión de Visitantes	3	1	2
Administración	2	2	0
Mercadeo	3	0	3
Capacitación del personal	6	5	1
Políticas de contratación	6	4	2
<b>SUB TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>32</b>	<b>31</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>100%</b>	<b>50.79%</b>	<b>49.21%</b>

Representación gráfica de resultados de cumplimiento de estándares de sostenibilidad.

Eje Ambiental



Eje socio cultural



Eje Económico



A como se describe en cada una de las gráficas se logró una descripción y evaluación relativamente igual como resultado del 51% - 49% para cada sistema de evaluación.

Al retomar los 64 indicadores que fueron los evaluadores del museo, se logró un resultado:

- 32 indicadores de sostenibilidad que cumplen con los requisitos de sostenibilidad, divididos en:
  - 6 indicadores Eje Ambiental.
  - 9 indicadores Eje Socio Cultural
  - 17 indicadores Eje Económico
  
- 31 indicadores de sostenibilidad que no cumplen con los requisitos mínimos, los cuales se dividen en:
  - 10 indicadores Eje Ambiental.
  - 7 indicadores Eje Socio Cultural.
  - 14 indicadores Eje Económico.

Teniendo como resultado final un 50.79% de cumplimiento de los criterios de evaluación y un 49.21% de incumplimiento de los requisitos mínimos de sostenibilidad en el Centro Cultural Museos Convento San Francisco. El cual destaca la capacidad de organización y compromiso por parte del Centro. Sin embargo, siempre tomando en cuenta las debilidades significativas a mejorar.

### 5.3- Plan de Implementación en Buenas Prácticas para el Uso del Centro Cultural Museos Convento San Francisco con Fines Turísticos.

El presente plan de buenas prácticas en turismo muestra de manera clara y ordenada las estrategias propuestas al Centro Cultural Museos Convento San Francisco, lo que se puede llevar a cabo y las acciones inmediatas que se pueden realizar para poder lograr los objetivos.

Esta herramienta de buenas prácticas se encuentra diseñada de la manera que se evalúa el criterio que no cumple con los estándares de sostenibilidad, se plantea una acción en pro del desarrollo de este criterio, se le asigna un responsable en el cual se le confiara la tarea de monitoreo e implementación y por último se estima un plazo de tiempo los cuales serán:

- Corto plazo (entre 1 a 2 meses): C
- Mediano plazo (entre 3 a 5 meses): M
- Largo plazo (entre 6 meses a 1 año): L

## TABLAS DE IMPLEMENTACIÓN

Para el Centro Cultural Museos Convento San Francisco.

<b>Eje Ambiental: A</b>				
<b>COD</b>	<b>Indicadores de Sostenibilidad</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
1A	Cuenta con un plan de consumo ahorrativo de agua.	Diseñar un plan de consumo ahorrativo por medio de una planificación el cual contenga metas de ahorros, necesidades de cambio de equipos, etc.	Administradores Encargados de mantenimiento	<b>C</b>
2A	Posee un registro de consumo de Agua mensual	Diseñar un formato de registro donde se refleje el mes de consumo, la cantidad de consumo, el monto pagado y sus observaciones.	Administradores Área de mantenimiento	<b>M</b>
3 <sup>a</sup>	Cuenta con señalizaciones de ahorro de agua en puntos necesarios (baños, grifos)	Elaborar señalizaciones en puntos necesarios como baños o cerca de los grifos para el ahorro de agua, colocando mensajes de cerrar la llave promoviendo el ahorro.	Área de mantenimiento	<b>M</b>
4 <sup>a</sup>	Tiene un registro constante mensual de consumo de energía.	Diseñar un proceso de control y registro mensual sobre el consumo de energía	Administradores Área de mantenimiento	<b>M</b>
5 <sup>a</sup>	Cuenta con un plan de consumo ahorrativo de energía.	Crear un plan de ahorro para el consumo de Energía.	Administradores Área de mantenimiento	<b>M</b>
6 <sup>a</sup>	cuenta bombillos eléctricos de bajo consumo	Instalar bombillos ahorrativos para evitar el alto consumo de energía.	Área de mantenimiento	<b>C</b>

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural  
Museos Convento San Francisco*

7 <sup>a</sup>	Cuenta con depósitos de basura debidamente señalados, (plástico, papel, orgánico.)	Instalar recipientes de basura debidamente separados y señalados.	Equipo de jardinería	<b>M</b>
8 <sup>a</sup>	Cuenta con servicio de recolección y basura propia para el desecho de sus residuos.	Velar por utilizar el servicio de recolección de basura municipal, o contratar su propio servicio de desechos de residuos.	Administradores Dirección	<b>M</b>
9 <sup>a</sup>	Cuenta con alguna campaña o iniciativa de reciclaje en la localidad. (Ciudad de Granada)	Diseñar una iniciativa o campaña sobre material reciclable en la localidad.	Dirección y Administradores	<b>L</b>
10 <sup>a</sup>	Cuenta con una política de sostenibilidad en el ámbito sociocultural.	Crear política de sostenibilidad en los ámbitos de la sostenibilidad.	Dirección	<b>M</b>
11A	Establece alianzas con organizaciones no gubernamentales para el apoyo de espacios que promuevan la cultura local.	Formar alianzas con las organizaciones no gubernamentales con el fin de promover la cultura local y el desarrollo juvenil.	Dirección	<b>L</b>

<b>Eje Socio Cultural: S</b>				
<b>COD</b>	<b>Indicadores de Sostenibilidad</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
12S	Las instalaciones del museo están diseñadas para la comodidad y la accesibilidad de personas de la tercera edad y personas con capacidades diferentes (Acceso de silla de ruedas)	Diseñar y construir un acceso para personas con capacidades diferentes como acceso de silla de ruedas, o personas de la tercera edad.	Dirección	<b>L</b>
13S	El museo cuenta con un espacio adecuado para la exposición y venta de artesanía local (tienda de recuerdos o artículos propios del museo)	Establecer un espacio adecuado para la exposición y venta de souvenirs o pequeñas replicas propias del museo.	Administradores	<b>L</b>
14S	El museo en coordinación con las autoridades locales vela por la elaboración de proyectos de inclusión cultural en la localidad. (Ferias de arte, simposios con artistas locales)	Implementar en coordinación con autoridades locales sobre proyectos de inclusión cultural hacia jóvenes de la localidad.	Dirección Administradores	<b>L</b>
15S	El museo realiza ferias artísticas donde se exponga la cultura y las raíces del museo y del mismo modo la cultura local.	Realizar ferias artísticas para promover la cultura y raíces históricas del mismo museo	Administradores Guías del museo	<b>M</b>
16S	Las exhibiciones están debidamente rotuladas y se conoce su procedencia.	Diseñar rótulos informativos donde se puedan observar los nombres y la procedencia de las piezas arqueológicas	Administradores Área de mantenimiento Guías	<b>C</b>

17S	El museo capacita su personal sobre la cultura local	Realizar capacitaciones a todos los colaboradores del museo donde se exponga el valor y la importancia de la cultura de la localidad	Administradores Guías Locales Historiadores	<b>M</b>
-----	--	--	---	----------

**Eje Economico: E**

<b>COD</b>	<b>Indicadores de Sostenibilidad</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
18E	El museo cuenta con una Misión Y Visión definida	Definir una Misión y Visión con respecto a los valores del museo convento San Francisco.	Administradores Dirección	<b>C</b>
19E	El museo cuenta con una política de sostenibilidad	Definir una política de sostenibilidad teniendo en cuenta los criterios de evaluación sostenibles	Administradores Dirección	<b>C</b>
20E	Realizan inspecciones continuas a las diferentes salas de exposición que requieran trabajos de mano de obra (Conexiones eléctricas, cambio de tuberías)	Realizar los mantenimientos correspondientes por medio de revisiones de toma corrientes, fuentes de electricidad e identificación de tuberías dañadas de forma periódica y constante para la excelente presentación del inmueble.	Administradores Equipo de mantenimiento	<b>M</b>
21E	El museo cuenta con una política abierta de aceptación de sugerencias de parte de los visitantes	Colocar un buzón de sugerencias en la sala de recepción el cual será inspeccionado cada 2 semanas para tomar en cuenta las sugerencias.	Administradores Equipo de recepción	<b>C</b>
22E	Utiliza mecanismos para recopilar las opiniones, quejas y sugerencias de	Implementar encuestas verbales por parte de los guías al finalizar cada recorrido	Administradores Guías	<b>C</b>

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural Museos Convento San Francisco*

	los clientes (encuestas verbales, boletas)			
23E	El museo tiene en registro la ley de conservación de patrimonio cultural de Nicaragua ya sea en físico o en digital.	El museo debería tener en un registro físico la ley de patrimonio cultural y declaración de museos, por cualquier tipo de evaluaciones hacia el museo.	Dirección	<b>L</b>
24E	Posee un logo distintivo para la presentación de su Museo	El museo debería diseñar un logo distintivo que los identifique aparte del logo del INC.	Administración Guías	<b>M</b>
25E	El museo cuenta con un plan de marketing.	Diseñar un plan de estrategias de mercadeo y difusión para la atracción de turistas	Administradores Dirección	<b>M</b>
26E	El museo tiene un plan de gestión de riesgo ante posibles riesgos dentro y fuera de su establecimiento.	Realizar un estudio sobre riesgo en el museo y establecer zonas de seguridad en caso de emergencia	Dirección y Administradores Sinapred Bomberos	<b>M</b>
27E	Dentro del establecimiento se puede observar señalizaciones de evacuación en caso de sismos o incendios.	Establecer salidas de emergencia, zonas de seguridad y rutas de evacuación.	Dirección Guías Bomberos	<b>M</b>

## 6. CONCLUSIONES

Lo expuesto en el desarrollo de este documento permite lograr la elaboración de las siguientes conclusiones:

Gracias a la investigación de documentos y manuales de sostenibilidad se logró definir los conceptos de sostenibilidad, patrimonio cultural y turismo. Del mismo modo se logró sintetizar la relación e importancia entre la actividad turística y el patrimonio cultural.

Continuando con los objetivos principales del trabajo se logró realizar una descripción amplia al Centro Cultural Museo Convento San Francisco, exponiendo acerca de su historia, su antigüedad y de la misma manera se abarcó información acerca de su fundador **Fray Benavente Motilina** perteneciente de la orden francisca española.

Consecutivamente a los objetivos específicos se desarrolló una evaluación gracias a la herramienta de ejes de sostenibilidad por medio de criterios e indicadores sostenibles en el cual se obtuvo como resultado un total de 32 indicadores divididos en los 3 ejes de sostenibilidad los cuales no cumplían con los requisitos mínimos de evaluación, arrojando un porcentaje del 50% de cumplimiento de buenas prácticas, el cual se es reflejado en el documento. Luego se contextualiza el plan de implementación de buenas prácticas para el patrimonio cultural, teniendo como finalidad pasos a elaborar e implementar para el desarrollo positivo del museo.

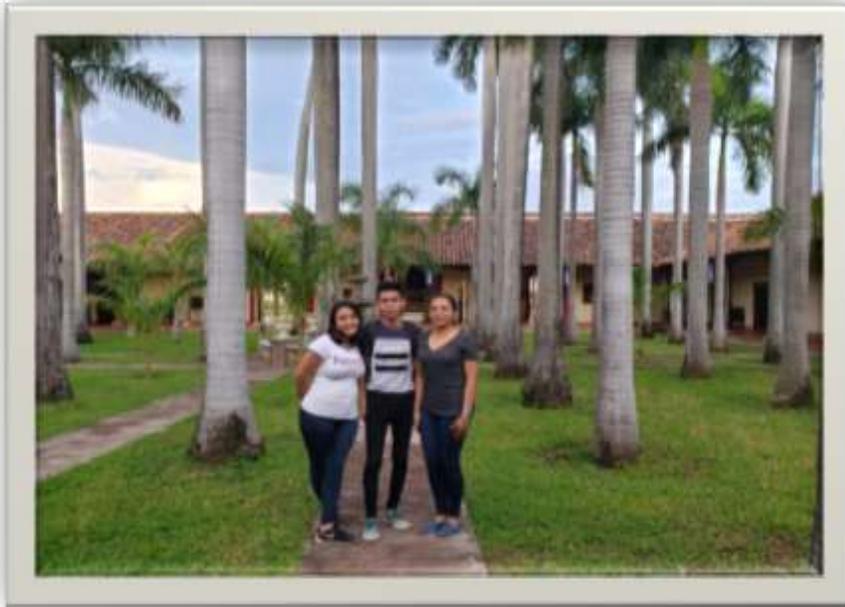
En conclusión, se implementó una propuesta de actividades de buenas prácticas sostenibles con la finalidad que el museo pueda poner en prácticas estas sugerencias en un plazo determinado para poder exceder los estándares regulares de buenas prácticas y convertir el museo en un patrimonio cultural totalmente auto sostenible.

## 7. WEBGRAFÍA

- Museos de Nicaragua (Dr. Linares) Glosario de Museos. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ROMBICO/los-museos-de-nicaragua-3377729>
- Académica. Tipologías de Museos. Obtenido de [https://www.academia.edu/5846600/Tipolog%C3%ADas\\_de\\_museos](https://www.academia.edu/5846600/Tipolog%C3%ADas_de_museos)
- Asamblea gubernamental de Nicaragua. Ley de Conservación de patrimonio Cultural (Publicado 1982 por medio de la Gaceta). Recuperado de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/219c2cb0ba8db6b0062570a10057cf32?OpenDocument>
- Instituto Nicaragüense de Cultura. Museos. Definición de Museos en Nicaragua (2013) <http://www.inc.gob.ni/museos/>
- Empresa de Turismo Nica Tour. Información de Museo Convento San Francisco. Obtenido de <http://www.nicatour.net/es/granada/san-francisco-museum.cfm>
- Wikipedia. Enciclopedia Universal Digital. Biografía de Toribio de Benavente. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Toribio\\_de\\_Benavente](https://es.wikipedia.org/wiki/Toribio_de_Benavente)
- Unesco. Portal Digital. Detalles de Patrimonio Cultural (Unesco). Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/patrimonio-mundial>
- Manual de Buenas prácticas de Sostenibilidad ( Rainforest Alliance 2013 )  
Recuperado de [https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp\\_latinoamerica.pdf](https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf)

## 8. ANEXOS

Anexo 1. Imágenes tomadas en la Visita a la Casa Museo Convento San Francisco



**Figura 30** equipo de trabajo



**Figura 31** equipo de trabajo con el entrevistado Guía Juan Lagos

**Anexo 2. Salas y servicios básicos del Museo Convento San Francisco**



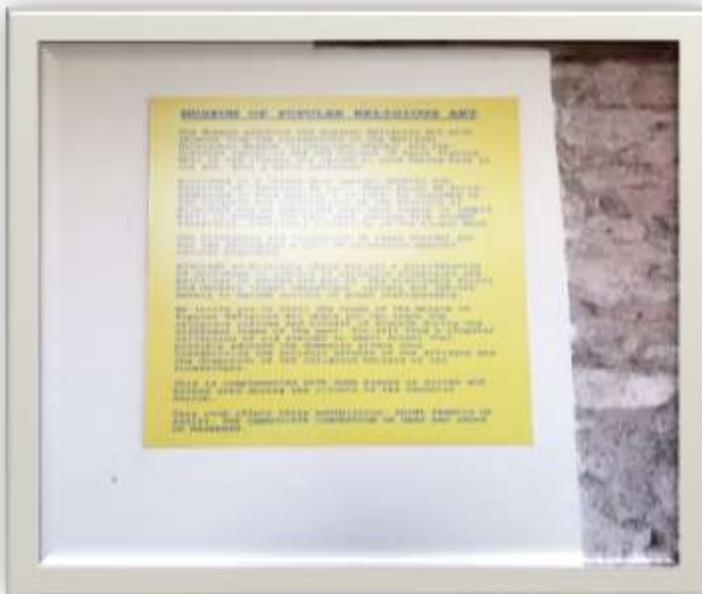
**Figura 32** área de baños



**Figura 33** acceso principal de baños



**Figura 34** mapa del Parque Nacional Archipiélago de Zapatera, de donde provienen las piezas de exposición de la sala de arqueología.



**Figura 35** placa de presentación de la sala de exhibición de religión popular, la cual evidencia el compromiso bilingüe en el cual el museo ofrece sus servicios. Inglés- español



**Figura 36** área de administración del Museo Convento San Francisco



**Figura 37** apagadores los cuales evidencian el poco mantenimiento y la falta de implementación de buenas practicas

Anexo 3. Iglesias de la Ciudad de Granada



Figura 38 perspectiva de la iglesia San Francisco



Figura 39 segunda perspectiva de la iglesia San Francisco

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural  
Museos Convento San Francisco*



**Figura 40 perspectiva del centro de la ciudad de Granada**



**Figura 41 perspectiva de la Catedral de Granada**

Anexo 4. Modelo de entrevista en la visita de campo.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

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

**Guía de Entrevista  
Dirigida a Administración.**

Estimada administradora del Centro Cultural Museos Convento San Francisco, reciba cordiales saludos de los estudiantes de quinto año de la carrera de Turismo Sostenible, quienes, en aras de finalizar sus estudios, realizamos una investigación sobre gestión turística sostenible en los museos, la presente entrevista tiene como fin recolectar información general del sitio que ayude a la construcción del documento final de investigación.

**Aspectos Generales**

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Nombre del Entrevistador: \_\_\_\_\_

Fecha y hora de entrevista: \_\_\_\_\_

A continuación, conteste las siguientes interrogantes:

1. Relate un poco sobre la historia y proceso de apertura del museo o sitio histórico
2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar abierto el museo?
3. ¿De qué piezas se compone el patrimonio del museo?

*Plan de implementación de buenas prácticas en Turismo para el Centro Cultural  
Museos Convento San Francisco*

4. ¿Cuáles son las áreas que componen el museo y que piezas se presentan?
5. ¿Cuál considera usted qué es el impacto que tiene el museo en la población local y nacional?
6. ¿La principal afluencia del museo se compone de nacionales o extranjeros?  
¿Entre que edades se encuentran los visitantes?
7. ¿Cuáles han sido las principales quejas o sugerencias de los visitantes?
8. ¿Cuál es la misión, visión y organización del museo?
  
9. ¿El personal que labora en el museo ha recibido capacitaciones para el puesto que ejerce? ¿cada cuánto, temas e institución que las realiza?
10. ¿En qué consiste el seguimiento de la entidad que regula el museo?
11. ¿Qué medidas se toman para la conservación de las piezas del museo?
12. ¿Como obtiene los ingresos el museo? (estado y propios)
13. ¿Como 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.