



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

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

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible

Tema General

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

Subtema:

**“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo del “Museo Casa
Natal de Rubén Darío” en el departamento de Matagalpa, municipio de
ciudad Darío en el año 2019”**

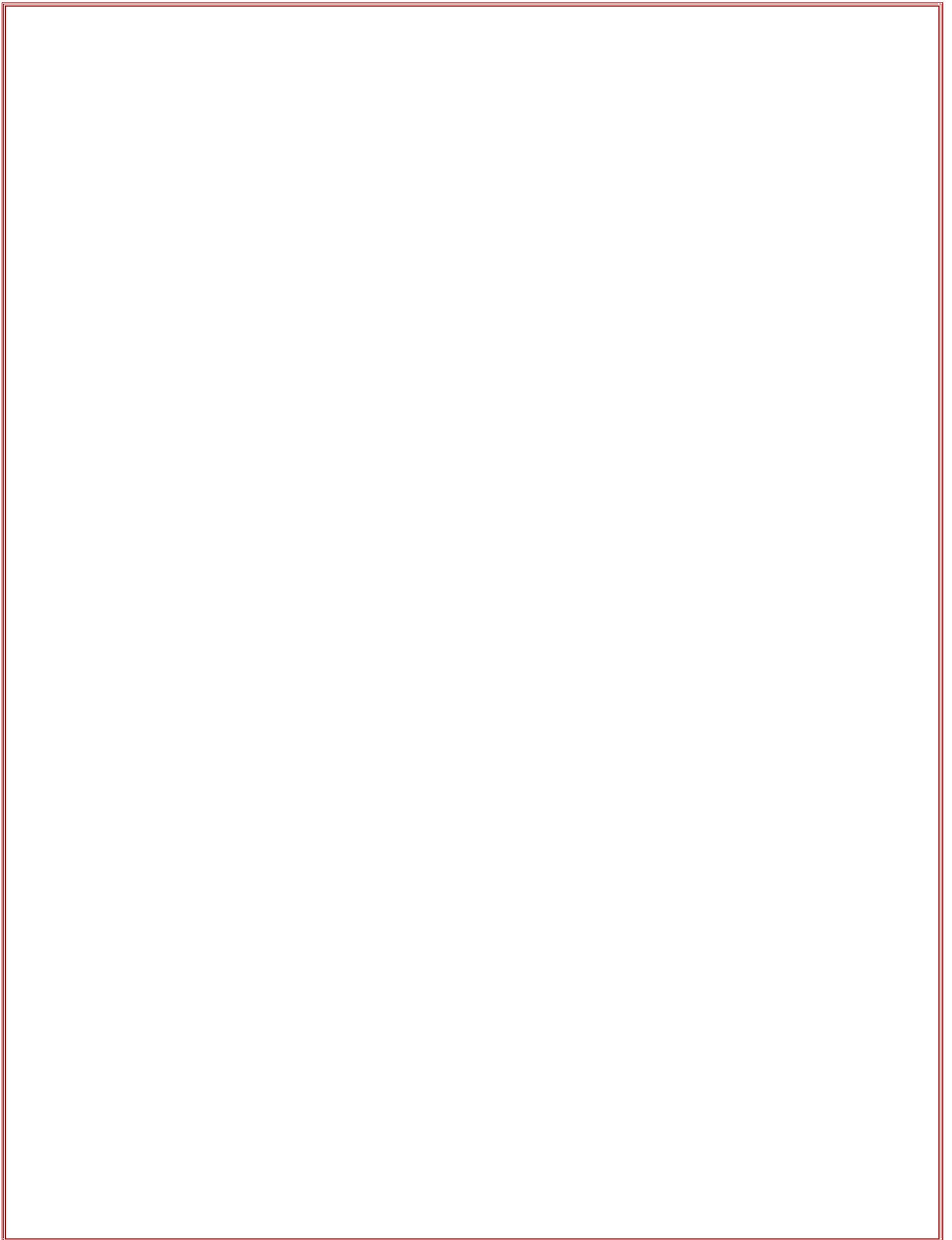
Autores:

- Br. Barrera Espinoza Kather José. 1401-0164.
- Br. Hernández Hernández Jennyfer Gabriela. 1401-4014.
- Br. Portocarrero Mendoza Samantha Paola 1202-5663.

Tutora:

Lic. Elizabeth del Socorro Castrillo Reyes

Managua, Noviembre 2019



Tema General

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

Subtema:

“Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo del “Museo Casa Natal de Rubén Darío” en el departamento de Matagalpa, municipio de ciudad Darío en el año 2019”

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a DIOS que nos ha brindado fortaleza, sabiduría y una maravillosa familia que nos ha apoyado en todas las etapas de nuestras vidas.

A nuestros padres, que nos enseñaron a nunca dejar de soñar para alcanzar nuestras metas.

Agradecemos a las personas que con complacencia nos transfirieron vastos conocimientos a través de los años de nuestra carrera Turismo Sostenible, brindándonos su valioso tiempo y energía. Todas ellas tuvieron la paciencia de corregir nuestros errores. Compartimos tristezas, enojos, regaños, frustraciones dándonos aliento para seguir adelante y de esta manera ser mejores personas y profesionales. Agradecemos especialmente a la Lic. Elizabeth Castrillo “MUCHAS GRACIAS”.

Jennyfer Gabriela Hernández Hernández.

Kasther José Barrera Espinoza.

Samantha Paola Portocarrero Mendoza.

Dedicatoria

Le doy gracias a mi Padre Celestial, DIOS por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias. “Y todo lo que hagan, de palabra o de obra, háganlo en el nombre del Señor Jesús, dando gracias a Dios el Padre por medio de él” Colosenses 3:17 NVI.

Le doy gracias a mi madre Jenny Hernández y a mi tía Adela Hernández, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus sacrificios, por la motivación que me dan día a día, por haberme guiado a ser una persona de bien y más que nada por su amor incondicional.

Asimismo, a Scarleth Pérez y Wilfredo Valle que han estado junto a mí en todo momento brindándome su apoyo incondicional, su amor y paciencia.

Y finalmente a todas las personas que de alguna forma han contribuido con mi formación como profesional y con la elaboración de esta tesis, aportándome su conocimiento, su tiempo y experiencia.

Jennyfer Gabriela Hernández Hernández.

Dedicatoria

Agradezco a Dios por su inmensurable amor y la fortaleza que me ha brindado para cumplir una de mis metas, asimismo porque fue el pilar fundamental en mi educación que me guio por el camino del bien para no rendirme, me lleno de sabiduría, conocimiento y ciencia “Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en donde quiera que vayas Josué 1: 9. Biblia Reyna Valera 1960”.

Asimismo, a mis padres Carlos José Barrera Potoy y Walkiria María Espinoza Amador, que en su apoyo incondicional me han brindado su respaldo tanto emocional, como económico, dejando en mi corazón un gran agradecimiento y deuda impagable.

A ellos agradezco lo que soy, hasta donde he llegado, lo que seré y sé que siempre tendré su apoyo, espero poder corresponderles a todo el bien que me han hecho.

Kasther José Barrera Espinoza.

Dedicatoria

La gratitud es una cualidad que puede contribuir de forma inconmensurable a nuestra felicidad porque es un aspecto esencial de amor, de hecho, nos acerca a la fuente esencial de todo amor; Dios, él es quien me ha traído hasta acá por eso mi gratitud esta con él en primer lugar.

También agradezco y dedico este trabajo a mi madre Amantina Mendoza quien ha sido soporte en cada etapa de mi vida y en especial en esta, a mi hermano Gary Portocarrero por todo el apoyo que me ha dado y a mi hijo Lukas Adrián Martínez a quien le debo las fuerzas que no creía tener y me ha enseñado que no hay montaña tan alta, ni valle tan profundo o rio tan ancho, mientras estemos juntos todo será posible en el nombre de Dios y con Fe.

A todos mis maestros, amigos y familia mil gracias y esto es para ustedes!

Samantha Paola Portocarrero Mendoza.

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo busca diseñar un plan de implementación de buenas prácticas para el museo casa natal de Rubén Darío en la ciudad de Darío, Matagalpa, además se describe el sitio y su importancia, estado actual, FODA también los servicios que el mismo ofrece, este plan permite identificar el cumplimiento de las buenas prácticas en turismo del museo.

Para la elaboración de este plan de implementación de Buenas Practicas, partió del enfoque cualitativo, ya que permite la descripción de los fenómenos, el trabajo se caracteriza por ser exploratorio, debido a que no se encontraron otros estudios que se enfoquen en las buenas prácticas en turismo para museos y que presenten una herramienta que permita evaluarlos, para la recolección de los datos se realizaron en 2 visitas al sitio; la primera fue para recolectar la información general y la segunda para aplicar los indicadores.

La realización e implementación de herramientas de buenas prácticas ayudan a valorar, preservar, conocer el estado actual en el que se encuentra el museo en los 3 ejes (ambientales, socio económicos y socio culturales) y por supuesto dar a conocer la responsabilidad que tienen los museos siendo centros culturales, que se pueda aprovechar turísticamente lo cual además será un medio para generar empleo a la localidad y perpetuar y mantener vivas las tradiciones que rodean a la celebración del natalicio del Príncipe de las letras castellanas y revalorar la importancia que estos tienen para resaltar la identidad de una comunidad, departamento y el país en sí.



ÍNDICE

Contenidos	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS	7
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	8
Cultura	8
Turismo:	9
Enlace Turismo y Cultura:	9
Patrimonio	11
Turismo, Cultura Y Patrimonio	12
5. DESARROLLO DEL SUBTEMA	17
5.1 Descripción del “Museo casa natal de Rubén Darío”, Importancia Cultural y Servicios Actuales.	17
5.1.1 Aspectos Patrimoniales Significativos Del “Museo casa natal de Rubén Darío”.	20
5.1.2 Servicios del “Museo casa natal de Rubén Darío”.	23
5.1.3 Organización Administrativa del Museo	23
5.1.4 Demanda	25
5.1.4.1 Demanda actual	25
5.1.4.2 Demanda potencial.	30
5.1.5 Gestión Financiera	31
5.1.6 Leyes	32
5.1.7 Matriz FODA del “Museo casa natal de Rubén Darío”	34
5.2 Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en el “Museo casa natal de Rubén Darío”.	35
5.2.1. Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en el “Museo casa natal de Rubén Darío”	36
5.2.2. Consolidado de la Evaluación.	42
5.3. Plan de Implementación de Buenas Prácticas para el Uso del “Museo casa natal de Rubén Darío” con Fines Turísticos.	46
6. Conclusiones:	54
7. Bibliografía:	56
8. Anexos:	57

1. INTRODUCCIÓN

Se sabe que el turismo si no es manejado adecuadamente, puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país, lo cual no se debe de permitir, ya que él patrimonio cultural de un pueblo es el conjunto de elementos materiales y simbólicos que una sociedad considera suyos, que la caracterizan y le dan identidad. El patrimonio representa la memoria colectiva de la población.

Cada país posee una riqueza propia, con esto nos referimos a sus manifestaciones culturales, las cuales representan hoy en día un factor determinante para motivar los desplazamientos turísticos, de modo que cada región o país conozca, defienda y preserve su patrimonio cultural, tendrá más que ofrecer como destino turístico diferente. Hoy en día según la clasificación de la UNESCO, se tiene una extensa variedad de patrimonio cultural. Pueden ser tangibles, como los edificios, paisajes y objetos; e intangibles, tales como la práctica del idioma, la música y costumbres. No son sólo cosas viejas, bonitas o físicas, a menudo involucran fuertes emociones humanas.

Los museos son espacios muy importantes dentro de la infraestructura de cualquier país y desde el punto de vista social, ya sean públicos o privados, la finalidad de los museos es la de conservar, investigar, exponer o exhibir todo tipo de colecciones que posee un determinado país (museos, 2014).

El museo casa natal de Rubén Darío el lugar donde nace un gran personaje, considerado como el precursor del modernismo literario en América Latina, está ubicado en el departamento de Matagalpa municipio de ciudad diario, a 90 km de la capital(Managua), este museo posee 3 salas (1 anfiteatro donde se celebra el natalicio de Rubén Darío cada año, 1 sala con la línea del tiempo de sus viajes y vida, repicas del traje que uso, 1 sala que hace referencia a la forma de vida del siglo XIX). Una de la problemática a las que se enfrenta el museo es que

no hay rotulación que contenga mensajes de protección de las piezas en exhibición, hay problemas de abastecimiento de agua, no se optimizan los recursos disponibles, mala gestión de publicidad.

Esto es debido a que no poseen un plan de implementación de buenas prácticas el cual será de apoyo al Museo para la conservación del patrimonio cultural y en la actividad de los museos que debe basarse en una gestión programada y responsable que permita desarrollar las funciones esenciales, optimizando los recursos disponibles y evitando su despilfarro. Con este modelo que atiende a los criterios de desarrollo sostenible en los ámbitos medioambiental, económico y socio cultural, aparte del cumplimiento de sus funciones, el valor ético de sus procedimientos amplificaría la función social que las instituciones responsables de la conservación del patrimonio cultural que deben transmitir. Aspectos esenciales como el control de las condiciones ambientales y los sistemas de iluminación, entre otros, están directamente relacionados con el uso eficiente de la energía y los recursos disponibles. En esta propuesta, la conservación preventiva aporta una metodología de trabajo que facilita la identificación de prioridades y la toma de decisiones, incidiendo en la optimización de los recursos y en modelos de gestión sostenible de las instituciones.

Esta investigación tiene como objetivos implementar un plan de buenas prácticas en turismo sostenible en el “Museo casa natal de Rubén Darío” para una mejor gestión del mismo, describir e evaluar el museo y de esta manera conocer el estado actual en el que se encuentra, por medio de herramientas de medición según el ámbito, para luego crear una propuesta de buenas prácticas en los 3 ejes para que el museo pueda implementarlas y se gestione de manera más eficaz.

La investigación presentada se realizó bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual del museo Casa Natal de Rubén Darío 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 el museo Casa Natal de Rubén Darío, al igual es de corte transversal, puesto que se hizo la recolección de información en un periodo determinado, que consta de septiembre a noviembre del 2019, donde se realizó 1 visita al Sitio en la cual pudimos recolectar la información necesaria para nuestro trabajo.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada a (La coordinadora Irasema Ruiz), encargada de Museos, al igual se hizo una revisión documental donde los principales archivos consultados fueron (Datos estadísticos del museo información de los visitantes no graficada). 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 dividida en tres grandes ejes/ámbitos y es la que se utilizó para hacer la evaluación de sostenibilidad durante las visitas al sitio, su llenado se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del lugar y otros colaboradores de los museos.

Una vez aplicada y llenada la herramienta, se procederá 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 procederá a realizar un plan de implementación de buenas prácticas con sus respectivas recomendaciones.

2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfocará en crear un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo sostenible del “Museo casa natal de Rubén Darío” en el departamento de Matagalpa, municipio de ciudad Darío en el año 2019” será un proyecto que de esta manera brinde una forma eficaz de alcanzar objetivos que tiendan al desarrollo de un turismo sostenible. Este debe basarse en propuestas (ya sea a nivel de destinos, los servicios que este posea o productos turísticos) que logren beneficiar a museo, la población local, tanto a nivel económico como sociocultural, además de ser amigables con el lugar que los turistas visitan.

Todo plan adquiere su fortaleza en la medida en que es llevado a su aplicación. Pero ¿por qué resulta tan importante implementar buenas prácticas en turismo sostenible? Porque es la unidad básica de gestión del desarrollo. Un turismo sostenible debe basarse en planes y estrategias cuyos objetivos estén en concordancia con los tres ejes de la sostenibilidad.

Esta investigación será de gran utilidad al museo ya que le permitirá ser un Museo sostenible como un sitio que implemente buenas prácticas, de esta manera se podrá conservar el patrimonio Histórico cultural, medio ambiental y socio económico, podrán conocer su FODA, también se podrán gestionar de una manera más eficiente brindando servicios de calidad que satisfaga las necesidades del visitante y que los mismos puedan observar el compromiso de buenas prácticas que tiene el museo, será un documento para el INC el cual le permita conocer el estado actual en el que está el museo y sirva como base a estudios con mayor amplitud en el tema.

Concluido, la investigación será un antecedente para futuros trabajos, es en esta etapa de cierre donde se procura elaborar documentos con los resultados finales tales como: archivos, propuestas sostenibles, observaciones y evaluaciones, capacitaciones y lecciones aprendidas. Teniendo en cuenta que la sostenibilidad es un proceso, no se logra solo al dar por concluido un proyecto, sino que se construye de un trabajo continuo.

La investigación presentada se realiza bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual del Museo Casa Natal de Rubén Darío partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y el museo/sitio en estudio. El estudio se caracteriza por ser exploratorio a nivel nacional, debido a que, al momento de realizar la investigación no se encontró algún otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de Buenas Prácticas en el museo Casa Natal de Rubén Darío, al igual es de corte transversal, puesto que se hizo la recolección de información en un periodo determinado, que consta de septiembre a noviembre del 2019, donde se realizó 1 visita al Sitio en la cual pudimos recolectar la información necesaria para nuestro trabajo.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada a (La coordinadora Irasema Ruiz), encargada de Museos, al igual se hizo una revisión documental donde los principales archivos consultados fueron (Datos estadísticos del museo información de los visitantes no graficada, Ley de protección al patrimonio cultural de la nación.

Por último, se aplicó una herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad, la cual fue construida con base en la indagación documental sobre el tema y la aplicación de buenas prácticas en empresas turísticas, éstas fueron adaptadas de acuerdo a la realidad de los museos para ser evaluados. Esta herramienta está dividida en tres grandes ejes/ámbitos y es la que se utilizó para hacer la evaluación de sostenibilidad durante las visitas al sitio, su llenado se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del lugar y otros colaboradores de los museos.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el “Museo casa natal de Rubén Darío” en el departamento de Matagalpa, municipio de ciudad Darío en el año 2019”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Describir aspectos generales del “Museo casa natal de Rubén Darío”.
- ✓ Identificar la implementación de buenas prácticas en turismo del “Museo casa natal de Rubén Darío”.
- ✓ Proponer un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el “Museo casa natal de Rubén Darío”.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Cultura

Cultura se refiere al conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento.

Función: Garantizar la supervivencia y facilitar la adaptación de los sujetos en el entorno.

Origen del término cultura:

El concepto de cultura ha variado a lo largo de la historia. En su origen etimológico, la palabra cultura proviene del latín “cultus” que significa “cultivo” o “cultivado”. Este término es el participio pasado de la palabra “colere” que significa 'cultivar'.

Características de la cultura

Todas las culturas se caracterizan por compartir una serie de elementos, entre los cuales podemos señalar los siguientes:

- ✓ abarcan la totalidad de las prácticas humanas;
- ✓ surgen en oposición a la naturaleza (instinto vs. conocimiento);
- ✓ representan una visión del mundo;
- ✓ se expresan simbólicamente;
- ✓ proveen orden social;
- ✓ su supervivencia depende de la comunicación;
- ✓ consolidan tradiciones;
- ✓ son dinámicas, esto es, se transforman;

✓ son más o menos abiertas, es decir, son susceptibles a la influencia de otras culturas. Por ello, están sujetas a procesos de: enculturación; transculturación; aculturación; inculturación.

Turismo:

La palabra turismo — según la OMT Organización Mundial del Turismo — comprende «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». Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.

El turismo puede ser doméstico (turistas que se desplazan dentro de su propio país) o internacional. Este último es hoy una importante fuente de ingresos para muchos países. En el año 2015 hubo 1187 millones de desplazamientos turísticos internacionales, siendo los países más visitados Francia (84 millones), Estados Unidos (77 millones), España (68 millones), China (56 millones) e Italia (46 millones). El turismo se puede realizar en cualquier parte del mundo para descubrir cultura e interés en los países.

Enlace Turismo y Cultura:

Todos en algún momento de nuestra vida hemos realizado turismo. En la actualidad es una de las industrias más grandes a nivel mundial y puede estar incentivado por muchos motivos, esto ya va determinado por el viajero. Uno de los elementos que motiva a desplazarse al turista actualmente, es la cultura.

La palabra cultura, proviene etimológicamente de latín "cultus" que significa cultivo del espíritu. Según Gabriel García Márquez, " cultura es el aprovechamiento social del conocimiento".

Ahora, se debe tomar en cuenta que la cultura, está inmersa dentro de una sociedad, la cual ha conservado un patrimonio (conjunto de bienes que le pertenecen a una persona) a lo largo de su existencia. La cultura puede ser tangible e intangible.

La razón de ser de este tipo de turismo, es conocer a través de la historia de una sociedad la reproducción de patrones hereditarios y ver en la actualidad como se ha conservado dicho patrón.

El turista es consciente de que dicha sociedad tiene una manera de vivir particular y la cual es muy diferente a la que ellos conocen y practican; por lo tanto, no es espera ver una escena de cómo se supone debería ser el comportamiento de la sociedad, sino que desea experimentar y convivir lo que hacen cotidianamente.

Es por esto que cuando generamos turismo cultural; no solamente damos a conocer un lugar que aún conserva su esencia, sino que se logra revalorizar lo cotidiano.

A su vez creamos conciencia de la preservación de la cultura, tanto en el atractivo turístico como en el turista visitante. Porque cultura somos nosotros mismos.

El turismo pone en contacto a diferentes culturas: la local y receptora con la foránea o emisora. Esto supone un intercambio de pautas de conducta, formas de vida, hábitos de diversa índole (gastronómicos, lingüísticos, estéticos, etc.). Este efecto, aunque positivo en ocasiones, puede llegar a ser perjudicial para la población autóctona, ya que pueden perder su identidad al intentar adaptarse a los gustos y tradiciones del visitante (por ejemplo, la artesanía de los Massai en Kenia cambió sus colores tradicionales adaptándose al gusto del turista).

Patrimonio

El termino patrimonio ha sido definido por diversos autores y organizaciones; con el ánimo de presentar algunas definiciones y llegar a la adopción de una que enmarque el trabajo de investigación.

Viladevall (2003, p.17) define patrimonio como “aquel aspecto cultural al cual la sociedad le atribuye ciertos valores específicos, los cuales a grandes rasgos podrían resumirse en históricos, estéticos y de uso”.

De acuerdo con Amendoeira (2004, pag.78), “solamente el patrimonio permite la introducción de los factores: memoria, identidad e inteligencia emocional colectiva, en los procesos de desarrollo en sus más variadas escalas”.

El patrimonio tiene un carácter social, participativo y dinámico, encierra significados para la sociedad y constituye la base para la formación y mantenimiento de la diversidad cultural de una comunidad dado que encierra elementos y valores a través de los cuales esa comunidad reconoce y es reconocida (Oriola, Tabares, Finkelstein y Novella 2003).

Troncoso y Almiron (2005) dan a entender por patrimonio un conjunto de bienes o elementos naturales y culturales, materiales o inmateriales que constituyen un acervo para las sociedades.

El patrimonio es entonces la síntesis de valores, de identidad que una sociedad reconoce como propios (Fernandez y Guzman, 2014).

Turismo, Cultura Y Patrimonio

Una mirada exhaustiva a los procesos de turistificación que se han desarrollado en los últimos años, tanto en América Latina como en otros lugares del mundo convertidos en focos de atracción turística, llevan irremediablemente a vincularlo al patrimonio cultural. Turismo y patrimonio se han transformado de manera paralela e imbricada, afectándose mutuamente, de modo que en la actualidad resulta difícil entender la tríada "turismo, patrimonio y cultura" sin tener en cuenta la interrelación existente entre ellos.

De todos es conocido que el turismo se ha industrializado pasando a ser uno de los sectores económicos más influyentes a nivel internacional. Entre los efectos de su industrialización se observa cómo se ha extendido socialmente, haciéndose asequible a los diferentes sectores de la sociedad, clases sociales, niveles socioeducativos y colectivos agrupados por intereses distintos (afición al deporte, prácticas religiosas, gusto por la naturaleza, etc.). Los cambios en el turismo devienen de su adaptación a las nuevas exigencias del mercado, al variar y ampliarse el perfil tanto del turista como de sus demandas.

Los agentes y empresas turísticas han ido asumiendo nuevas formas de reorientar la actividad turística (más allá del turismo de descanso, sol y playa) y han incorporado diferentes destinos y propuestas: turismo cultural, turismo rural, turismo deportivo, turismo religioso, etnoturismo, etc., que en ocasiones no tienen por qué ser excluyentes. De modo que el turismo se ha diversificado de acuerdo con los intereses que van surgiendo. En todo ello han sido fundamentales la difusión a través de los más media y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El turismo ha venido creciendo exponencialmente el mundo y se ha dividido en diferentes tipos entre ellos está el turismo cultural que en pocas palabras es el deseo del ser humano de conocer las costumbres, tradiciones, gastronomía, bailes, monumentos históricos, reliquias, personajes históricos que tuvieron gran influencia en dicho país y es a esto a lo que llamamos patrimonio (tangibles e intangibles).

Gestión de sitios de patrimonio

1. La Gestión del Patrimonio implica todo lo relacionado con las estrategias que sirvan para poner en valor los bienes patrimoniales -culturales, naturales e intangibles- y que estos vuelvan a tener una función social. En términos generales este es un 'proceso' que consiste en las siguientes acciones: 1. en la detección de un bien(es) cultural(es)/natural(es) en peligro, 2. en su registro y documentación, 3. en su investigación (científica y participativa), 4. en su intervención (acciones de conservación o restauración), 5. en su difusión y acciones de concientización en la población, 6. en la puesta en función social de los habitantes (DeCarli, Georgina: « Un Museo Sostenible: Museo y comunidad en la preservación activa de su patrimonio » San José, Costa Rica, Oficina de la UNESCO para América Central, 2006, 1era Ed).

2. El patrimonio es susceptible de ser gestionado en función de su correcta utilización, por lo que se hace necesario abordar los elementos teóricos relacionados con la gestión del patrimonio. Además de una intención social y educativa, el patrimonio tiene que gestionarse con el fin de su protección para futuras generaciones. Como señala Menéndez (1995), "la conservación es un paso previo y necesario por rentabilizar el patrimonio como instrumento de dinamización científica educativa y lúdica dirigido a la comunidad, que es el objetivo capital y final de la gestión del patrimonio".

3. Para Castells Valdivielso (1999) se entiende por gestión del patrimonio “todo un conjunto de actuaciones destinadas al conocimiento, conservación y difusión del patrimonio, que necesariamente deberán ligarse con las necesidades y la demanda de la sociedad del tercer milenio. En este sentido, el patrimonio necesita una política gestora particular y explícita que responda a necesidades concretas y busque la dinamización de su potencia.

Un objetivo fundamental de la gestión del patrimonio consiste en “comunicar su significado y la necesidad de su conservación tanto a la comunidad anfitriona como a los visitantes. El acceso físico, intelectual y (o) emotivo, sensato y bien gestionado a los bienes del Patrimonio, así como el acceso al desarrollo cultural, constituyen al mismo tiempo un derecho y un privilegio”. De ahí que para lograr una gestión integral del patrimonio las principales funciones deben estar encaminadas a la “investigación, conservación y difusión”.

4. La difusión es una gestión cultural mediadora entre el patrimonio y la sociedad Martín (2003b). Este autor la considera gestión porque implica un proceso complejo que abarca documentar, valorar, interpretar, manipular, producir y divulgar no ya el objeto en sí, sino un producto comprensible y asimilable con relación a su pasado histórico y su medio presente; cultural, porque se opera con la obra del hombre, tangible e intangible, pasada y presente, que rodea e influye en el ciudadano de hoy hasta ser parte misma de su historia y, por tanto, de su identidad; y mediadora, porque requiere de una política, de un programa y de una técnica y un soporte material independiente del objeto y ajena al sujeto que la recibe.

5. En los párrafos anteriores, se abordó la gestión del patrimonio en general, lo específico del Gestor de Patrimonio Cultural es el hecho de que el principal recurso que se le encomienda es un bien de patrimonio cultural (un yacimiento arqueológico, un museo, un recinto histórico, un castillo, una ruta cultural, etc.), bien cultural que debe conocer en profundidad; al gestor de patrimonio cultural se le exige que conozca a fondo el elemento patrimonial cuya

gestión se le ha confiado, entre los objetivos que se le fijan, el principal, explícita o implícitamente, es la salvaguardia de la integridad de dicho bien cultural.

6. se define la Gestión de Patrimonio Cultural como "la eficiente administración de recursos (culturales, humanos, económicos y de todo tipo) ordenada a la consecución de objetivos sociales que afecten al patrimonio cultural".

Teniendo en cuenta estos conceptos, la Gestión del Patrimonio Cultural se entiende entonces como la acción que, vinculando a los distintos profesionales de un Proyecto de Patrimonio Cultural, integra y articula equipos multidisciplinares, consigue, asigna y distribuye recursos, promueve y alienta la colaboración entre instituciones y evalúa sistemáticamente los resultados obtenidos.

Otra propuesta de definición se asocia al “conjunto de actuaciones destinadas a hacer efectivo el conocimiento, conservación y difusión de los bienes patrimoniales, lo que incluye ordenar y facilitar las intervenciones que en él se realicen”.

Por otro lado González Méndez (2003) entiende por gestión del patrimonio cultural, tal y como se hace en el contexto internacional actual, “la labor de identificación, preservación y presentación al público de los restos materiales del pasado de cualquier época, región o país”.

Son múltiples los factores que explican la oportunidad e incluso necesidad de la de Gestión del Patrimonio Cultural, en otros se pueden mencionar:

1. Para evitar los peligros para la integridad física y estética del patrimonio que conlleva una mala gestión del mismo.

2. Para obtener del patrimonio rentabilidad social (cultural y económica) sin detrimento de su integridad.

3. Para evitar los peligros consustanciales a su utilización como recurso económico.

4. Para administrar adecuada y eficientemente los otros recursos, además de los patrimoniales, asociados a la conservación del patrimonio: recursos humanos, equipamiento, edificios, presupuesto, etc., que una sociedad moderna no se puede permitir derrochar. Del gestor de patrimonio cultural se espera que satisfaga una “triple demanda”.

En la siguiente imagen podemos observar cómo se divide el patrimonio.

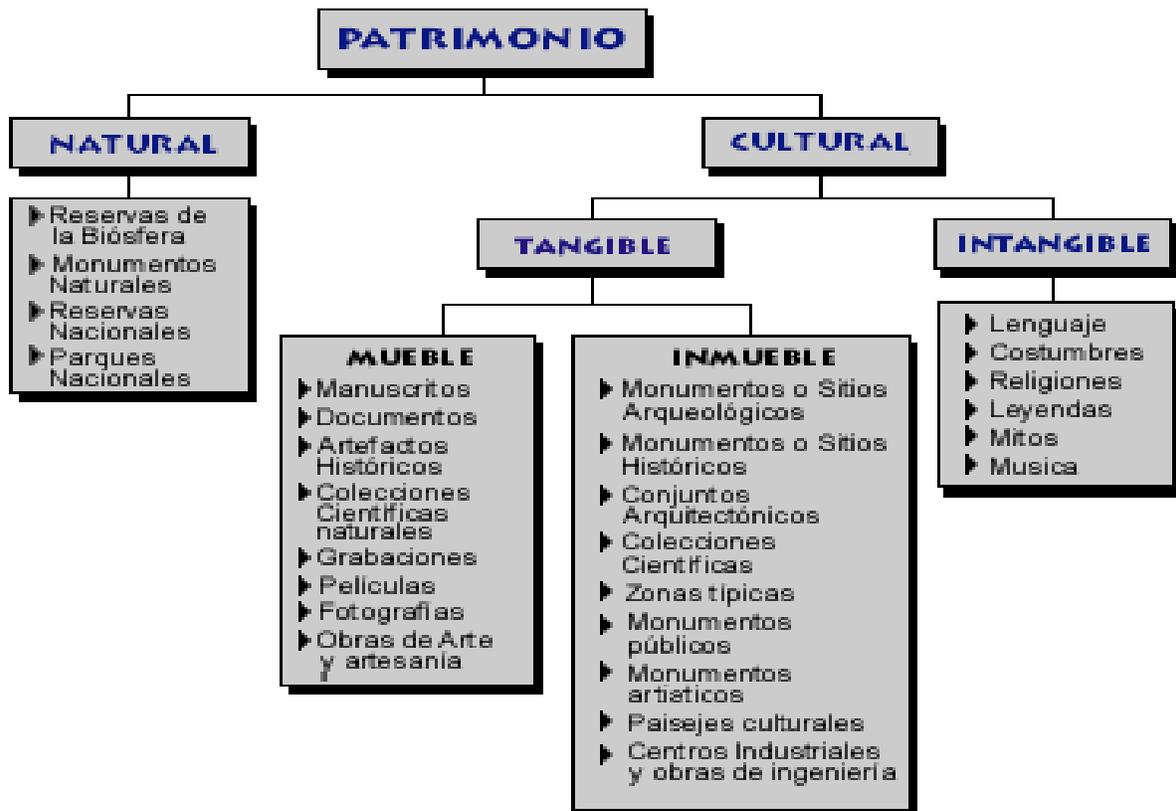


Ilustración 1. Patrimonio.

5. DESARROLLO DEL SUBTEMA

5.1 Descripción del “Museo casa natal de Rubén Darío”, Importancia Cultural y Servicios Actuales.

Fue un 18 de enero de 1867 que Rosa Sarmiento, estando embarazada, se quedó con su hermana en el pequeño pueblo de Metapa, donde dio a luz a un niño que se convertiría en el poeta más famoso de Nicaragua. A pesar de que el nacimiento en este lugar sólo fue una coincidencia, y aunque el poeta creció en la ciudad de León, su nacimiento dejó una gran impresión en la gente de este pequeño pueblo. Cuatro años después de la muerte del poeta, el pueblo fue renombrado como Ciudad Darío, y, en 1943, el gobierno declaró la casa donde había nacido como un sitio histórico y museo nacional.

El principal atractivo de Ciudad Darío es la casa natal del lírico Rubén Darío el cual en vida fue poeta, periodista y diplomático Nicaragüense, máximo representante del modernismo literario en lengua española. Es llamado «príncipe de las letras castellanas», quien destaca por ser el poeta más grande de Hispanoamérica. Esta conserva la estructura original con sus paredes de adobe y taquezal, la cual contiene réplicas de los muebles y accesorios de uso cotidiano de lo que pudo ser usado por el infante Rubén Darío y su madre Rosa Sarmiento, durante el periodo en que permanecieron allí.



Ilustración 2. Casa natal de Rubén Darío.

La influencia de Darío fue inmensa en los poetas de principios de siglo, tanto en España como en América. Muchos de sus seguidores, sin embargo, cambiaron pronto de rumbo: es el caso de Leopoldo Lugones, Julio Herrera y Reissig, Juan Ramón Jiménez o Antonio Machado.

Darío llegó a ser un poeta muy popular, cuyas obras se memorizaban en las escuelas de los países hispanohablantes y eran imitadas por cientos de jóvenes poetas. Esto resultó perjudicial para la recepción de su obra. Después de la Primera Guerra Mundial, con el nacimiento de las vanguardias literarias, los poetas volvieron la espalda a la estética modernista, que consideraban anticuada y retoricista.

Los poetas del siglo XX han mostrado hacia la obra de Darío actitudes divergentes. Entre sus principales detractores figura Luis Cernuda, que reprochaba al nicaragüense su afrancesamiento superficial, su trivialidad y su actitud "escapista". En cambio, fue admirado por poetas tan distanciados de su estilo como Federico García Lorca y Pablo Neruda, si bien el primero se refirió a "su mal gusto encantador, y los ripios descarados que llenan de humanidad la muchedumbre de sus versos". El español Pedro Salinas le dedicó el ensayo La poesía de Rubén Darío, en 1948.

El poeta Octavio Paz, en textos dedicados a Darío y al Modernismo, subrayó el carácter fundacional y rupturista de la estética modernista, para él inscrita en la misma tradición de la modernidad que el Romanticismo y el Surrealismo. En España, la poesía de Darío fue reivindicada en la década de 1960 por el grupo de poetas conocidos como los "novísimos", y muy en especial por Pere Gimferrer, quien tituló uno de sus libros, en claro homenaje al nicaragüense, Los raros.

Darío ha sido poco traducido, aunque muchas de sus obras, se han traducido al francés y al inglés, como algunos de sus poemas, a cargo de su compatriota Salomón de la Selva.

En Argentina se bautizó con su nombre una estación del Ferrocarril General Urquiza en la provincia de Buenos Aires. En España una estación de la línea 5 del Metro de Madrid lleva su nombre.

En 1940, el General Anastasio Somoza García, y el Congreso de la República decidieron la compra de la Casa, a los antiguos propietarios. Este acto se realizó por medio del Decreto No. 221 del 3 de octubre de 1940. Hoy en día la casa tiene un gran valor nacional la cual fue convertida en museo y centro cultural.

En 1999 la casa donde nació Darío fue reparada y preparada para funcionar como un verdadero museo. Actualmente, una visita a la casa natal de Rubén Darío es una buena manera de llegar a conocer más acerca de este famoso y querido poeta.

Se ha restaurado en varias ocasiones; una de ellas fue entre noviembre de 1998 y enero de 1999, con financiamiento del desaparecido Banco del Café, siendo Presidente del Banco el Dr. Francisco Mayorga, también se contó con fondos de la Comisión de las Naciones Unidas para la educación, la Cultura y la Ciencia (Unesco), gestionados por el Dr. Juan Bautista Arríen.

Otra restauración de importancia se realizó en el año 2002. Estas restauraciones le han permitido conservarse y mejorar sus salas de exposiciones para el público que la visita.

5.1.1 Aspectos Patrimoniales Significativos Del “Museo casa natal de Rubén Darío”.

La casa natal consta de tres ambientes, un área social o sala principal que abre sus puertas a la calle de la ciudad, una pequeña habitación que servía de dormitorio y un pequeño zaguán donde funcionaba la cocina.



Área Social o Sala principal

Habitación

Zaguán

Ilustración 3. Habitaciones Casa Natal.

El estilo original de la casa ha sido preservado, incluso el adobe original de las paredes todavía está de pie. La casa ha sido decorada con objetos del siglo XIX para dar una impresión a los visitantes de cómo era la vida en ese entonces. En diferentes habitaciones hay fotos, cuadros y objetos de la familia de Rubén Darío, junto a información que explica sobre la vida del poeta.



En el lugar se encuentra una carreta la cual representa el medio de transporte de la época.

Ilustración 4. Transporte de la época.

Además, se encuentran edificaciones complementarias como son:

Un monumento efigie de Darío, conmemorativo a su obra, por el escultor nicaragüense Fernando Saravia.



Ilustración 5. Monumento Rubén Darío.

También hay un pequeño anfiteatro que fue construido cien años después de su muerte. Aquí, la población de Ciudad Darío conmemora al poeta cada año en su cumpleaños. (Historia de la casa natal de Rubén Darío, 2008).



Ilustración 6. Anfiteatro.

Al costado del anfiteatro cuenta con poemas que le han dedicado a Darío grandes escritores latinoamericanos.



Ilustración 7. Costado del Anfiteatro.

Y el último espacio es el jardín se presenta la cronología de mopin del poeta Rubén Darío, la cual representa una exposición sobre la vida y obra del Poeta.



Ilustración 8. Cronología de Mupin.

5.1.2 Servicios del “Museo casa natal de Rubén Darío”.

El museo casa natal de Rubén Darío únicamente cuenta con el servicio de guiado, en el cual se proporciona una breve reseña de la historia del poeta Rubén Darío, es importante señalar que, para este servicio, se toma en cuenta el tipo de visitante y se le brinda información según lo que se requiere o la edad de este.

El tour dura de entre 10 a 15 minutos para niños de siete a once años, para adolescentes de doce a diecisiete años entre 15 a 25 minutos, jóvenes de dieciocho a veinticinco de 20 a 35 minutos y adultos de veinticinco en adelante de 35 a 60 minutos, cabe recalcar que se toma en cuenta el motivo del visitante ya que de este dependerá cuanto dure.

5.1.3 Organización Administrativa del Museo

El museo casa natal de Rubén Darío no posee una visión de esto nace la necesidad de crear una, de igual manera presentaremos una Misión ya establecida por el INC cabe mencionar que en la casa museo no se vio reflejada y trabajadores del museo no tenían conocimiento de este.

Misión: Divulgar obra de Rubén Darío. Trasmitir a los turistas la vida y obra del poeta Rubén Darío, a través de la exposición visual e intangible. (INC)

Visión: Aspira a llegar a ser una institución de referencia nacional, que comunique y refleje la realidad histórica, a través de un diálogo plural con la comunidad en todas sus expresiones, propia de una institución dinámica y abierta al cambio, capaz de ofrecer una amplia gama de servicios de alta calidad

Estructura organizativa:



Ilustración 9. Estructura organizativa.

Capacitaciones al personal:

Su capacitación va en temas de relaciones humanas, primeros auxilios, a restauración en su temática en forma de talleres, el personal que se encuentra en el INC recibe capacitación por parte de la UNESCO en México para los gestores de patrimonio mundial de centro américa y el caribe.

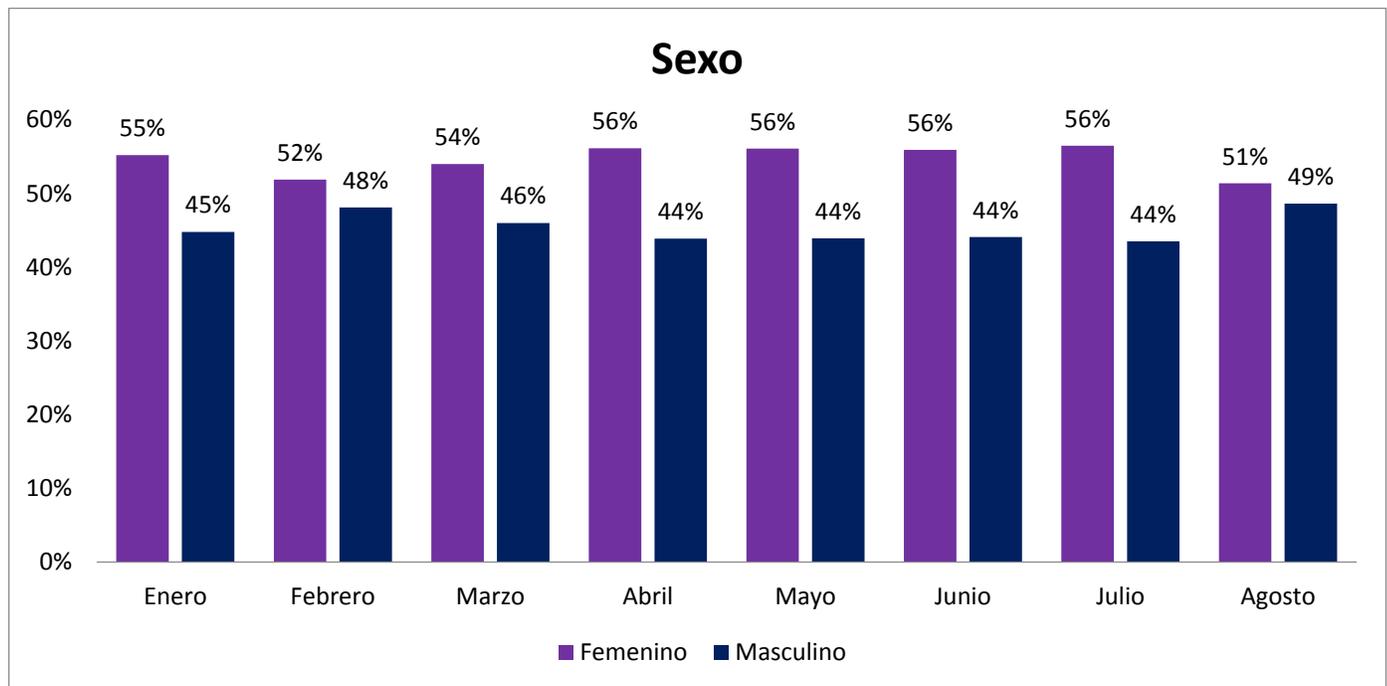
El INC le brinda capacitaciones al personal del Museo casa Natal de Rubén Darío talleres de pedagogía, como tratar al turista y que información brindarle dependiendo del interés del turista.

Al iniciar el tour se le orienta al visitante que no toque, y no utilice el mobiliario ya que es delicado y es utilizado únicamente con propósito para visualización de lo era utilizado en esa época.

5.1.4 Demanda

5.1.4.1 Demanda actual

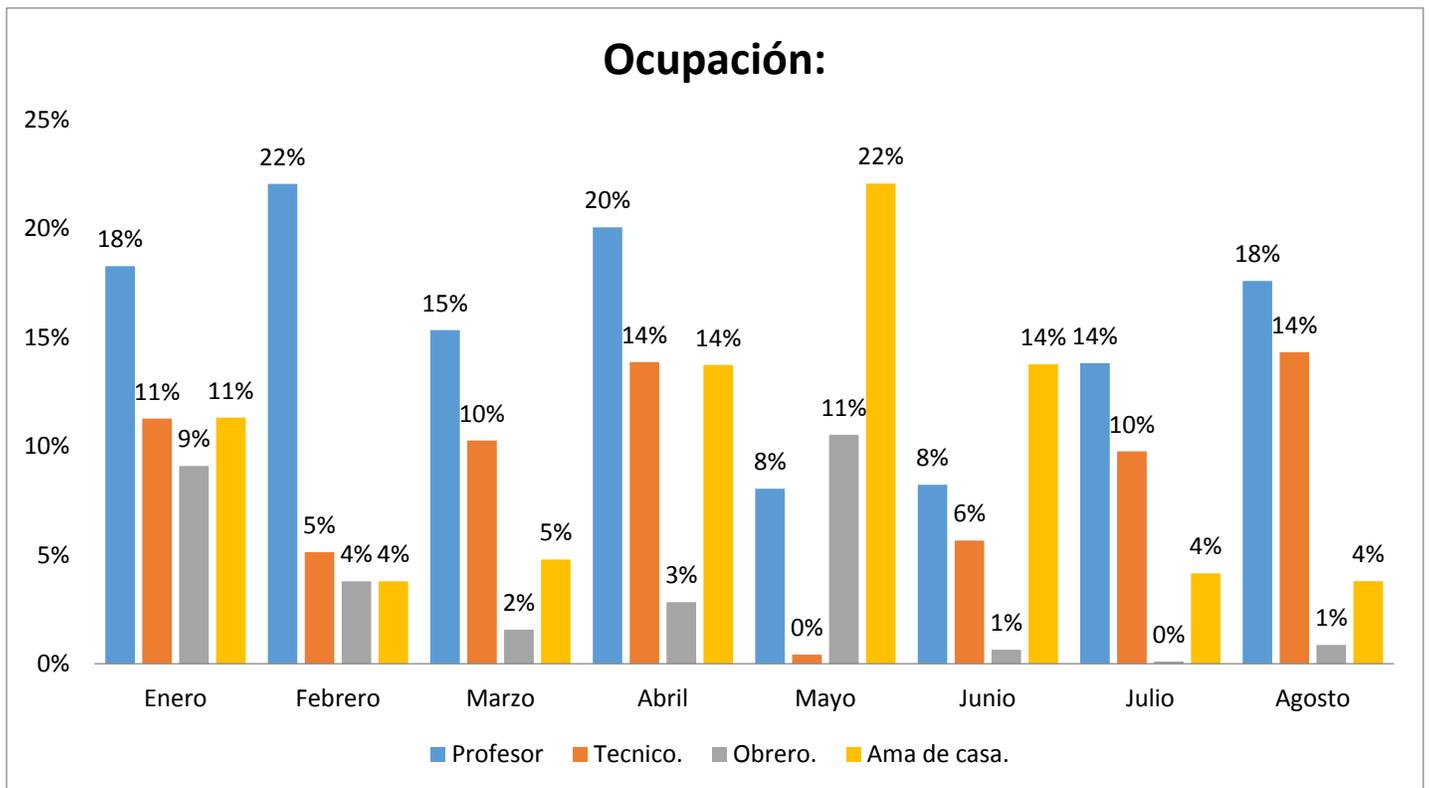
El museo casa natal de Rubén Darío abre al público de martes a viernes de las 8:00 a.m. a las 4:30 p.m. y los sábados y domingos abre de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. en cualquier temporada del año.



Grafica 1. Estadísticas de visitantes por sexo.

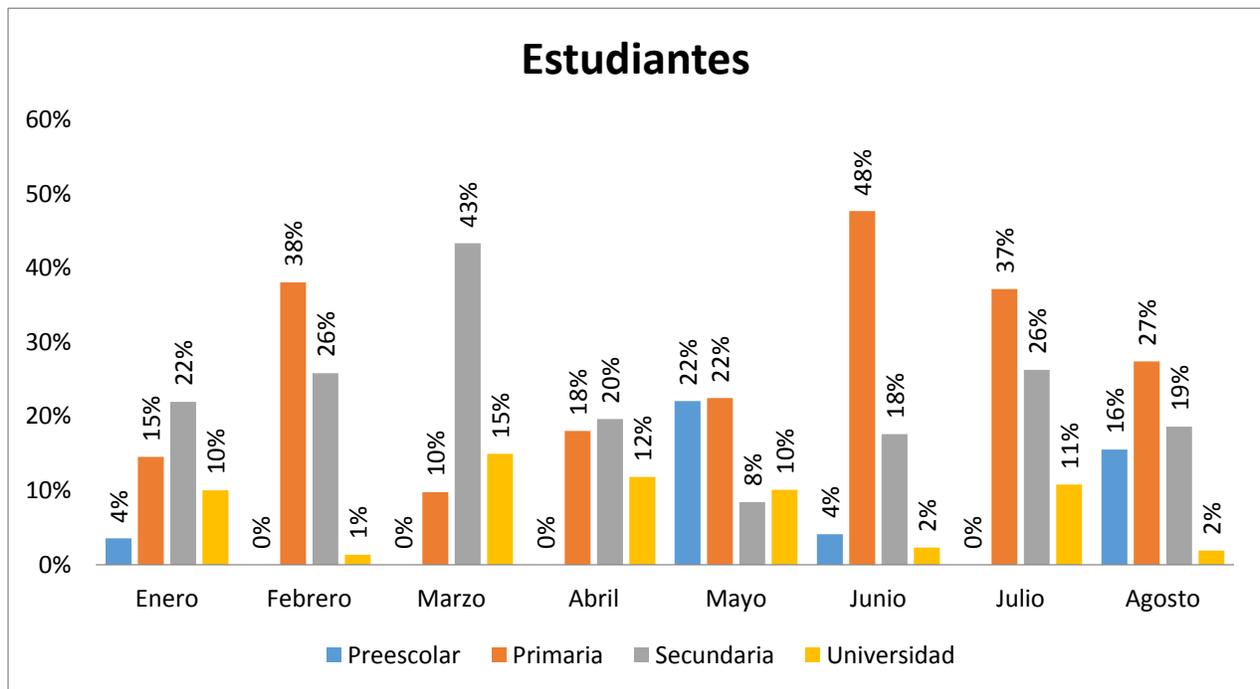
De un análisis de estadísticas realizadas por el Museo casa natal de Rubén Darío en el departamento de Matagalpa, municipio de ciudad Darío, en un periodo de enero a agosto 2019 podemos observar que de enero hasta agosto la mayor afluencia de visitantes en dichos meses es de mujeres con un 55%.

De la gráfica número dos podemos concluir que de enero a agosto del año 2019 la mayor afluencia de visitantes es de 41% de profesores, seguido por ama de casa con el 26%, técnico con el 23% y por ultimo obrero con el 10%.



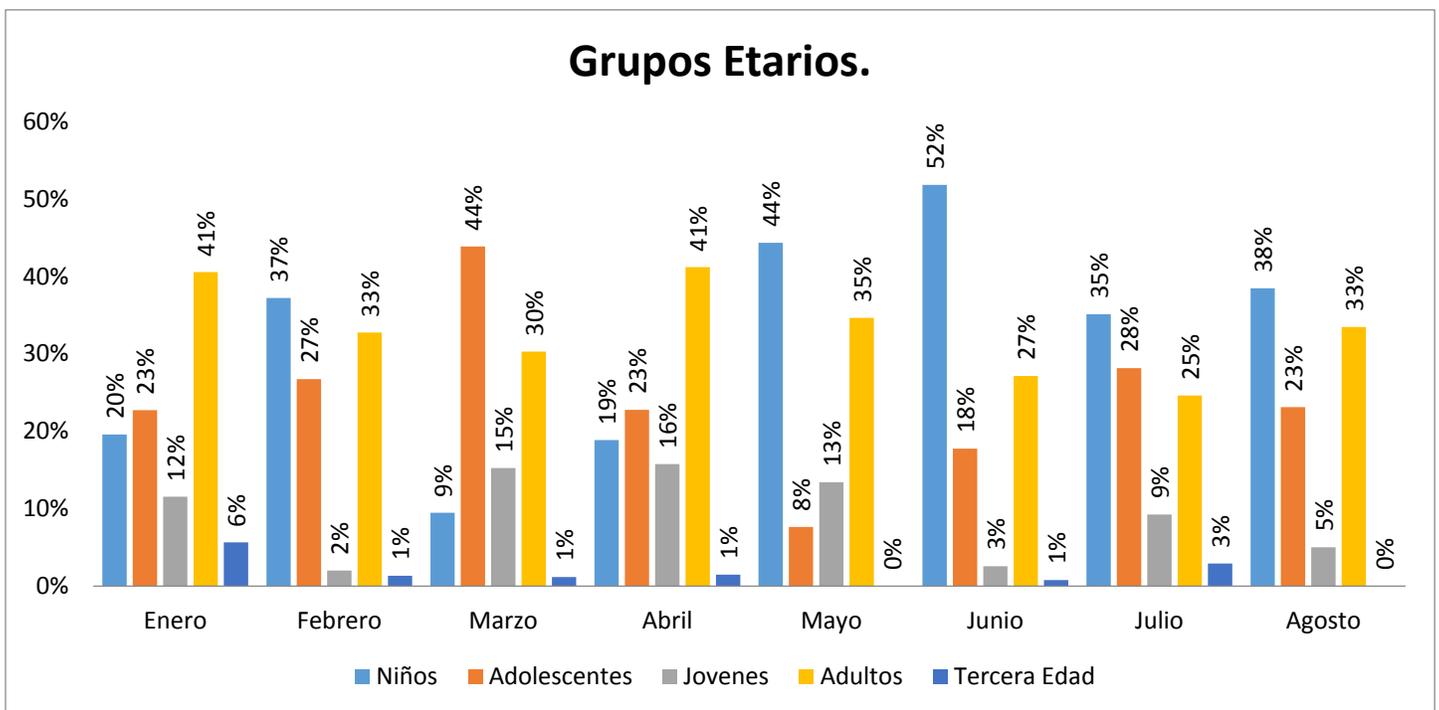
Gráfica 2. Estadísticas de visitantes por ocupación.

En esta grafica se detalla la demanda de enero a agosto de los visitantes por lo que se concluye que el porcentaje de visitantes de estudiantes es: con 43% primaria, seguido con un 36% por secundaria, 13% universitarios y un 9% preescolar.



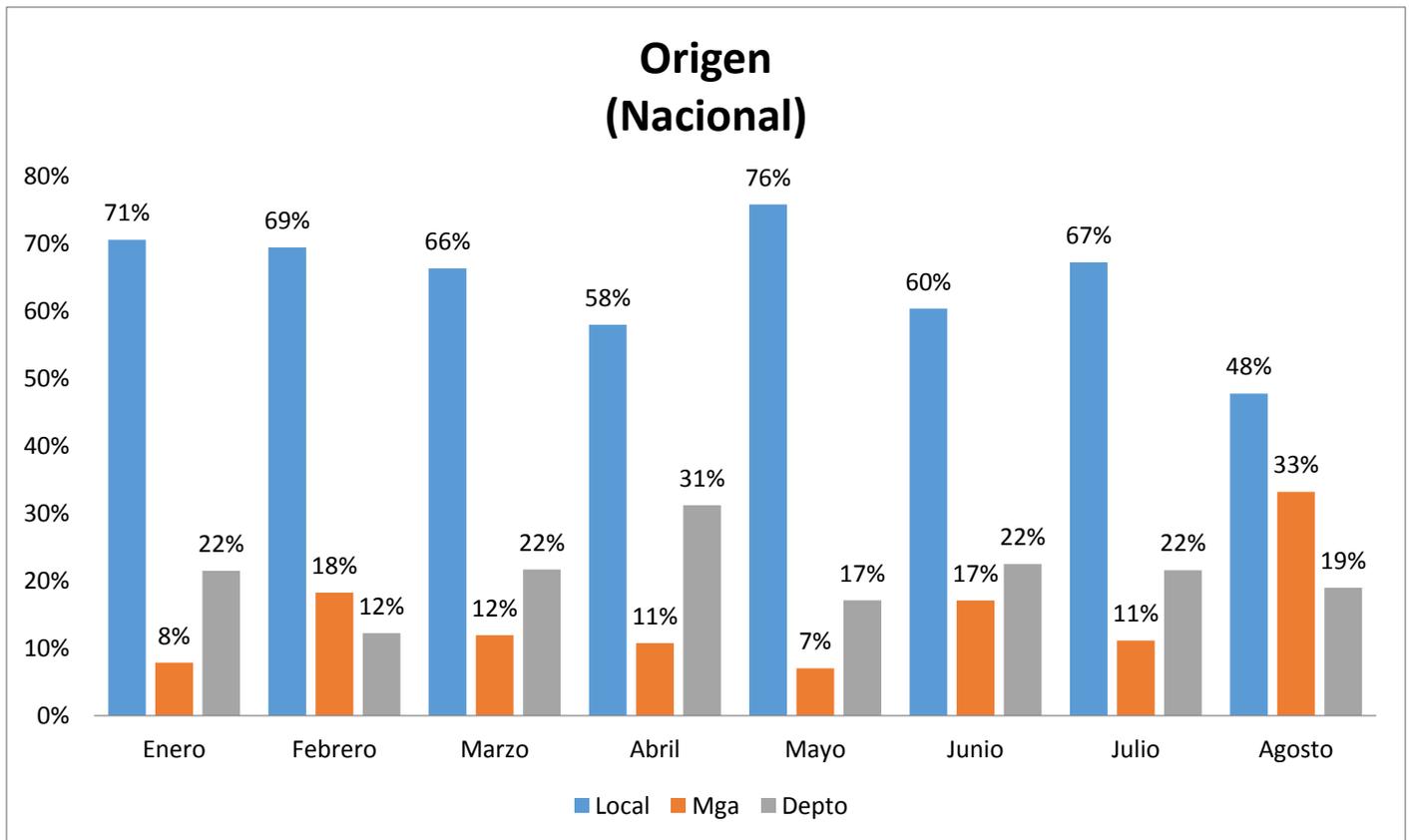
Grafica 3. Estadísticas de visitantes por estudiantes.

En esta grafica se detalla la demanda de enero a agosto de los visitantes por lo que se concluye que el porcentaje de visitantes de grupos etarios es: con 32% niños, 33% adultos, 24% adolescentes, 9% jóvenes y 2% tercera edad.



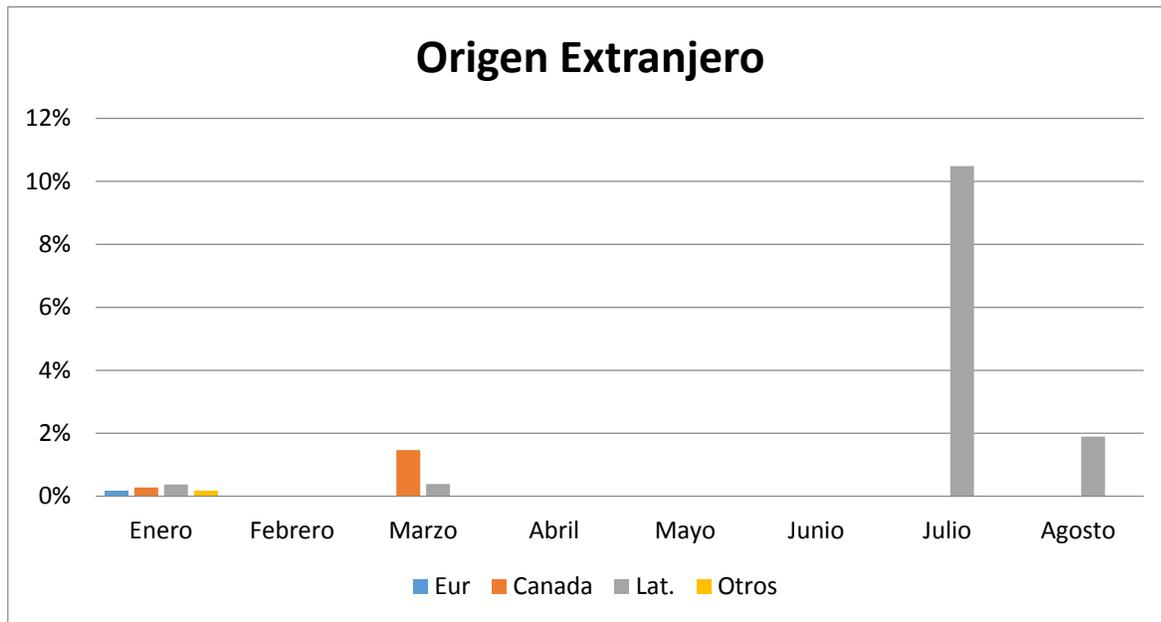
Grafica 4. Estadísticas de visitantes por Grupos Etarios.

En esta grafica se detalla la demanda de enero a agosto de los visitantes por lo que se concluye que el porcentaje de visitantes a nivel nacional es: con 64% los habitantes de la localidad, seguido con un 21% por habitantes del departamento, 15% visitantes de la capital Managua.



Grafica 5. Estadísticas de visitantes por Origen Nacional.

En esta grafica se detalla la demanda de enero a agosto de los visitantes por lo que se concluye que el porcentaje de visitantes a nivel extranjero es de mayor afluencia por latinoamericanos.



Grafica 6. Estadísticas de visitantes de origen Extranjero.

5.1.4.2 Demanda potencial.

Basado en las gráficas anteriores se obtiene que la demanda actual y potencial del museo Casa Natal de Rubén Darío sea: el visitante nacional, con un 55% es el sexo femenino, por ocupación la mayor afluencia es de profesores con 41%, por estudiantes con 43% la primaria. Cabe destacar que el mes más visitado es en enero, por lo que se celebra el natalicio de Rubén Darío.

5.1.5 Gestión Financiera

El gobierno de la República de Nicaragua, a través del Instituto Nicaragüense De Turismo, ha financiado con fondos del gran Ducado de Luxemburgo y fondos del tesoro nacional, la culminación del primer PTI Nic-0225 Ruta del Café denominado: REMODELACION DE CASA NATAL RUBEN DARIO con el fin de conservar para las generaciones futuras este símbolo de patrimonio cultural en Diciembre 2009” (Intur).

Los pagos realizados por servicios básicos como lo son agua y luz son pagados con las ganancias de entradas a la casa natal Rubén Darío y el salario a los trabajadores son financiados por el INC con pagos mensuales a sus cuentas de banco.

Cabe mencionar que desde que el museo abrió las puertas al público ha mantenido su tarifa de entrada la cual es de C\$20 para turistas nacionales y de US\$4 para extranjeros. Los estudiantes universitarios y de secundaria pagan C\$10, los alumnos de primaria pagan C\$5. El precio incluye un guía instruido, dispuesto a responder cualquier pregunta acerca de la casa del poeta.

5.1.6 Leyes

✓ **Normativa nacional**

La constitución política: El estado garantiza la protección, promoción y preservación de la cultura nacional, en sus diversas manifestaciones existentes dentro del país, las que en su totalidad integran nuestra identidad cultural nacional; además agrega en el art. 128 que "el estado protege el patrimonio arqueológico, histórico, lingüístico, cultural y artístico de la nación".

Ley 641, código penal: Dado en la Asamblea Nacional, en noviembre del año 2007, penaliza a aquellos que cometen delito en contra del patrimonio cultural de la nación. Sanciona en el título VII, art. 301, el derribamiento o alteración grave de edificios o conjuntos históricos urbano o rural de interés histórico, artístico, cultural o monumental y a quienes, estando obligado a la conservación del patrimonio señalado anteriormente, injustificadamente deje de darle mantenimiento o no permita prestarlo.

✓ **Ley de protección al patrimonio cultural de la nación.**

La gaceta #282. Decreto No. 1142. Managua 2 de diciembre de 1982, y su reforma, el decreto No. 1237, el 19 de abril de 1983: El Cap. II: De la conservación, en el Art. 9, argumenta que: Cuando un organismo estatal o una persona natural o jurídica, nacional o extranjero, desarrollen proyectos de cualquier índole, en inmuebles, conjuntos urbanos o rurales y zonas arqueológicas o paleontológicas que estén comprendidas en esta Ley, deberán destinar el porcentaje que señale la Dirección de Patrimonio, que oscilará entre el 1 y el 10% del presupuesto total de las obras a realizarse, para el rescate, conservación o restauración, según el caso, de los bienes del Patrimonio Cultural que fueren afectados por la ejecución de las obras, depositando ese porcentaje a nombre del Fisco.

Ley para la protección y promoción de la obra, bienes e imagen del poeta Rubén Darío y declaratoria de patrimonio cultural, artístico e histórico de la nación de su obra y bienes. La gaceta #189. Decreto No. 43-2000. Managua 6 de octubre del 2000.

La ley 333 en su primer artículo establece que el objeto de la ley es la protección de "los bienes muebles e inmuebles" que han formado parte del patrimonio del poeta Rubén Darío, "la protección de su nombre, imagen y obra, igualmente la divulgación y promoción de la misma". (Martinez, 2008)

El Cap. II: De la declaratoria de patrimonio cultural, en el Art. 7, argumenta que: Se declara Patrimonio Histórico de la Nación los bienes muebles e inmuebles que en vida utilizó Rubén Darío. Se comprende como parte integrante los bienes inmuebles todos aquellos muebles personales que se encuentran dentro de la propiedad que haya estado vinculada a la vida u obra del poeta, los que se conservaran en forma unitaria e indivisible a la misma.

✓ **Patrimonio cultural:**

Constituido por "el conjunto de bienes muebles e inmuebles que poseen un valor artístico, estético, arqueológico, científico, etnológico o antropológico". (Carli, 2007).

La organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO), promueve en todo el mundo la identificación, la protección y la preservación del patrimonio.

El 16 de Noviembre de 1972, en la conferencia general de la UNESCO se aprobó la convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural. La Ley de Protección al Patrimonio Cultural de la Nación publicada el 2 de diciembre de 1982 en la Gaceta oficial No. 282 que establece "El patrimonio

cultural debe ser protegida por el estado por medio de las leyes para su conservación y evitar su fuga al extranjero”.

5.1.7 Matriz FODA del “Museo casa natal de Rubén Darío”

La realización del análisis FODA es de suma importancia ya que es una herramienta que provee la información necesaria para una mejor gestión del museo y facilita la toma de decisiones, también futuros inconvenientes que se puedan presentar permitiendo así reconocer las fortalezas del museo, las debilidades, amenazas que puedan presentarse y así también como las oportunidades de crecimiento con el fin de atraer más turistas y promover la cultura Dariana

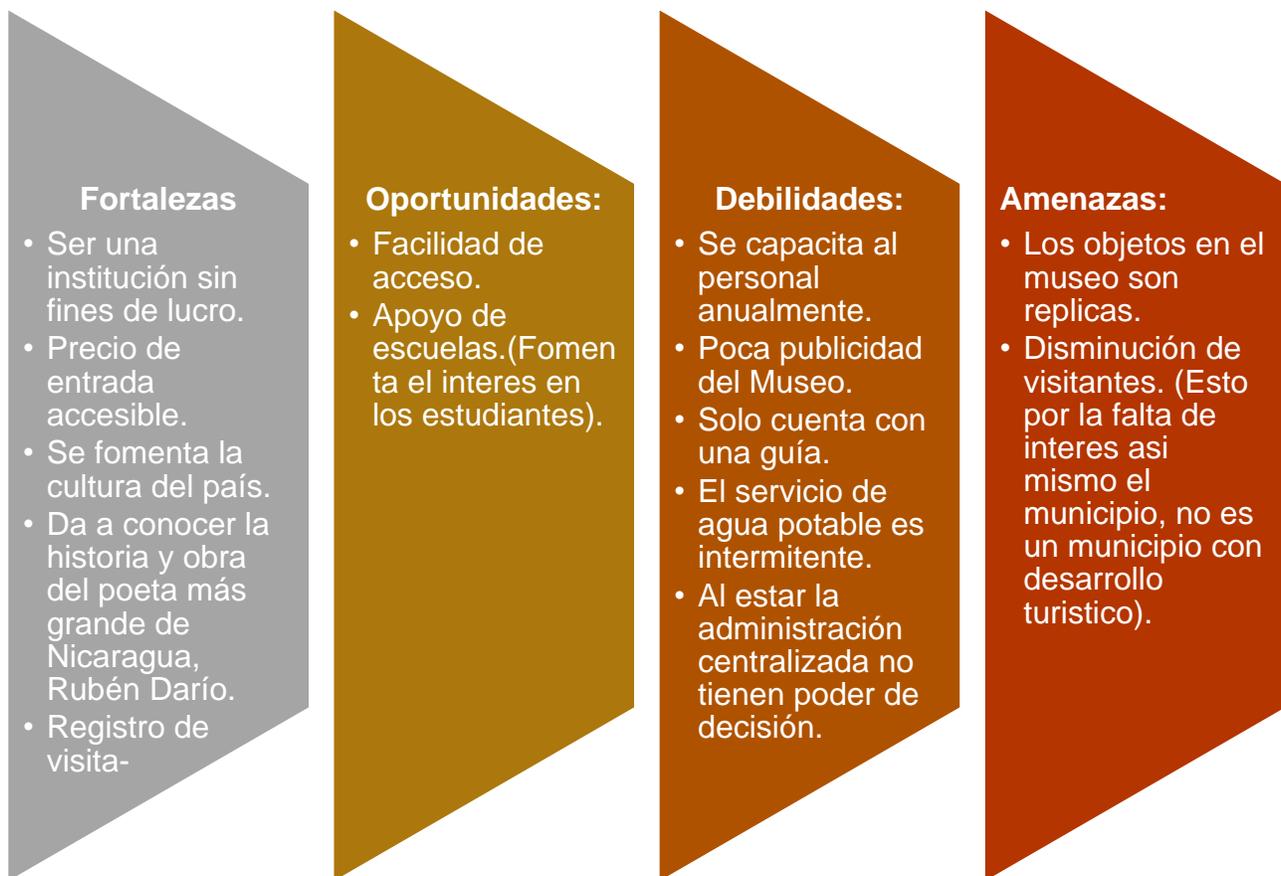


Ilustración 10. Análisis FODA del Museo.

5.2 Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en el “Museo casa natal de Rubén Darío”.

El plan de implementación de Buenas Prácticas para el Museo casa natal de Rubén Darío se conforma por tres grandes temáticas la primera llamada gestión empresarial la segunda referida como gestión socio cultural y la tercera llamada gestión ambiental ya que estos son 3 ejes necesarios para alcanzar un desarrollo sostenible en cualquier rubro económico.

Para la elaboración de este, se tomó como referencia:

- ❖ “Guía de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible de Rainforest Alliance”.
- ❖ Tablas de Implementación, facilitada por Msc. Lisseth castro.

La gestión sostenible, se define como un decálogo de valores humanos, éticos y medioambientales desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que se logra cuando existe un balance entre los llamados “ejes de la Sostenibilidad”.

- Eje Empresarial (económico): La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo del museo, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla.
- Eje Sociocultural: La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevé respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.
- Eje Ambiental: La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.

5.2.1. Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en el “Museo casa natal de Rubén Darío”.

Esta herramienta fue construida por el equipo de trabajo partiendo visitas de exploración e indagación del sitio, consultas de las guías de buenas prácticas RainForest Alliance, como administrar un museo, gestión del turismo en los sitios de patrimonio cultural.

EJE: ECONÓMICO/ADMINISTRATIVO			
Criterio: política de sostenibilidad.			
Indicadores:	Cumple:	No cumple:	
Existe una política de sostenibilidad que incluya un compromiso con: El cumplimiento de los principios del turismo sostenible relativos a sus dimensiones ambientales, socioculturales y económicas.		✓	El Museo casa Natal de Rubén Darío no posee una política de sostenibilidad, por lo que no es capacitado en este tema.
El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en su aplicación cotidiana de manera que puedan actuar conforme a esta política en sus trabajos habituales.		✓	
La empresa revisa periódicamente los resultados de las políticas ambiental y sociocultural e incorpora cambios en la gestión si es necesario.		✓	
Criterio: Capacitación al Personal:			
El Museo posee un programa de capacitación sobre temas ambientales prioritarios en la operación, dirigido al personal.		✓	El Museo casa Natal de Rubén Darío es capacitado anualmente por el INC sin embargo en estas solo se da capacitaciones sobre cómo tratar al visitante según la información requerida por este.
El Museo evalúa los resultados de su programa de capacitación en emergencias, por ejemplo realizando simulacros.		✓	
El Museo capacita a su personal sobre leyes, reglamentos y normas vigentes.	✓		
El personal está capacitado sobre seguridad y de cómo proceder en emergencias relacionados a desastres naturales.	✓		

El Museo tiene personal especializado, que puede guiar y brindar información detallada a los clientes.	✓		El museo cuenta únicamente con una guía la cual posee un amplio conocimiento de la historia del poeta, pero aun así le falta mucho conocimiento.
Criterio: Equipamiento e Infraestructura.			
El museo posee un libro de registro de visitantes	✓		
Existe un buzón para recopilar quejas o sugerencias para medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio.		✓	
La administración del Museo establece normas de conducta hacia el visitante y son acatadas por el personal.	✓		Al iniciar el tour la guía del Museo pide al visitante no utilizar el mobiliario.
Las instalaciones del museo reúnen condiciones para la higiene, seguridad y comodidad para el personal y los visitantes		✓	El servicio de agua potable es intermitente.
Criterio: Gestión del personal			
El museo contrata a personas de la comunidad.	✓		
El museo contrata a todo su personal de manera legal respetando las condiciones exigidas por la ley.	✓		
El museo es equitativo al contratar mujeres y varones	✓		
Los empleados del museo reciben un salario justo de acuerdo con sus actividades laborales.	✓		
Sub total	9	7	

EJE SOCIO CULTURAL:

Criterio: Protección de piezas.		
Indicadores:	Cumple:	No cumple:
El museo cuenta con rótulos que señalen el no tocar los artículos del museo		✓
Posee política de sostenibilidad que incluya un compromiso con la protección del patrimonio Histórico y cultural del lugar		✓
El personal está comprometido con la protección del patrimonio cultural	✓	
Se da su debido mantenimiento a las piezas en exhibición	✓	
Criterio: Empleo.		
Se prioriza la contratación de personas de la localidad donde el museo tiene su operación	✓	
Se da capacitación continua a los trabajadores del museo		✓
Se favorece la contratación de personal local en puestos de mando	✓	
Hay equidad de género en la contratación del personal	✓	
Los trabajadores reciben todas sus prestaciones	✓	
Criterio: Educación al visitante.		
¿El museo comprende las características y necesidades de su público, el existente y el potencial, y lo utiliza para comunicar su interpretación?	✓	
El museo usa técnicas, tecnologías y métodos apropiados para lograr sus objetivos educativos, contenidos, audiencias y recursos.		✓
El museo presenta un contenido preciso y adecuado para cada uno de sus públicos	✓	
Criterio: Apoyo local. / Seguridad.		
El museo incentiva la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecten el manejo sostenible de recurso naturales y biodiversidad		✓
El museo debe proporcionar al público un correcto acceso físico e intelectual a sus instalaciones y a sus recursos.		✓

Criterio: Publicidad y promoción del museo		
Se dan a conocer por medio de las redes sociales, poseen una página web que brinde información del museo		✓
Se Implementan estrategias de marketing y publicidad		✓
El museo está comprometido con la ley 333 para la protección y promoción de la obra, bienes e imagen del poeta Rubén Darío		✓
El museo en conjunto con el INC poseen fondos dirigidos a la promoción y divulgación para el mismo		✓
Tienen presencia en google Maps	✓	
Total de eje socio cultural	9	10

EJE AMBIENTAL:

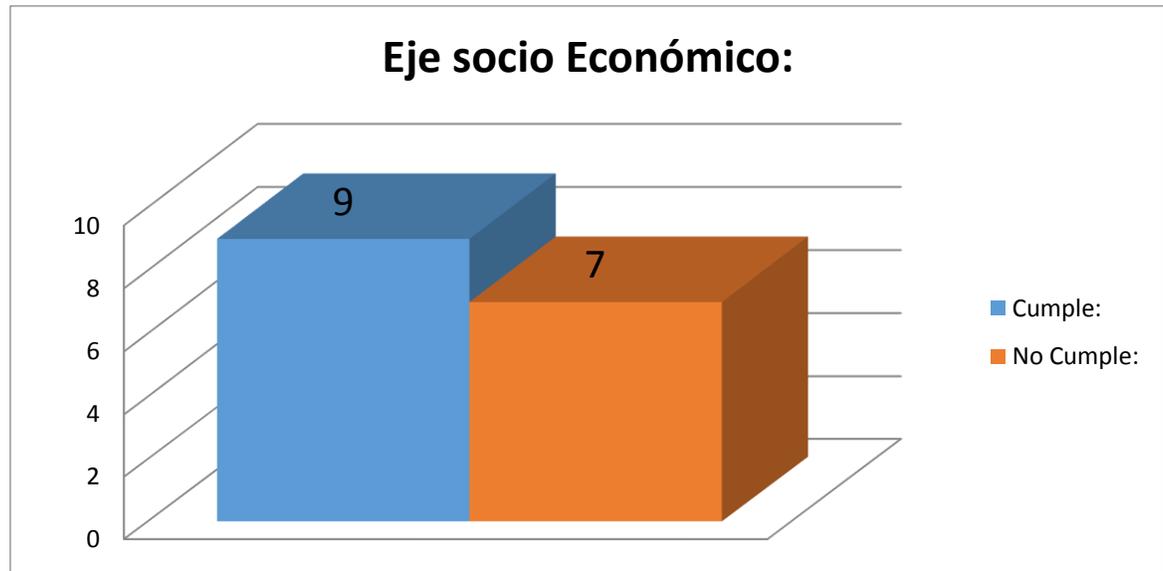
Eje Ambiental;			
Criterio: EFICIENCIA ENERGÉTICA			
Indicadores:	Cumple:	No cumple:	Observaciones:
Revisiones periódicas para el correcto mantenimiento de la instalación.		✓	
Se Sensibiliza y motiva a todo el personal para que se implique en el ahorro de energía.		✓	En una visita de campo se pudo observar que el personal tenía ciertos artículos energéticos prendidos.
Mantener las lámparas completamente limpias para evitar disminución del nivel de iluminación en las salas y exhibiciones.		✓	
Realizar un calendario para las labores de mantenimiento de instalaciones.		✓	
Criterio: AGUA			
Controlar el agua de limpieza, reutilizándola cuando sea posible. (ejemplo para lavar el baño)		✓	El museo no cuenta con plan de recolección de agua (ya sea este para tomar, para el baño, o para el jardín).
Aprovechamiento de aguas pluviales para riego.		✓	
Para ahorrar agua optar por sistemas eficientes de riego como el riego por aspersión, difusión, riego localizado.		✓	
Racionalice el consumo de agua, no deje grifos abiertos inútilmente.	✓		
Colocar carteles informativos sobre el correcto uso de estos sistemas de ahorro de agua para motivar a los visitantes.		✓	
Realizar plan de inspecciones periódicas de las instalaciones para detectar fugas o sobre consumos por averías.		✓	

Eje Ambiental.			
Criterio: RESIDUOS			
Indicadores:	Cumple:	No cumple:	Observaciones:
Utilizar para el desarrollo de actividades de limpieza (productos químicos de limpieza y desinfección, etc....) la mínima cantidad recomendada de materiales y productos, evitando así la generación de residuos y consumos innecesarios.	✓		
No abrir nuevos envases (productos de limpieza) hasta que los demás estén completamente vacíos.	✓		
Fomentar el reciclaje y reutilización de todos los materiales que sea posible.	✓		
Elaborar un plan de mantenimiento, higiene y limpieza de instalaciones y vestuarios, aseos, etc.		✓	
Colocar carteles informativos sobre el manejo de residuos para motivar a los turistas.		✓	
Eje Ambiental.			
Criterio: APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO			
Elige los productos con etiqueta ecológica, comprobando la política de compra de producto, composición y correcta manipulación de los mismos.		✓	
Establezca un buen sistema de almacenado de productos, leyendo, conociendo bien las fichas técnicas y organizándolos en función de los productos y de los requisitos de conservación.		✓	
Usar los productos cuidando de vaciar completamente los recipientes, botes y contenedores.	✓		
Total de eje ambiental:	5	13	

5.2.2. Consolidado de la Evaluación.

Eje Económico:		
Criterio:	Cumple:	No Cumple:
Política de sostenibilidad.		3
Capacitación al Personal.	3	2
Equipamiento e Infraestructura.	2	2
Gestión del personal	4	
SUB TOTAL:	9	7
Eje Socio- Cultural:		
Protección de piezas	2	2
Empleo	4	1
Educación al visitante	2	1
Apoyo Local/ Seguridad		2
Publicidad y promoción del museo	1	4
SUB TOTAL:	9	10
Eje Ambiental:		
Eficiencia energética		4
Agua	1	5
Residuos	3	2
Aprovisionamiento y almacenamiento	1	2
SUB TOTAL:	5	13
TOTAL:	23	30

En la evaluación del eje socio económico se encontró un total de 4 criterios para un total de 9 indicadores que sí cumplen y 7 que no cumplen.



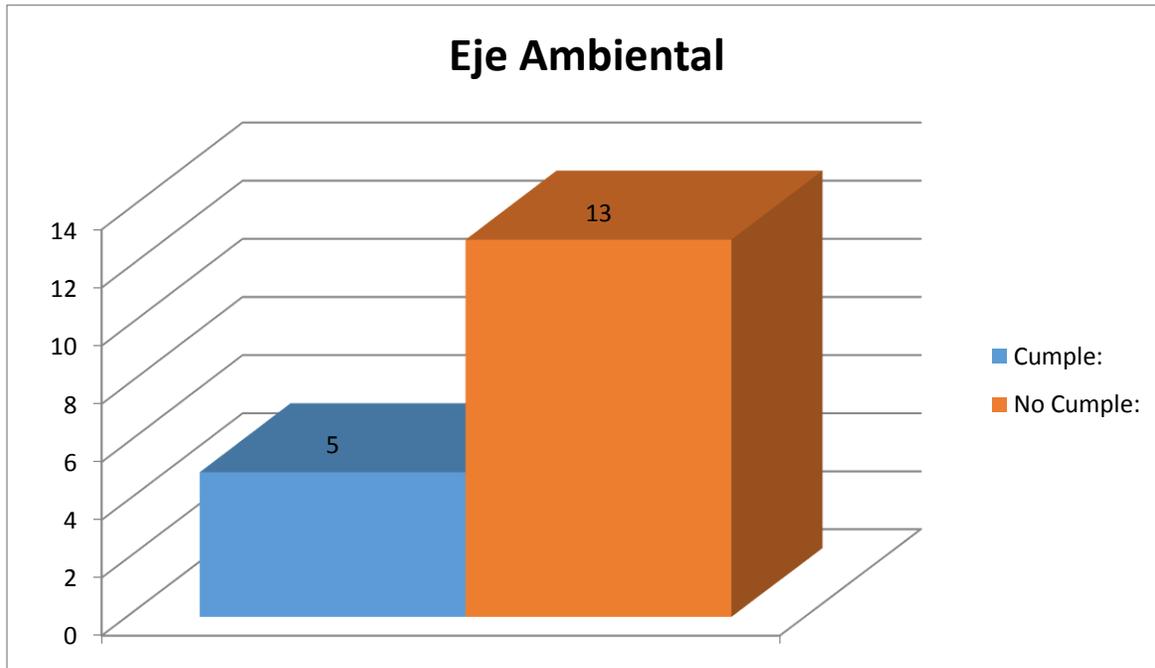
Gráfica 7. Evaluación del eje Socio económico.

En la evaluación del eje socio cultural se encontró un total de 9 criterios para un total de 19 indicadores de los cuales 9 sí cumplen y 10 que no cumplen.



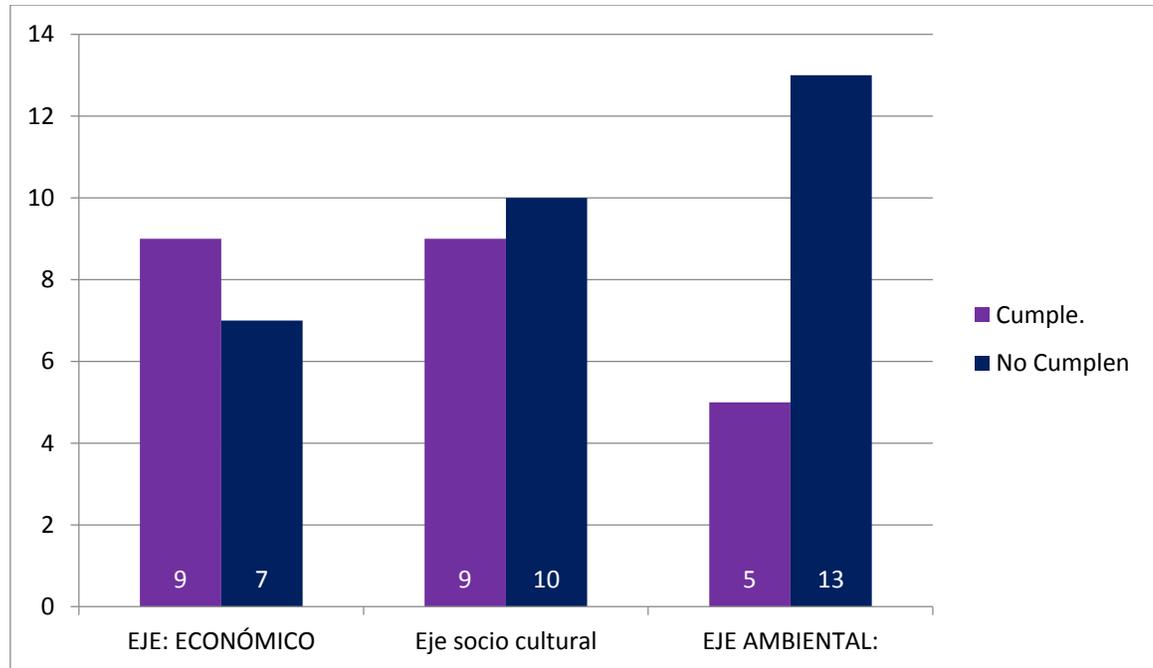
Gráfica 8. Evaluación del eje Socio Cultural

En la evaluación del eje ambiental se encontró un total de cuatro criterios para un total de cinco indicadores que sí cumplen y trece que no cumplen.



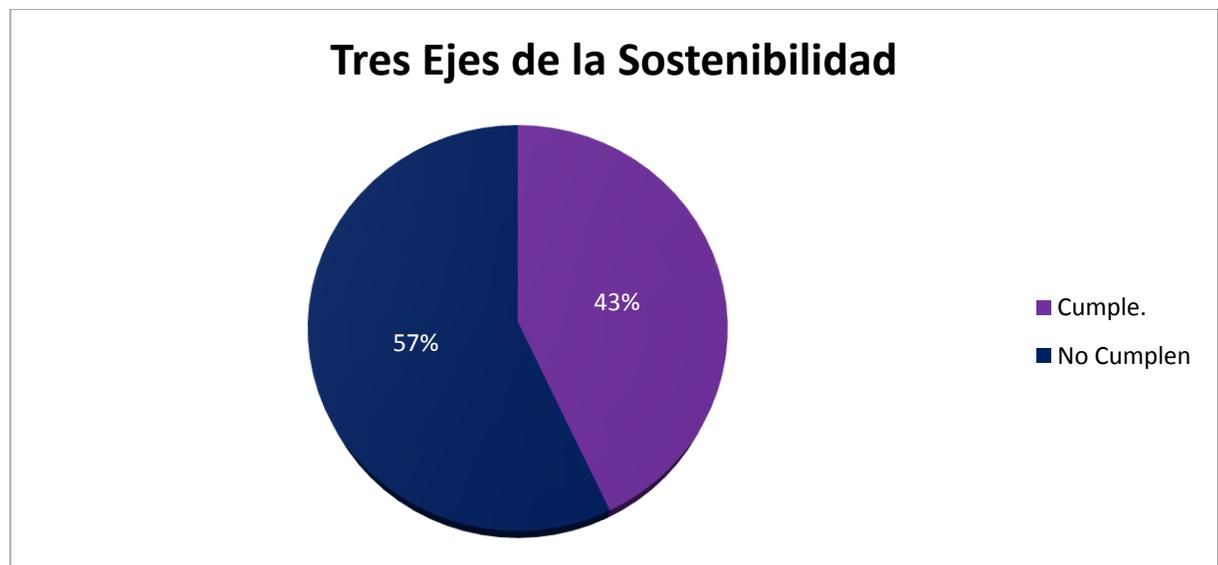
Gráfica 9. Evaluación del eje ambiental

Gráfica 10. Posteriormente se evaluaron todas las estadísticas del eje económico, socio-cultural y ambiental con un total de 12 criterios, 19 indicadores que si cumplen y 24 que no cumplen.



Gráfica 10. Evaluación de los tres ejes.

Porcentaje de cumplimiento por todos los ejes:



Gráfica 11. Porcentaje de indicadores.

5.3. Plan de Implementación de Buenas Prácticas para el Uso del “Museo casa natal de Rubén Darío” con Fines Turísticos.

Este plan de implementación de Buena Practicas puede ser utilizada por Cualquier operación que se beneficie directamente del turismo y que, a su vez, Impacte positivamente los ámbitos económico, social y ambiental, permite mejorar la oferta turística proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan el lugar. Así mismo facilite a la conservación del sitio sin causar daño alguno.

Tiempo de implementación

Corto: 1-3 meses.

Mediano: 4-6 meses.

Largo: 7 a más.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIOECONÓMICAS:

La relación del museo con el territorio o espacio donde se encuentra el mismo sirve como una oportunidad para dinamizar la economía comunitaria, siendo el museo casa natal Rubén Darío una vía para crear divisas generar más empleos en Ciudad Darío, si se aplican las buenas prácticas en el ámbito económico puede significar una oportunidad de crecimiento económico y de transformar la manera en que los pobladores ven el museo desde la perspectiva cultural.

EJE: SOCIO ECONOMICO			
Criterio: Política de Sostenibilidad			
INDICADOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Existe una política de sostenibilidad que incluya un compromiso con: El cumplimiento de los principios del turismo sostenible relativos a sus dimensiones ambientales, socioculturales y económicas.	Formar un equipo que construya la política de sostenibilidad.	Coordinadora y personal del museo.	Corto plazo.
	Aprobación de la propuesta de política de sostenibilidad.	INC	Corto plazo
El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en su aplicación cotidiana de manera que puedan actuar conforme a esta política en sus trabajos habituales	Realizar la capacitación sobre la política de sostenibilidad	Coordinadora del museo	Corto plazo
La empresa revisa periódicamente los resultados de las políticas	Revisión de los resultados en 2 etapas.	Coordinadora del museo.	Mediano plazo



ambiental y sociocultural e incorpora cambios en la gestión si es necesario.			
Criterio: Capacitación personal			
El Museo posee un programa de capacitación sobre temas ambientales prioritarios en la operación, dirigido al personal.	Crear un programa de capacitación sobre temas ambientales.	Coordinadora, INC	Corto, mediano plazo
El Museo evalúa los resultados de su programa de capacitación en emergencias, por ejemplo realizando simulacros.	Evaluación anual de los resultados del programa de capacitación de emergencias.	Coordinadora, INC, Bomberos	Largo plazo.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO CULTURAL

Gran parte de los conflictos que surgen en los proyectos comunitarios son producto de que fallan o no existen procesos que busquen la integración cultural y social. La cultura constituye un componente fundamental en el proceso de desarrollo puesto que contribuye a fortalecer la participación, la unidad social, la independencia, la soberanía, la identidad, el empoderamiento y otros.

Eje: SOCIO CULTURAL			
Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
Criterio: Protección de Piezas			
El museo cuenta con pancartas o rótulos que señalen el no tocar los artículos del museo	Invertir en la elaboración de pancartas alusivas al cuidado de las piezas u elementos del museo	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz).	Corto, y mediano plazo.
	Colocar las pancartas en puntos visibles	La guía del museo	Corto plazo
	Sensibilizar a los visitantes a que cuiden todos los elementos del museo	La guía del museo	Corto plazo
El museo posee política de sostenibilidad que incluya un compromiso con la protección del patrimonio Histórico y cultural del lugar	Crear políticas de sostenibilidad que incluya un compromiso con la protección del patrimonio Histórico y cultural del lugar	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz).	Mediano plazo

Criterio: Apoyo Local / Seguridad			
El museo incentiva a la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecten el manejo sostenible de recurso naturales y biodiversidad	Crear ferias para promover la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecten el manejo sostenible de recurso naturales y biodiversidad	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz).	Mediano y larga plazo
	Crear un área de exhibición de las artesanías locales para la venta al visitante	Coordinadora del museo en conjunto con el INC	Mediano plazo
El museo debe proporcionar al público un correcto acceso físico e intelectual a sus instalaciones y a sus recursos.	Capacitar a los trabajadores del museo en la atención al cliente	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz), guía del museo	Corto plazo
Criterio: Publicidad y promoción del museo			
Se Implementan estrategias de marketing y publicidad	Crear estrategias de marketing y publicidad	El INC en conjunto con la coordinadora (Irasema Ruiz)	Corto plazo
	Crear un plan de marketing y publicidad	INC	Corto y mediano plazo
	Crear campaña publicitarias	INC	Corto y mediano plazo

El museo está comprometido con la ley 333 para la protección y promoción de la obra, bienes e imagen del poeta Rubén Darío	Comprometerse con la ley 333 al proteger y promocionar la obra, bienes e imagen del poeta Rubén Darío	El INC en conjunto con la coordinadora (Irasema Ruiz)	Mediano y larga plazo
Criterio: Educación al visitante			
El museo usa técnicas, tecnologías y métodos apropiados para lograr sus objetivos educativos, contenidos, audiencias y recursos.	Crear brochures informativos sobre el museo	Instituto Nicaragüense de cultura (INC). Coordinadora del museo (Irasema Ruiz).	Corto Plazo
	Invertir en tecnologías interactivas educativas (audios grabados de poemas de Rubén Darío)	Instituto Nicaragüense de Cultura (INC)	largo plazo

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Las buenas prácticas en el Museo casa natal de Rubén Darío tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno ambiental. Para esto se mencionarán a continuación algunas buenas prácticas:

EJE: AMBIENTAL			
INDICADOR A IMPLEMENTAR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
Criterio: Eficiencias Energética:			
Capacitación personal.	Sensibilizar y motivar a todo el personal para que se implique en el ahorro de energía.	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz).	Corto plazo
Plan de mantenimiento en salas y exhibiciones.	Realizar un calendario para las labores de mantenimiento de instalaciones.	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz) y servicio de limpieza y mantenimiento.	Corto, mediano y largo plazo.
	Mantener las lámparas completamente limpias para evitar disminución del nivel de iluminación en las salas y exhibiciones.	Servicio de limpieza y mantenimiento.	Corto plazo.
Criterio: Agua:			
Motivar al visitante al ahorro del agua.	Colocar carteles informativos sobre el correcto uso de estos sistemas de ahorro de agua para motivar a los visitantes.	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz), Guía del museo, servicio de mantenimiento.	Corto plazo.
Realizar plan de inspecciones periódicas de las instalaciones para detectar fugas o sobre consumos por averías.		Coordinadora del museo (Irasema Ruiz), bomberos de la localidad.	Mediano y largo plazo.



Criterio:Residuos			
Capacitar al personal del museo acerca de manejo de residuos.	Capacitar al personal de limpieza y mantenimiento sobre el manejo adecuado de residuos.	Coordinadora del museo (Irasema Ruiz). Personal de limpieza	Corto y mediano plazo
	Colocar botes de basura separándolos.	Personal de limpieza. Visitantes.	Corto y mediano plazo
	Separar los desechos orgánicos de los inorgánicos para su debida manipulación.	Personal de limpieza. Visitantes.	Corto plazo

6. Conclusiones:

Luego de haber realizado el proceso de realización del seminario del plan de implementación de buenas prácticas de casa natal Rubén Darío se llega a las siguientes conclusiones:

1. El Museo cuenta como atractivo principal la casa natal del Poeta, la cual consta de 3 ambientes: área social, sala y recamara además cuenta con áreas complementarias como son; un monumento conmemorativo a Rubén Darío, anfiteatro y las obras que representan la vida del poeta que están situadas en el jardín
2. A pesar de que la casa aún conserva su estilo original la decoración de la casa no son piezas originales sino replicas que representan la época en la cual nació el poeta en el siglo XIX.
3. El eje que más se cumple es el económico con 9 de 16 indicadores.
4. El eje que presenta más déficit en cumplimiento de buenas prácticas es el eje ambiental con 13 indicadores que no cumplen de un total de 18.
5. Al aplicar las herramientas de evaluación en los 3 ejes (cultural, ambiental y económico) se observó que en su mayoría no se cumplen y se encontró una oportunidad de mejora, trabajo en conjunto y de evolución en cuanto las acciones que se ha implementado en el sitio, es por eso que esto es apenas el inicio del proceso para hacer de los museos no solo espacios culturales sino espacios sostenibles que perpetúen no solo la cultura de una nación sino que también sus recursos.

Este plan de estudio en el Museo Casa Natal Rubén Darío nos permite establecer un precedente en cuanto al estudio de los museos, su dinámica, fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, el valor que estos poseen no solamente debería de dársele los interesados en literatura o historias sino como nicaragüenses orgullosos de las raíces e idiosincrasia propias, sin embargo es muy importante que este tipo de estudio se realicen ya que las autoridades locales tiene que dar seguimiento y permitir que quienes coordinan el museo puedan tomar las decisiones pertinentes para que este espacio pueda no solo generar información sino que divisas y empleos descentralizando así la responsabilidad de una sola institución sino de un conjunto de sectores tanto públicos como privados.

En conclusión en la aplicación las herramientas de evaluación en los 3 ejes (cultural, ambiental y económico) pudimos identificar que no se cumplen en su mayoría siendo esto una oportunidad de mejora, trabajo en conjunto y de evolución en cuanto las acciones que se ha implementado en el sitio, es por eso que esto es apenas el inicio del proceso para hacer de los museos no solo espacios culturales sino espacios sostenibles que perpetúen no solo la cultura de una nación sino que también sus recursos.

7. Bibliografía:

Rainforest Alliance. Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. Recuperado de: https://www.rainforestalliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf

Carlos Fernandez de Hernestrosa y Arguelles (noviembre, 2006). La gestión turística de los museos. Recuperado de: http://www.gestioncultural.org/ficheros/1_1321271447_CFernandez_Turismo_Museos.pdf

EVE. (22 de Enero, 2018). Estandares e indicadores de excelencia para museos. Recuperado de <https://evemuseografia.com/2018/01/22/estandares-e-indicadores-de-excelencia-para-museos/>

Ministerio de cultura, Perú (2015). 22 indicadores de la cultura para el desarrollo de Perú. Recuperado de: <http://www.infoartes.pe/wp-content/uploads/2014/12/libro-22-Indicadores-de-Cultura-para-el-Desarrollo2.pdf>

Adrian Carreton (2018). Patrimonio cultural y turismo. Recuperado de: <https://patrimoniointeligente.com/patrimonio-cultural-turismo/>

Modelo de entrevista:

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

Guía de Entrevista

Dirigida a Administrador de Museos

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

Aspectos Generales

Nombre del Entrevistado: _____

Nombre del Entrevistador: _____

Fecha y hora de entrevista: _____

A continuación, conteste las siguientes interrogantes:

1. Relate un poco sobre la historia y proceso de apertura del museo o sitio histórico
2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar abierto el museo?
3. ¿De qué piezas se compone el patrimonio del museo?
4. ¿Cuáles son las áreas que componen el museo y que piezas se presentan?
5. ¿Cuál considera usted qué es el impacto que tiene el museo en la población local y nacional?

6. ¿La principal afluencia del museo se compone de nacionales o extranjeros?
¿Entre que edades se encuentran los visitantes?
7. ¿Cuáles han sido las principales quejas o sugerencias de los visitantes?
8. ¿Cuál es la misión, visión y organización del museo?
9. ¿El personal que labora en el museo ha recibido capacitaciones para el puesto que ejerce? ¿cada cuánto, temas e institución que las realiza?
10. ¿En qué consiste el seguimiento de la entidad que regula el museo?
11. ¿Qué medidas se toman para la conservación de las piezas del museo?
12. ¿Cómo obtiene los ingresos el museo? (estado y propios)
13. ¿Cómo se han establecido los precios de entrada al sitio?
14. ¿De qué manera se administran?

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