



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 para el “Museo  
Arqueológico Tenderí” en el municipio de Nindirí, departamento de Masaya  
en el año 2019.**

**Autores:**

- Br. Borge Perez Noe de Jesus 14010802
- Br. Ortiz García Walter Francisco 14015170
- Bra. Roa Contreras Jacqueline Lisseth 14014388

**Tutora:** MSc. Lisseth G. Castro Soza

Managua, Noviembre de 2019.

## *Dedicatoria*

*El presente trabajo va dedicado A Dios Nuestro Señor, por darnos el tesoro de la vida, el Don del Sabiduría, y quien como guía estuvo presente en el caminar de nuestra vida, bendiciéndonos y dándonos fuerzas para cumplir nuestras metas y nos permitió poder terminar con gozo nuestro trabajo.*

*Nuestro trabajo investigativo fue realizado a lo largo de 3 meses, con mucha dedicación, entrega y esmero, es por ello que se lo dedicamos también:*

*A nuestros padres que nos dieron el apoyo incondicional a lo largo de nuestro trabajo y por habernos brindado el apoyo moral y económico para cumplir nuestras metas, porque siempre estuvieron alentándonos para así poder cumplirlos.*

*A nuestros maestros que con mucha dedicación y entrega se han dado la tarea de formarnos como profesionales y transmitirnos sus conocimientos para los retos futuros.*

*Jacqueline Roa*

*Noe Borge*

*Walter Ortiz*



## *Agradecimientos*

*Agradezco primeramente a Dios nuestro padre celestial por permitirme culminar mi carrera universitaria, por haberme dado sabiduría, inteligencia y perseverancia en todo este tiempo.*

*A mi mamá por apoyarme siempre en mis estudios, trabajando duro para que yo pudiese cumplir en todo lo que la carrera demandaba. A mi hermana por darme su apoyo incondicional y mi papá por apoyarme y motivarme en todo el tiempo que Dios le presto vida. También agradezco a todas aquellas personas que Dios puso en mi camino y que de alguna manera colaboraron para que yo alcanzará esta meta.*

*A mis compañeros de equipo (Walter y Noe) porque en los momentos buenos y malos siempre estuvieron ahí hasta el final. También agradezco a todos los docentes del Departamento de Francés que me guiaron y enseñaron, aprendí mucho de cada uno de ellos. Agradezco a las docentes y tutoras Lisseth Castro y Elizabeth Castrillo por su esmero, dedicación y apoyo durante la realización de este trabajo.*

*Jacqueline Lisseth Roa Contreras*

## *Agradecimientos*

*Agradezco a Dios por bendecirme y darme la vida, porque ha sido mi guía a lo largo de mi existencia, y mi fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.*

*El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.*

*A mi Madre María Matilde Perez Fonseca, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio ser su hijo, es la mejor Mama.*

*A mis hermanas (os); Ruth, Félix, Helia, Josué, Roxana. Por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral y económico que me han brindado a lo largo de esta etapa de mi vida.*

*A todas las personas especiales, Yolanda Perez, Walter Duarte. Que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.*

*A mi Tutora Lisseth Castro Soza. Que siempre estuvo alentándonos y guiándonos en este trabajo.*

*Noe de Jesus Borge Perez*

## *Agradecimientos*

*A DIOS, como principio de toda Sabiduría y Conocimiento que me ha regalado por su Amor y Misericordia el don de vida y fortaleza para llegar a esta etapa de mi vida.*

*A mi Madre Xiomara García, por el apoyo moral y económico que siempre me ha obsequiado, su entrega total al trabajo, a la honradez y a la enseñanza para formar con mucho sacrificio un buen ciudadano.*

*A mi Padre Guillermo Ortiz, por ser mi guía, mi formador y mi amigo en todos los momentos ya que con su motivación, entendimiento y consejo ha sido mi gran apoyo sin medida para poder alcanzar mi meta.*

*Ha toda mi familia por darme la motivación y apoyo del mundo para cumplir mi sueño.*

*Agradezco al colectivo de Maestros de Turismo y Francés que me donaron los conocimientos básicos para poder culminar la carrera, a las docentes y tutoras Lisseth Castro y Elizabeth Castrillo por su esmero, dedicación y apoyo durante la realización de este trabajo.*

*Walter Francisco Ortiz García*

## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo investigativo aborda el tema de Plan de Implementación de Buenas Prácticas de Turismo para museos y sitios históricos de Nicaragua. En que se plantea como subtema: El Plan de Buenas Prácticas en Turismo para el Museo Arqueológico Tenderí, Municipio de Nindirí, Departamento de Masaya en el año 2019.

El objetivo central de este tema es Diseñar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el museo arqueológico Tenderí. Es por ello que se ha creado una herramienta para medir criterios e indicadores que puedan caracterizar y evaluar el estado actual del recurso turístico como es el Museo y así implementar un plan de buenas prácticas que pueda dar respuesta a la investigación en el estudio.

Cabe mencionar que en este lugar existe una cantidad de piezas arqueológicas que demuestran un gran valor cultural y patrimonial del municipio de Nindirí, es importante que estas piezas se conserven y protejan, para asegurar estos bienes culturales y de esta manera se debe asegurar la calidad de los servicios para que sean eficientes y se pueda dar una respuesta a las necesidades del museo.

Dado a la ausencia de financiamiento, asesoría técnica, poca afluencia de visitantes y la no implementación de buenas prácticas en turismo en el museo, no permiten que este tenga un buen desarrollo, por ello el plan de implementación que se propone podrá servir como referencia para que el sitio sea sostenible.

Este estudio tiene un enfoque mixto, es de carácter exploratorio, de corte transversal y se utilizaron técnicas tales como: investigación documental, entrevistas, visitas de campo, y la aplicación de una herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad creada en base a la realidad observada en el museo.

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. JUSTIFICACIÓN .....	4
III. OBJETIVOS.....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos .....	6
IV. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....	7
4.1 Cultura.....	7
4.2 Relación entre cultura y turismo. ....	8
4.3 Enlaces entre turismo, cultura y patrimonio. ....	9
4.3.1 Cultura: .....	10
4.3.2 Turismo:.....	10
4.3.3 Patrimonio.....	10
4.4 Buenas Prácticas .....	11
4.5 Enlace de buenas prácticas y patrimonio .....	13
4.6 Enlace de buenas prácticas, patrimonio y turismo. ....	14
4.7 Gestión turística .....	15
4.8 Museo .....	15
4.9 Conservación y Preservación .....	16
V. DESARROLLO .....	17
5.1. Aspectos Generales del Museo .....	17
5.1.1 Historia del surgimiento del Museo Arqueológico Tenderí .....	17
5.1.2 Descripción del Museo Arqueológico Tenderí.....	18
5.1.3 Áreas del Museo Arqueológico Tenderí.....	20
Sala 1 .....	20
Sala 2: .....	22
Sala 3: .....	24
5.1.4 Medidas de conservación de las piezas exhibidas.....	24
5.1.5 Importancia de la conservación de las piezas arqueológicas.....	25
5.1.6 Servicios ofrecidos en el Museo Arqueológico Tenderí.....	25
5.1.7 Organización Administrativa del Museo Arqueológico Tenderí .....	25
5.1.7.1 Misión .....	26

5.1.7.2 Visión .....	26
5.1.7.3 Propuestas de valores para el Museo .....	26
5.1.8 Estructura organizativa .....	27
5.1.8.1 Funciones para el personal del Museo.....	28
5.1.9 Capacitaciones al personal.....	30
5.1.10 Orientaciones a los visitantes .....	31
5.1.11 Demanda Actual .....	31
5.1.12 Demanda potencial.....	32
5.1.13 Gestión Financiera .....	32
5.1.13.1 Ingresos del museo.....	32
5.1.14 Ley de protección al patrimonio cultural de la nación (Decreto No. 1142).....	33
5.1.15 Importancia cultural del Museo Arqueológico Tenderí .....	35
5.1.16 Matriz FODA del Museo Arqueológico Tenderí.....	36
5.2 Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en el Museo Arqueológico Tenderí. ....	38
5.2.1 Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en el Museo Arqueológico Tenderí .....	39
5.2.2 Consolidado de la Evaluación .....	48
5.2.3 Gráfica del Consolidado de Buenas Prácticas en el Museo Tenderí, Municipio de Nindirí, Departamento de Masaya.....	48
5.3 Plan de Implementación de Buenas Prácticas para el Uso del Museo Arqueológico Tenderí con Fines Turísticos.....	50
VI. Conclusiones.....	63
VII. Bibliografía .....	65
VIII. ANEXOS .....	67

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el turismo se ha convertido en un sector económico de gran importancia a nivel mundial al incidir directamente en la economía, en especial, en países en vías de desarrollo permitiendo el aprovechamiento de los recursos que poseen y favoreciendo al crecimiento económico de los mismos. La actividad turística, no solo permite mejorar la infraestructura financiera, si no también garantizar la protección del patrimonio natural y cultural de una región.

El turismo se consolida como medio de intercambio sociocultural que demuestra la importancia histórica y cultural de un país o región y que contribuye a la conservación del patrimonio a través de los ingresos económicos que genera.

Los museos como parte del patrimonio cultural permiten la conservación, investigación y exhibición de piezas de gran valor histórico-cultural, pero desde el punto de vista turístico este en conjunto con otros servicios se convierte en un producto turístico que puede ser ofertado.

Por su parte Nicaragua posee invaluable bienes tangibles e intangibles que constituyen el Patrimonio Cultural de la Nación y también son parte de la oferta turística. Según la coordinadora del Consejo Nacional de Museos existen alrededor de 80 museos a nivel nacional entre estatales, municipales, comunitarios y privados. De estos 71 están registrados por el Instituto Nicaragüense de Cultura.

Sin embargo, existen limitantes para garantizar la preservación y conservación de los bienes que poseen. En algunos museos las principales limitantes que inciden son: la falta de financiamiento y de asesoría técnica, la poca afluencia de visitantes y la no implementación de buenas prácticas, todo esto como consecuencia de no contar con un plan de implementación de buenas prácticas en turismo. Así mismo, incide la limitada información que brinda el Instituto Nicaragüense de Cultura acerca de los museos del país.

El Museo Arqueológico Tenderí presenta las limitantes antes planteadas por esto se hace necesario diseñar un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el Museo Arqueológico Tenderí en la ciudad de Nindirí, departamento de Masaya en el año 2019.

El documento comprende una descripción de aspectos generales del Museo Arqueológico Tenderí, una identificación de implementación de buenas prácticas del museo, y una propuesta de Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo para el museo.

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 Arqueológico Tenderí partiendo de la información brindada por el museo 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 Arqueológico Tenderí 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 2 visitas en el sitio.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada a la encargada y propietaria del museo Ana María Gutiérrez, al igual se hizo revisión documental donde los principales archivos consultados fueron: manuales de administración de museos, leyes nacionales relacionadas con protección cultural, sitios web con información histórica del sitio y fuentes monográficas de egresados de estudiantes de arqueología y turismo, 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 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.

Una vez aplicada y llenada la herramienta, se procedió a la Identificación 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.

## II. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como línea de investigación “turismo y cultura” y con este estudio se pretende potencializar la gestión turística del museo arqueológico Tenderí a través de una propuesta de Plan de Implementación de Buenas Prácticas en turismo para dicho museo.

Por lo tanto, este estudio aporta las bases necesarias para implementar una gestión adecuada enfocada en los tres ámbitos de la sostenibilidad (económico-administrativa, sociocultural y ambiental) garantizando la conservación y mantenimiento del museo en el futuro.

Esta investigación tendrá beneficiarios tanto directos como indirectos. El beneficiario directo será la propietaria y actual administradora del Museo Arqueológico Tenderí, la señora Ana María Gutiérrez Membreño, porque el plan servirá de guía para establecer prioridades y realizar acciones concretas. También con la aplicación de este plan puede convertirse en un museo sostenible, de tal modo que genere sus propios recursos financieros y garantice su conservación y estabilidad y por otra parte, pueda ser más atractivo e incrementar el número de visitas.

Por consiguiente, los beneficiarios indirectos serán el Instituto Nicaragüense de Cultura (INC), el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y al público en general. Será de utilidad para el Instituto Nicaragüense de Cultura porque este museo es promovido a través de la página web de esta institución, sin embargo, este no cuenta con una descripción completa del Museo Arqueológico Tenderí, por lo tanto, este estudio facilitara una descripción detallada desde el punto de vista histórico, cultural y organizativa que puede ser incluida para ampliar la información existente acerca del Museo Arqueológico Tenderí.

Al Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) este estudio será de utilidad para proporcionarle información necesaria acerca del museo, a fin de que pueda ser fácilmente promovido a través de su sitio web e incluso incluirlo como parte de la oferta turística del departamento de Masaya.

Y también al público en general, porque obtendrán información clara, objetiva y precisa acerca del Museo Arqueológico Tenderí, de tal modo que puedan conocer los aspectos generales del museo.

### **III. OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

- Diseñar un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el “Museo Arqueológico Tenderí” en el municipio de Nindirí, departamento de Masaya en el año 2019.

#### **Objetivos Específicos**

- Describir aspectos generales del Museo Arqueológico Tenderí.
- Identificar la implementación de buenas prácticas en turismo en el Museo Arqueológico Tenderí.
- Proponer un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el Museo Arqueológico Tenderí.

## **IV. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

Para elaborar un plan de implementación de buenas prácticas de un museo se debe tener claro las bases teóricas que se relacionan con la temática abordada para lograr así la científicidad del estudio. Se debe estar consciente que conceptos como cultura, patrimonio, turismo y buenas prácticas son palabras clave al referirse de un plan de implementación de buenas prácticas para un museo. De igual manera, establecer la relación entre estas definiciones permite tener una perspectiva completa y analizar todos los factores que intervienen. Por esto, se presentan las siguientes definiciones:

### **4.1 Cultura**

El concepto de cultura depende de la perspectiva del autor y la ciencia con la que se relacione, sin embargo, persisten en las definiciones elementos principales como la sociedad, forma de vida, creencias, costumbres y conocimientos.

La cultura es el conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico. (UDLAP, 2019)

Según Harris (2011) cita el concepto de Tylor de la siguiente manera:

“La cultura... en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad. (Luna, 2019)

Geertz (1989: 56) propone un avance en el concepto de cultura, en el cual no solo es considerado como un conjunto de hábitos, sino como “el conjunto de mecanismo de control planes, recetas, reglas, instrucciones para gobernar el comportamiento”

Para la Antropología, la cultura es el sustantivo común "que indica una forma particular de vida, de gente, de un período, o de un grupo humano" como en las expresiones, la cultura chilena o la cultura mapuche, expresando lo que se puede denominar el concepto antropológico de la cultura; está ligado a la apreciación y análisis de elementos tales como valores, costumbres, normas, estilos de vida, formas o implementos materiales, la organización social, etc. Se podría decir que, a diferencia del concepto sociológico, aprecia el presente mirando hacia el pasado que le dio forma, porque cualquiera de los elementos de la cultura nombrados, provienen de las tradiciones del pasado, con sus mitos y leyendas y sus costumbres de tiempos lejanos. De manera que el concepto antropológico de cultura permite apreciar variedades de culturas particulares: como la cultura de una región particular, la cultura del poblador, del campesino; cultura de crianza, de la mujer de los jóvenes, cultura universitaria, culturas étnicas, etc. (Millán, 2019)

Las funciones de la cultura son dos, la primera provee un contexto en lo que nos relacionan los aspectos de una sociedad como son: el lingüístico, el físico y el psicológico. El lenguaje crea una comunicación con gente que tiene valores y creencias similares. Los aspectos físicos permiten un ambiente de actividades que nosotros hacemos con la cultura. Lo psicológico se relaciona con las actividades mentales, enfocándose en que creemos y en que hemos aprendido. La segunda, proporciona estructura, estabilidad y seguridad que nosotros usamos como parte de un grupo. (UDLAP, 2019)

#### **4.2 Relación entre cultura y turismo.**

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura establece la relación entre ambos conceptos considerando que la cultura es el contexto general en que se desarrolla la actividad turística, en cualquier clase de turismo que se realiza siempre hay un tipo de contacto con la cultura receptora, contacto que se incrementa a medida que el patrimonio, las costumbres y las actividades de las comunidades rurales y urbanas se asumen como recurso para el despliegue de actividades turísticas". (OEI, 2019)

De igual manera Barreto (2007) plantea la relación desde un punto de vista comercial, en el cual el turismo es un producto que se elabora con las materias primas de la naturaleza (recursos naturales) o de la cultura material e simbólica (recursos culturales), sumados a los equipamientos para prestar servicios de recreación, alimentación y hospedaje a los que se llega a través del transporte. Este producto se ofrece en el mercado y es adquirido por los interesados dentro de sus reglas.

Otros autores por su parte consideran la definición de turismo cultural como una forma concreta de abordar la relación entre cultura y turismo. Se entiende por turismo cultural a: Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico (CESTUR, 2006).

Los beneficios que se atribuyen al turismo cultural se analizan desde las dos partes del binomio: para el turismo, constituye un elemento económico que brinda valor al patrimonio y a las comunidades; es fuente de orgullo y promueve la divulgación del patrimonio. Para la cultura, el turismo genera recursos que permite la conservación del patrimonio y beneficia a las comunidades receptoras, por lo que motiva a las comunidades a conservar y administrar su patrimonio. (Molinar, 2019)

Desde el punto de vista de la actividad turística, el turismo podría ser una oportunidad para que, a partir de la demanda y de la inyección de recursos que genera esta actividad, se estimule la creatividad artística, se recuperen las tradiciones, se preserve el patrimonio material y se promueva la diversidad

### **4.3 Enlaces entre turismo, cultura y patrimonio.**

Para comprender de una manera completa la relación entre turismo, cultura y patrimonio, es necesario analizar estos conceptos de manera integral, es por ello que se presentan las siguientes definiciones:

**4.3.1 Cultura:** Se entiende como cultura al tejido que se crea a nivel social a partir de las diversas tradiciones y costumbres de una comunidad. Las personas que pertenecen a una cierta sociedad se expresan y se comportan de una manera que caracteriza al grupo en cuestión. (Barretto, 2019)

**4.3.2 Turismo:** Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) cita, “La palabra 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”.

**4.3.3 Patrimonio...** “El conjunto de bienes culturales y naturales, tangibles e intangibles, y que una generación hereda/transmite a la siguiente con el propósito de preservar, continuar y acrecentar dicha herencia.” (Gardey, 2010)

Por otra parte, la Organización Mundial de Turismo plantea:

*El turismo puede desempeñar un importante papel en la gestión efectiva del patrimonio cultural y natural, ya que los ingresos que genera pueden utilizarse con fines de conservación, concluyó el Seminario Internacional sobre Gestión de los Destinos Turísticos del Patrimonio Cultural, organizado por el Ministerio de Turismo de la República Dominicana y la OMT.(UNWTO, 2014)*

El Turismo es un elemento muy importante puesto a que contribuye al rescate y a la conservación del patrimonio tanto tangible como intangible, al mostrar al turista los elementos que conforman la cultura de un pueblo. Además, no sólo aporta en la recuperación de estos bienes, sino que cumple un papel fundamental en la revalorización cultural y el rescate de la identidad de los pueblos, ya que éstos son los principales responsables de su patrimonio y el turismo por tanto aporta con la generación de condiciones óptimas para su conservación y preservación.

Dentro de las motivaciones que mueven al turismo se puede destacar la curiosidad por conocer lo histórico-cultural de un lugar. En este caso, el turismo incorpora los bienes culturales como parte de la oferta turística, incluyéndose así en el patrimonio turístico. De este modo, se plantea una relación directa entre patrimonio, cultural y turismo, donde por una parte tenemos la conservación de la riqueza cultural e histórica de un territorio, y por otro lado una actividad que pone en valor dicho patrimonio, fomentando su rescate y conservación de las diferentes manifestaciones culturales tanto tangibles como intangibles, lo promociona y difunde. Los bienes culturales e históricos se convierten así en atractivos turísticos ideales para diversificar la oferta, ampliando las rutas y circuitos turísticos.

#### **4.4 Buenas Prácticas**

Existen varios conceptos sobre buenas prácticas, por lo cual se presentan las definiciones más precisas para lograr un mejor análisis y comprensión.

*En un contexto generalista, “el concepto de buenas prácticas hace referencia a todas aquellas experiencias que se guían por principios, objetivos y procedimientos apropiados o por pautas aconsejable que se adecuan a una normativa o a una serie de parámetros consensuados”. Otro punto de referencia anterior de resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un determinado contexto. (Valencia, 2019).*

Es importante destacar que, en la publicación de Valencia, en su definición de buenas prácticas se enfoca principalmente en la experiencia como punto de partida y de guía, también señala que a través de la misma se adquiere habilidades y conocimientos para organizar distintos parámetros o bases que pueden ayudar a la comunidad en los diferentes tipos de necesidades. Debido a que la sociedad está en constante evolución es necesario optar y buscar alternativas específicas para su buen desarrollo.

Posteriormente en dos referencias de la misma definición utiliza palabras menos complejas para explicar el término de buenas prácticas:

*En primer lugar, y tomando la primera acepción de la expresión, el término “buenas prácticas” es moral, ético. El adjetivo “buena” representa un juicio de moralidad. El adjetivo “bueno –a” presupone que ha prácticas que no lo son y ello puede ser por varios motivos. Desde esa perspectiva se interpreta como una manera de hacer honesta, recta, acorde con principios morales propios del derecho natural.*

En esta definición expresa las buenas prácticas como modelo o como normas fundamentadas en principios y valores, y es de suma importancia utilizar todas estas perspectivas porque así se obtendrá un buen resultado de todo lo que se defina o se realice.

*En segundo lugar, el término “buenas prácticas” remite a la recta aplicación de reglas o instrucciones predeterminadas como adecuadas en un determinado campo y para una determinada actividad. (Valencia, 2019)*

De la misma manera en esta segunda referencia de buenas prácticas conlleva a la realización adecuada del término ya que consiste en utilizar un modelo específico o reglas únicas para ser probado en el campo.

En otra definición se plantea de la siguiente manera:

*Buenas prácticas son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y mensurables en cuanto a la mejora de calidad de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación. (Hernandez, 2005)*

Según Rieznik y Hernández el concepto de buenas prácticas tiene resultados observables y medibles, es decir son actividades singulares que se utiliza como un medio para alcanzar la sostenibilidad y que pueden ser aplicadas en el ámbito turístico y tomarlo como un modelo de implementación, de igual forma lo definen como un proceso sistematizado puede llegar a obtener buenos resultados.

.... *Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada con el mayor número posible de personas.* (FAO, 2015)

El término de buena práctica en la publicación de FAO (2015) está dirigido en comprender que al utilizar este instrumento como apoyo podría llegar a demostrar buenos resultados con el fin de concientizar a las personas a través de sus experiencias, esta información básica de buenas prácticas aporta a una dirección hacia un plan sostenible en el turismo y la importancia en cualquier ámbito...

Según Rainforest Alliance (2019) “Las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de la operación turística. Éstas se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas. Su adopción y aplicación beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento y a la comunidad. Las buenas prácticas deben garantizar que se produce el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial sea más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico”.

Según el fragmento del documento de Rainforest Alliance o Alianza para bosques hace referencia en minimizar los impactos perjudiciales en los ámbitos de la sostenibilidad y su objetivo es poder garantizar que mediante las buenas prácticas haya una mejor calidad de los servicios turísticos y presentar de forma sostenible la imagen de un producto, para el bien empresarial.

#### **4.5 Enlace de buenas prácticas y patrimonio**

La unión de buenas prácticas y patrimonio conlleva a que todos los actores trabajen de una manera responsable en cuanto a la conservación y protección en los atractivos de un lugar. El tema de sostenibilidad deberá ser un elemento fundamental ya que es un modelo sistematizado que busca promover la calidad del patrimonio.

Es importante que los atractivos turísticos tales como los museos, danza entre otros, junto a los agentes que trabajan en turismo tengan una relación con el patrimonio, ya que de esta manera ayudarán a salvaguardar la identidad y la cultura de las comunidades, en la actualidad el tema de buenas prácticas está siendo cada vez más considerado porque dispone de acciones e iniciativas sostenibles ayudan a la conservación, el respeto y la protección del patrimonio.

#### **4.6 Enlace de buenas prácticas, patrimonio y turismo.**

Al hablar de turismo nos referimos a todo desplazamiento por una motivación de ocio sin fines de lucro que busca adquirir experiencias en los viajes, pero que también busca convivir con su entorno de manera sostenible sin perjudicar los recursos y atractivos de una comunidad o de una empresa. Es por ello que el tema de buenas prácticas en las operaciones turísticas es de gran valor porque permite sensibilizar a los visitantes y a las operaciones turísticas de implementar iniciativas en pro de la conservación y protección del medio del que les rodea.

La aplicación de buenas prácticas también beneficia a uno de los ámbitos de la sostenibilidad como es el eje socio-cultural en donde marca pautas de protección e iniciativas de conservación del patrimonio de una comunidad o de una región. Siendo que el patrimonio es una herencia cultural propia del pasado de una comunidad, las acciones de buenas prácticas contribuirán a una mejor gestión de conservación y protección en los lugares.

## **4.7 Gestión turística**

Dentro de las definiciones más acertadas de la gestión turística se puede encontrar las siguientes:

La actividad de gestión turística se caracteriza por procesos de trabajo que hacen posible el desarrollo del turismo sostenible en los ámbitos económicos, socio culturales y ambientales, ofreciendo servicios y productos de bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, con el fin de generar beneficios socioeconómicos a las comunidades locales y al sector turístico del país. (Manual Descriptivo de Especialidades , 2004)

La importancia de la gestión turística conlleva a una serie de procedimientos y estrategias planificadas que aportan al desarrollo sostenible de todos los recursos, servicios y empresas turísticas, la gestión turística pretende alcanzar la sostenibilidad como un factor fundamental para el crecimiento y la calidad de los servicios y atractivos turísticos especialmente de la comunidad local y generando así beneficios económicos.

Así mismo La gestión turística tiene relación con el patrimonio cultural en la que impulsa a aplicar conocimientos y estrategias adecuadas para la gestión de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos. Es por tal razón que la actividad turística sostenible debe de crea beneficios que aporten a la conservación y preservación de los bienes del patrimonio.

## **4.8 Museo**

Según López (2016), lo define de la siguiente manera:

Una Institución permanente, sin fines lucrativos, al servicio de la sociedad que adquiere, conserva, comunica y presenta con fines de estudio, educación y deleite testimonios materiales del hombre y su medio.

Se trata de una institución que se encuentra al servicio de la comunicación de artes, vestigios, monumento entre otros, con la finalidad de transmitir a las demás generaciones los bienes tangibles de una sociedad. En el tema de buenas prácticas implica que cada acción y dirección realizada en los museos responda a una filosofía de investigación, conservación y comunicación de los patrimonios.

#### **4.9 Conservación y Preservación**

Estos términos en su conjunto dan a conocer la importancia que contiene su definición con relevancia en proteger y mantener un compromiso en el cuidado que, de bienes tangibles e intangibles, conservación lo define como:

La conservación es el mantenimiento o el cuidado que se le da a algo con la clara misión de mantener, de modo satisfactorio, e intactas, sus cualidades, formas, entre otros aspectos. (Uch, 2013)

El término preservar se utiliza para designar a aquellas acciones que tienen por objetivo último el cuidado y el mantenimiento de algún objeto, espacio o incluso ser vivo frente a posibles daños o amenazas que puedan surgir. El acto de preservar o la preservación siempre implican algún tipo de compromiso frente a algo que podría ser dañado si no contara con tal protección. (Uch, 2013)

Los enlaces de estas definiciones con el patrimonio cultural es suma importancia ya que de ellos depende que los bienes se preserven para el futuro, el compromiso de conservar y preservar hace que un bien sea sostenible ya que detrás de ellos se encuentran planes y estrategias que aportan al cuidado de cualquier amenaza que pueda sufrir.

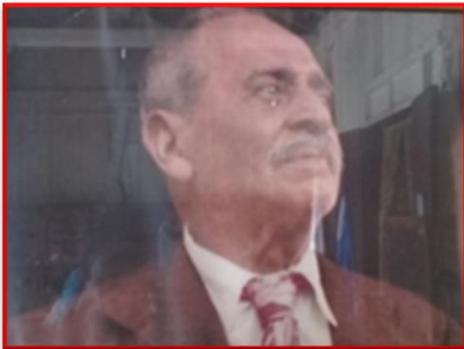
El turismo como fenómeno social y comprometido con la sostenibilidad manifiesta su seguimiento en conservar y proteger la cultura y el patrimonio para que se desarrolle en un contexto que aporten beneficios económicos para responder las necesidades actuales sin comprometer a las futuras generaciones de las comunidades receptoras de turismo o en el entorno que se realice.

## V. DESARROLLO

En este acápite se describe la historia del origen del Museo Arqueológico Tenderí, una descripción general que contempla las áreas del museo y las piezas que contienen, así como las medidas de conservación de las piezas, la importancia de la conservación del museo, los servicios ofrecidos, una propuesta para el museo de estructura organizativa, misión, visión y valores. También se aborda la demanda actual y potencial, la gestión financiera y la ley bajo la cual se encuentra resguardada.

### 5.1. Aspectos Generales del Museo

#### 5.1.1 Historia del surgimiento del Museo Arqueológico Tenderí



*Fotografía de José María Gutiérrez  
Arancibia*

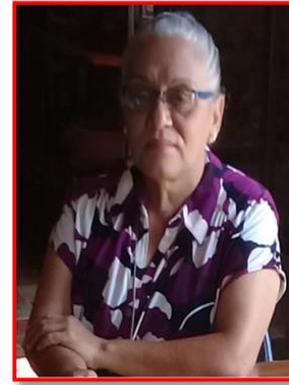
El señor José María Gutiérrez Arancibia nace en el municipio de Nindirí el 19 de marzo de 1880, era telegrafista, su casa de habitación fue la primera oficina de telégrafo y teléfono en Nindirí, también se dedicaba a la agricultura y por esto preparaba la tierra con el uso del arado, fue de esa manera que descubrió las primeras piezas arqueológicas. Esto lo llevo a estudiar sobre la cultura de los chorotegas y la historia de los antepasados que se establecieron en el sector. Cuando tenía la edad de 30 años inicio su pasión de coleccionar piezas arqueológicas, debido a que era una persona perseverante y autodidacta, su principal objetivo era dejar un legado para las futuras generaciones. Toda esa colección fue obtenida por mérito propio con los recursos económicos que obtenía de su salario como telegrafista.

El 17 de septiembre de 1945 la Secretaria de Educación Pública en Nicaragua le obsequio el primer libro de registro de visitas de turistas nacionales y extranjeros con el fin de que registrara las visitas del museo. José María Gutiérrez Arancibia fallece el 6 de julio de 1961.

El museo se convirtió en una herencia de la familia Gutiérrez Membreño, porque tras la muerte de su fundador quedó a cargo su esposa la señora Adilia Membreño, quien, al morir el 28 de noviembre del 2007, dejó bajo la administración del museo a su hija Ana María Gutiérrez Membreño.



*Fotografía de Adilia Membreño.*



*Fotografía de Ana María Gutiérrez Membreño*

### 5.1.2 Descripción del Museo Arqueológico Tenderí



Este es un museo privado ubicado en el departamento de Masaya, municipio de Nindirí, exactamente del Parque Central, 1 cuadra abajo y fue fundado en el año 1910 por el señor José María Gutiérrez Arancibia, QEPD (1880 - 1961).

El nombre del museo se debe al Cacique Tenderí un importante personaje en la historia del municipio, quien era uno de los últimos caciques Nacatime, y más tarde se convirtió a la fe católica bautizándose como Francisco. (CONSEJO PUEBLOS INDIGENAS PC Y N , 2019)

El museo está inscrito en el Instituto Nicaragüense de Cultura como Museo Arqueológico Tenderí. Según Salas (2001) está clasificado como Museo Arqueológico Chorotega (cerámica y lítica), y las piezas de cerámica que son exhibidas se clasifican dentro del Periodo Policromo Medio (900-1200 años d.c) y el Periodo Policromo Tardío (1300-1550 años d.C). En la actualidad se exhiben alrededor de 1,500 piezas precolombinas la mayoría encontradas en el municipio de Nindirí.



*Fotografía del museo Arqueológico Tenderí.*

El museo es una casa sencilla construida en los años 40 con paredes de madera, techo de paja y piso de ladrillo, aunque hoy en día con las restauraciones que se han realizado el techo es de teja, esto fue financiado como cooperación del museo privado “Mi Museo” ubicado en Granada.

El museo está abierto al público de lunes a viernes desde las 8:30 de la mañana hasta las 12:00 de medio día. Los fines de semana solo están abiertos si hay reservación previa.



*Emblema del Museo Tenderí*



*Pieza Arqueológica con el emblema del Museo*

Su emblema es un símbolo indígena grabado en uno de sus más importantes piezas, su color café simboliza a las piezas arqueológicas en barro que se encuentran en el museo, y la figura representa los cuatro puntos cardinales norte, sur, este y oeste.

### 5.1.3 Áreas del Museo Arqueológico Tenderí

El Museo Arqueológico Tenderí está dividido en 3 salas, debido a que no posee orden museológico y no está clasificado por área se describe de la siguiente manera:

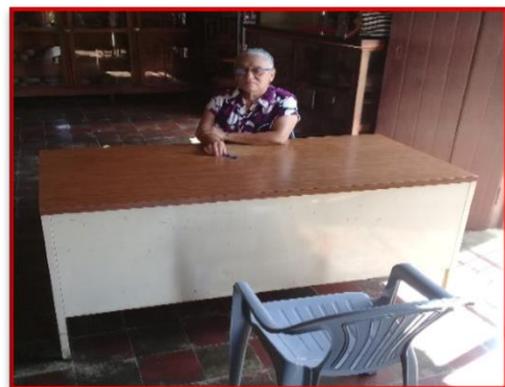


*División de la sala 1 y sala 2*

**Sala 1:** Está el área de recepción, el área de exhibición de piezas ornamentales y ceremoniales, y el área de piezas de cacería.

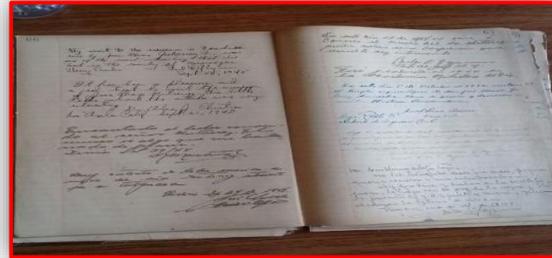
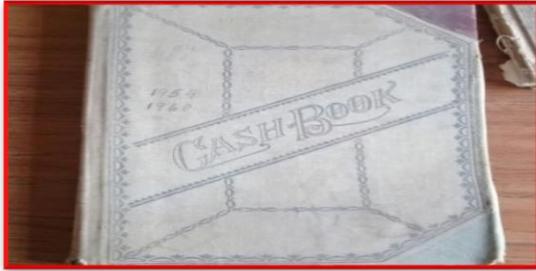
#### **El área de recepción de visitantes:**

No está muy definida, no posee ninguna división, se encuentra ubicada en medio del área principal. Está compuesta por un escritorio, cuatro sillas y libro de registro de visitas. En la recepción se encuentran registros de visitas actuales y antiguos.



*Área de recepción y Propietaria del museo*

Existen libros de registro desde 1945, estos albergan las firmas de personalidades nacionales como: el presidente Anastasio Somoza, el presidente Enrique Bolaños, el poeta Ernesto Cardenal y el poeta Salomón Ibarra Mayorga, creador del himno nacional.



*Libro de registro antiguo de 1945*



*Instrumentos Musicales collares  
chorotega*

### **El área de exhibición de piezas ornamentales y ceremoniales:**

Se presentan piezas ornamentales las cuales era utilizada por los chorotegas como adornos o motivo para embellecer y ambientar. También se puede apreciar collares rústicos y Tawi (piedra de color rojo usada como maquillaje) utilizados por las mujeres de la cultura chorotega, instrumentos musicales hechos en piedra, e incensarios utilizados en

sus ritos y ceremonias.



De igual manera, se puede observar réplicas de los petroglifos del Bajadero del Cailagua, ubicados en Monimbó costado oeste de la ciudad de Masaya, que representa parte de la expresión artística de los indígenas chorotegas de Monimbó, Masaya.

### *Réplicas del Bajadero del Cailagua*

#### **Área de piezas de cacería:**

Se encuentran diferentes puntas de lanza elaboradas en piedra y pedernales. También se puede apreciar cerámica utilitaria como platos y ollas de barro.



*Puntas de lanzas de los indígenas chorotegas*



*Máscaras de danzas tradicionales*

#### **Sala 2:**

En esta sala se expone una colección de máscaras rústicas que datan desde 1936, estas eran utilizadas en los ritos y fiesta de los chorotegas. Además, tienen muestras de chilillos que servían para azotar a todos los que participaban en los bailes folclóricos de los llamados Chinegros de tres danzas: el ensartado, las cañas y la contienda, aunque en la actualidad solo prevalece la danza de la contienda, que se realizan del 24 al 27 de Julio en las fiestas patronales de la ciudad.

Los Chinegros es una danza tradicional nicaragüense con sentido religioso, es interpretada popularmente en las ciudades de Niquinohomo, Nindirí, Catarina y San Juan de Oriente del departamento de Masaya. Durante las festividades en honor a Santa Ana y Santiago Apóstol. Es una danza donde se manifiesta la burla y ridiculización de los uniformes de los soldados españoles y sus actuaciones con el pueblo.



*Urnas funerarias*

También, se encuentra un estante con urnas funerarias de todos los tamaños y para las diferentes clases sociales, esto ayuda a comprender como sepultaban a los muertos.

Además, posee un estante con los dioses que adoraban los indígenas chorotegas. De igual manera, conserva armas de guerra que datan desde el siglo XIX y otras piezas de uso doméstico tales como piedras de moler.



*Dioses de los chorotegas*



*Estante de las armas*



*Piezas de uso doméstico  
utilizados por los chorotegas*

### **Sala 3:**

Están ubicadas las piezas de mayor tamaño entre estas una urna funeraria de gran tamaño, la cual llama la atención de los visitantes y ollas de almacenamiento de alimentos utilizadas únicamente por personas de mayor estatus social en la cultura chorotega.



*Urna funeraria de gran tamaño*



*Piezas utilizadas para almacenar alimentos*

#### **5.1.4 Medidas de conservación de las piezas exhibidas.**

Para una buena administración de un museo, es importante contar con normas de conservación que garanticen la protección y seguridad de los objetos de valor que se encuentren.

Existen Medidas y Métodos de protección y conservación que la propietaria del museo realiza para dar mantenimiento a las piezas, estas no están visibles al público. Entre ellas tenemos:

##### **Medidas**

- ✓ Las piezas en exhibición no son tocadas por el público.
- ✓ Para la conservación de las piezas se tiene a la disposición vitrinas y estantes como soporte y para protección.

##### **Métodos**

- ✓ Designa a una joven de la comunidad que le apoye con la limpieza de las piezas 1 vez por mes.
- ✓ La limpieza de las piezas es realizada con toallas o pañoletas suaves, brochas, mascarillas para dar mantenimiento a las piezas esto lo hace 1 vez al mes o cada 15 días durante el verano.

### **5.1.5 Importancia de la conservación de las piezas arqueológicas**

En un sentido general es importante la conservación de las piezas arqueológicas ya que nos entregan información sobre el pasado de nuestro país, ayuda a proyectar en nuestra mente la forma de vida cotidiana en aquel entonces, así mismo poder darle un valor de identidad cultural a nuestras raíces, ya que actualmente se está perdiendo el interés de poder conocer nuestro patrimonio nacional.

Con ayuda de organismos nacionales e internacionales se hacen posible que se conserve y proteja el legado de nuestras culturas pasadas, y de esta forma se puede conocer mediante los museos y en ellos vestigios culturales y arqueológicos.

### **5.1.6 Servicios ofrecidos en el Museo Arqueológico Tenderí**

Los servicios ofrecidos en el museo son:

- Exposición permanente de colección de piezas arqueológicas tales como cerámicas utilitarias y ceremoniales, esculturas en piedra, réplicas de petroglifos del bajadero del Cailagüa, máscaras rústicas que datan desde 1936 usadas en bailes tradicionales.
- Visita guiada: en el cual la propietaria realiza un recorrido explicando la historia y datos interesantes de las piezas.
- Información sobre la antigua cultura del municipio y alrededores.

### **5.1.7 Organización Administrativa del Museo Arqueológico Tenderí**

Según Jerez (2016) “...un museo es una entidad sujeta a una plena organización, desde donde se gestiona para su funcionamiento y la obtención de sus objetivos, sea cual sea su clase, el museo debe de trabajar de una manera estructurada, consecuente con sus fines, liderada de una manera óptima y coherente con sus propósitos y funciones”.

El Museo Arqueológico Tenderí no cuenta con, Misión ni Visión establecida. Debido a ello se presentan estas propuestas:

#### **5.1.7.1 Misión**

El Museo Arqueológico Tenderí está comprometido en darle a conocer a sus visitantes tanto nacionales como extranjeros la historia y cultura del municipio de Nindirí. Asimismo, conserva, preserva, exhibe y permite el estudio y divulgación del patrimonio arqueológico por medio de buenas prácticas, a fin de lograr la revalorización de la identidad cultural en las futuras generaciones.

#### **5.1.7.2 Visión**

Ser un museo arqueológico sostenible reconocido a nivel nacional por su valor histórico cultural, así como un espacio donde se desarrollen programas de investigación y educación, de tal manera que llegue a ser un lugar de gran valor, tanto social como cultural.

#### **5.1.7.3 Propuestas de valores para el Museo**

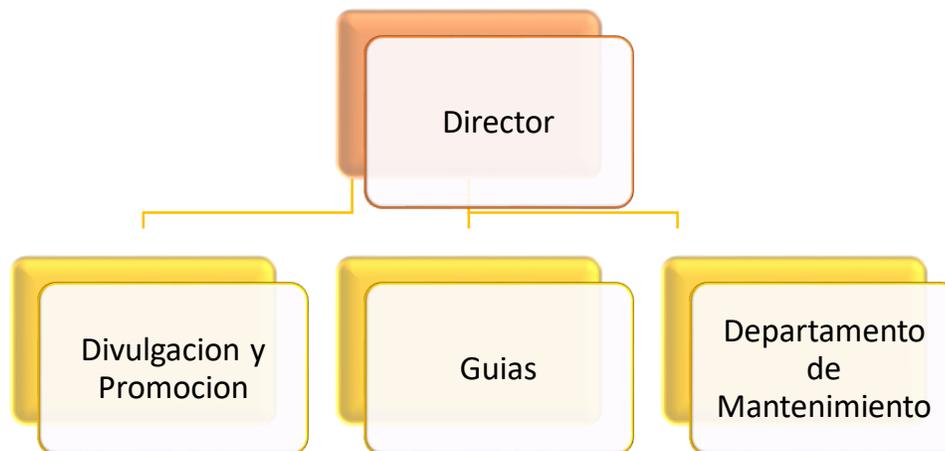
- **Excelencia:** Aspiramos a la excelencia del museo a través de una atención de calidad a nuestros visitantes y la comunidad en general.
- **Trabajo en equipo:** Integramos esfuerzos y recursos con empatía para alcanzar los objetivos de conservación.
- **Responsabilidad:** Asumimos responsabilidad en los bienes culturales que poseemos. Celebramos los aciertos y aprendemos de nuestros errores.
- **Compromiso social:** Somos parte integral de nuestra comunidad y somos sensibles a sus necesidades y expectativas. Haremos nuestros servicios accesibles a todos los sectores de la comunidad.
- **Brindar calidad y experiencia al visitante:** a través de una interpretación interactiva del visitante y un modelo educativo de concientización
- **Sostenibilidad y Responsabilidad social:** aseguramos un desarrollo humano sostenible con la comunidad y un turismo inclusivo para todos.

### 5.1.8 Estructura organizativa

Una estructura organizativa, “Es el conjunto de unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de procesos, canales de comunicación, e instancias de coordinación interna establecidas por una entidad para cumplir con sus objetivos estratégicos y operativos”. (SEAP, 2009)

Es de suma importancia que cada uno de los museos en Nicaragua tenga una administración organizativa, ya que al contar con estas funciones debidamente definidas permitirán alcanzar los objetivos del museo y mejorar su funcionamiento.

El Museo Arqueológico Tenderí no cuenta en la actualidad con una estructura organizativa. Por tal razón se implementará un modelo de tal forma que pueda implementarse en el museo.



Debido a la situación actual del museo se hace cuestionable que la propietaria pueda llevar a cabo la implementación de este organigrama, pero mediante el plan de implementación de buenas prácticas para uso del museo, se proponen actividades como, la de crear alianzas con universidades, de tal forma que mediante las prácticas de los estudiantes logren llegar a ejecutar esas funciones en el museo.

### **5.1.8.1 Funciones para el personal del Museo**

Los Museos son gestionados y dirigidos por personas. Personas que dedican su trabajo, talento y creatividad a este lugar. Estas personas se encargan de toda la operatividad del museo. Atender a los visitantes, realizar charlas, de la limpieza, entre otros.

#### **Director**

- Encargarse de llevar a cabo planes, acciones y estrategias para el estudio, protección, conservación de estos vestigios arqueológicos y garantizar un óptimo funcionamiento de todos estos factores que constituyen el patrimonio del Museo.
- Asesorar a la dirección del museo en materia de políticas, planes, programas y proyectos, así como se encarga de elaborar propuestas para la ejecución de proyectos y alianzas.
- Llevar el registro contable de todas las transacciones económicas y financieras del Museo, ejemplo las entradas, los gastos en energía, agua, etc.

#### **Divulgación y Promoción**

- Se encargará en la promoción de actividades de desarrollo cultural.
- Creará actividades en pro de la conservación de la cultura.
- Realizara eventos que contribuyan a mejorar y fortalecer la actividad económica en el museo.
- Se encargan de dar a conocer el museo mediante las diferentes redes sociales o plataformas virtuales.

## **Guías**

- Responsable de la recepción, coordinación, orientación, información, asistencia y animación de los visitantes que lleguen al museo ya sean nacionales o extranjeros.
- Encargado de crear un tour en el museo.
- Brindar una Información veraz, clara y objetiva al momento del recorrido en el lugar.
- Deben brindarle toda la información pertinente en temas de patrimonio y bienes de interés cultural al visitante.
- Debe tener información detallada de cada uno de los elementos presente en el recorrido del museo.

## **Departamento de Mantenimiento**

- Velar por el buen estado del museo.
- Encargarse de la limpieza de las piezas arqueológicas de la manera adecuada para su conservación.
- Se asegura que cada una de las piezas está ubicada de manera segura y ordenada.
- Se ocupa de la seguridad en todo momento del museo.

### **5.1.9 Capacitaciones al personal**

En los museos se deben de contar con políticas y estrategias que estén destinadas a mejorar y tener un óptimo funcionamiento en el museo tanto ante emergencias, así como para preservar el patrimonio por ello es importante contar con capacitaciones destinadas a crear acciones para su cumplimiento:

#### **Ante emergencias**

- Trabajar con comisiones de apoyo mixta y locales ante cualquier eventualidad
- Divulgar y operar el plan interno de protección civil.
- Entrenamiento basado en técnicas de simulación e interacción.
- Capacitación personalizada en tema de riesgos adverso u otros.
- Talleres con relación en conocimientos básicos en primeros auxilios
- Talleres de cómo actuar ante desastres.
- Manejo de extinguidores.

#### **De conservación**

- Capacitaciones para guiar, comunicar, sensibilizar a directivos y personal en los temas medioambientales y culturales.
- Aplicación de test evaluativo semestral o anual de conocimientos y destrezas del personal en el ámbito cultural y patrimonial
- Conferencias en las cuales se aborden temas de interés cultural.
- Crear y publicar artículos culturales en el museo.
- Intercambios culturales para ampliar conocimientos culturales, para aprovecharlos de buena manera.

### **5.1.10 Orientaciones a los visitantes**

Es importante que cada museo cuente con normas de comportamiento. Ya que el Museo arqueológico Tenderí no cuenta con normas de conducta visible al público, se proponen algunas.

- No Comer, beber o fumar en las salas.
- No hablar durante el recorrido por las diferentes salas al Museo
- No Correr por los pasillos y salas del Museo
- Al momento de realizar alguna pregunta pida la palabra al guía
- No se permite el ingreso al museo en grupos mayores de 30 personas
- Mantenerse en orden durante todo el recorrido
- Se recomienda mantener una distancia prudente de las piezas Arqueológicas

### **5.1.11 Demanda Actual**

Se cuenta con el libro de registro de visitas en el cual se registra nombre, fecha y lugar de procedencia o institución al que pertenece el visitante, además el visitante puede escribir un comentario creativo ya sea grupal o individual acerca de su experiencia en la visita, pero este último es opcional.

Se logró identificar que es visitado por estudiantes de primaria y secundaria, universitarios, arqueólogos, y turistas mochileros con interés en hacer turismo cultural. Algunos de los visitantes extranjeros que han visitado el museo provienen de países como Panamá, México, República Dominicana, Cuba, Francia, Corea y Estados Unidos, sin embargo, la mayoría de los visitantes son nacionales.

La demanda actual tiene un intervalo de edad entre los 12 a 60 años, debido a que llegan estudiantes de colegios cercanos de edades de 12 a 17 años por motivaciones académicas, y universitarios y extranjeros de 18 a 60 años. Es importante señalar que en su mayoría los visitantes son del sexo femenino.

### **5.1.12 Demanda potencial**

El segmento de mercado con mayor estabilidad son los nicaragüenses de 12 a 30 años que visitan el museo durante el año para cumplir con las asignaciones de sus centros educativos y universidades. Por otra parte, se puede considerar que la demanda potencial del museo son los extranjeros con motivaciones culturales e interesados en la arqueología.

### **5.1.13 Gestión Financiera**

#### **5.1.13.1 Ingresos del museo**

El museo percibe dos ingresos: el institucional y por medio de las visitas. Por parte de la Alcaldía Municipal de Nindirí recibe un aporte económico mensual, esta misma cubre los gastos de energía eléctrica del museo. El otro ingreso es a través del aporte por entrada, que es de 10 C\$ para niños y de 20 C\$ para adulto.

El aporte brindado por la Alcaldía Municipal de Nindirí es otorgado con el fin de que se mantenga el museo abierto al público, debido a que por problemas financieros la propietaria ha tomado en cuenta cerrarlo, también para que se utilice para cubrir parte de los gastos de mantenimiento, y el aporte por entrada según la actual propietaria es utilizado para dar mantenimiento a las piezas arqueológicas.

Sin embargo, en la entrevista realizada a la propietaria Ana María Gutiérrez Membreño expresa que la cantidad mensual que recibe por parte de la alcaldía es simbólica y no le permite realizar el debido mantenimiento a la infraestructura del museo, asimismo que el número de visitantes ha disminuido significativamente lo que conlleva a percibir menos ingresos, y por ello está dispuesta a aceptar cualquier apoyo ya sea financiero o para el mejoramiento de su museo.

#### **5.1.14 Ley de protección al patrimonio cultural de la nación (Decreto No. 1142)**

El Museo Arqueológico Tenderí al ser un museo privado, se ampara en la Ley de protección al patrimonio cultural de la nación, porque los bienes arqueológicos que posee son considerados en esta ley.

En el Capítulo I exactamente en el inciso b) se reconoce como parte del patrimonio cultural de Nicaragua todas aquellas piezas arqueológicas encontradas en el territorio y asimismo que tienen que estar bajo la protección salvaguardia del Estado.

En los siguientes capítulos aborda la importancia que da el Estado a la conservación de bienes culturales y al cumplimiento de esta ley que conlleva que los propietarios de todos los museos privados cumplan con lo estipulado en la presente ley. Esto se plantea en los siguientes artículos:

#### **Capítulo I. Disposiciones Generales**

**Artículo 1.-**Para los efectos de esta Ley se consideran bienes culturales:

b) Arqueológicos: Todas las piezas, instrumentos, estructuras, restos o vestigios procedentes de culturas extinguidas.

**Artículo 2.-**Los bienes culturales, existentes en el territorio nacional, contemplados en los incisos a) y b) del artículo anterior sea quien fuere su dueño o poseedor, forman parte por Ministerio de la Ley del Patrimonio Cultural de la Nación y estarán bajo la salvaguarda y protección del Estado.

## **Capítulo II. De la Conservación del Patrimonio Cultural**

**Artículo 7.-**Para efecto de esta Ley se considera prioritaria la conservación de todos aquellos bienes culturales de reconocido valor histórico, para el proceso de liberación del pueblo nicaragüense.

**Artículo 19.-**Los poseedores y propietarios, sean estos personas naturales o jurídicas, que posean bienes culturales objeto de esta Ley son responsables de su guarda y conservación.

## **Capítulo III. Registro**

**Artículo 21.-**Los poseedores y propietarios, sean estos personas naturales o jurídicas, quedan obligados a inscribir en el Registro antes mencionado, los bienes culturales que sean de su propiedad o los tengan en posesión, así como los trasposos de dominio, posesión o lugar que efectúen a favor de otras personas naturales o jurídicas. (Asamblea Nacional de la República de Nicaragua., 2019)

## **Capítulo V. Vigilancia**

**Artículo 29.-**Los Coordinadores de las Juntas Municipales también velarán por el correcto cumplimiento de esta Ley y sus Reglamentos.

### **5.1.15 Importancia cultural del Museo Arqueológico Tenderí**

El Museo Arqueológico Tenderí es importante desde el punto de vista histórico-cultural, porque permite a la localidad y a los visitantes conocer costumbres, creencias y objetos utilizados por los chortegas, de tal manera que se pueda reconstruir la historia de los originarios de Nindirí y así fomentar la identidad cultural en las nuevas generaciones.

Su contribución a la cultura es de gran relevancia porque en sus 109 años de existencia ha permitido que varias generaciones conozcan la historia y cultura propia de la región desde el espacio en el que se desarrolló, puesto a que el municipio de Nindirí fue un asentamiento indígena y cada una de las piezas fueron encontradas en este territorio. Por otra parte, otro de los aportes es el valor histórico-cultural que ha transmitido hasta el día de hoy la familia Gutiérrez Membreño que se han convertido en precursores de la conservación, preservación y protección del patrimonio tangible de Nindirí.

### 5.1.16 Matriz FODA del Museo Arqueológico Tenderí

En este acápite se presenta cada una de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas encontradas en el museo arqueológico Tenderí.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con una amplia variedad de piezas arqueológicas de alto valor cultural.</li> <li>• Pertenece a la red de museos.</li> <li>• Está ubicado en un área urbana céntrica.</li> <li>• La antigüedad del museo (aproximadamente 109 años) le da un valor histórico-cultural de gran relevancia a nivel municipal, departamental y nacional.</li> <li>• Posee un libro de registro de visitas antiguo con firmas de personalidades reconocidas a nivel nacional.</li> <li>• Posee su propio emblema.</li> <li>• Es accesible a todo tipo de público</li> <li>• Despierta el interés de los visitantes que son mayormente estudiantes interesados en la cultura y adquirir conocimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a tener presencia en Turoperadores y agencias de viajes y ser incluido en sus paquetes y productos turísticos.</li> <li>• Aumento de visitantes extranjeros con motivación en historia, cultura y arqueología.</li> <li>• Llegar a ser un museo sostenible.</li> <li>• El gobierno local (alcaldía municipal) destina fondo para el apoyo del museo.</li> <li>• Los centros educativos y universidades orientan a los estudiantes a visitar el museo para abordar contenidos de las diferentes asignaturas.</li> </ul>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de actividades de promoción.</li> <li>• El horario de atención es limitado.</li> <li>• Existencia de normas que pueden afectar la satisfacción del visitante como la prohibición al tomar fotografías.</li> <li>• El museo no posee orden museológico, ni laminas informativas.</li> <li>• No tiene plan de emergencia ante cualquier eventualidad.</li> <li>• El libro de registro antiguo no es presentado a los visitantes.</li> <li>• No cuenta con servicios sanitarios a disposición para los visitantes.</li> <li>• No cuenta con misión, visión ni normas de conducta definidas y visibles al público.</li> <li>• No se realiza capacitaciones en el museo acerca del cuidado medioambiental</li> <li>• Falta de planes que procuren el cumplimiento de buenas prácticas sostenibles en el museo.</li> <li>• El museo no tiene un manejo adecuado con los residuos.</li> <li>• Falta de mecanismos para tener una mejor gestión empresarial</li> <li>• Cierre del museo por falta de financiamiento o por daños a la infraestructura del local (debido a su antigüedad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El museo esta susceptible ante cualquier amenaza adversa como inundaciones, incendios. Sismos entre otros.</li> <li>• Existe la posibilidad de que la alcaldía retire el apoyo financiero al ser un museo privado.</li> </ul>

## **5.2 Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en el Museo Arqueológico Tenderí.**

El que se pueda aplicar criterios e indicadores de sostenibilidad en los ejes económico, socio-cultural y ambiental permite medir el nivel de cumplimiento en temas de sustentabilidad, de esta manera determinar las fortalezas y aspectos a mejorar del museo, con el objetivo de proponer medidas y acciones concretas para lograr un mejor funcionamiento, pero al mismo tiempo con la capacidad de ser sostenible.

La herramienta aplicada está dividida en los tres ejes de la sostenibilidad (económico, socio-cultural y ambiental), se compone de 16 criterios y 45 indicadores los cuales están orientados a la gestión adecuada del museo, la conservación del patrimonio (museo) y gestión de recursos ambientales. Los criterios e indicadores fueron creados y adaptados a partir de las necesidades observadas en el sitio y de esta manera a través de la herramienta la propietaria del lugar pueda autoevaluar la situación actual de su museo, y así mismo por medio de la herramienta se propondrá el plan de buenas prácticas que le permitirá mejorar.

### 5.2.1 Identificación del cumplimiento de buenas prácticas en el Museo Arqueológico Tenderí

Eje Económico/Administrativo				
Criterios	Indicadores	Evaluación		Observación
		Sí	No	
Política de Sostenibilidad y Legislación	El museo cuenta con una política de sostenibilidad en temas económico.		X	El museo no cuenta con ninguna política de sostenibilidad.
	El museo cumple con la legislación pertinente. Como lo establece: Ley De Protección Al Patrimonio Cultural De La nación Decreto No.1142	X		Cuenta con dos reconocimientos por parte de la alcaldía. Y cumple lo establecido por la ley conservando los bienes culturales de valor histórico,
	El personal del museo recibe periódicamente talleres y capacitaciones en temas de cultura y conservación del patrimonio.	X		Las capacitaciones son por parte del Instituto Nicaragüense de Cultura en temas como: cultura indígena, reparación de piezas



	El museo cuenta con certificación de inscripción de los bienes tangibles que posee.	X		Posee certificación de inscripción de sus bienes culturales, y aparece en la página web del INC.
<b>Planificación</b>	Cuenta con Misión o Visión definida.		X	El museo no cuenta con ninguna misión ni visión.
<b>Gestión de recursos Financieros</b>	Se genera un ingreso por entradas, para mantenimiento Conservación y mejora del museo.		X	Se obtienen ingresos por las entradas, únicamente para mantenimiento, según la propietaria no es suficiente para conservación y mejora del museo.
	El museo cuenta con alianzas institucionales orientada a suscitar acuerdos en búsqueda de beneficios como asesoramiento técnico y apoyo financiero.	X		Recibe un aporte económico mensual por parte de la alcaldía municipal de Nindirí y permite realización de pasantías de estudiantes universitarios.
	El sitio cuenta actualmente patrocinios a nivel internacional para su conservación y protección.		X	No cuenta con patrocinio internacional, ni sea gestionado.

<b>Mercadeo</b>	El museo cuenta con plan de promoción.		X	No tiene ningún plan de promoción.
	El museo actualiza su información de promoción constantemente.		X	La única red social que utiliza es Facebook. Sin embargo no se actualiza de manera constante.
	El museo cuenta con medios de promoción tanto en físico como digital que ayuden a dar a conocer al museo, por ejemplo: brochures, catálogos, banners, páginas web entre otros.		X	El museo no posee ningún tipo de material físico de promoción ni página web propia.
<b>Gestión de Visitantes</b>	El museo cuenta en un material visible con normas de comportamiento establecidas para los visitantes.		X	Las normas de conducta se dan a conocer de manera oral por parte de la propietaria o su hija, antes de empezar la visita.
	Existe libro de registros de visitantes Que contenga: nombre, edad y nacionalidad.		X	Solo cuenta con un registro para los visitantes en los cuales dejan una breve descripción de la experiencia vivida, nombre y procedencia, sin embargo es opcional anotarse.

	Se cuenta con un buzón de sugerencias para el museo con el fin de mejorar la calidad en los servicios.		X	No existe ningún buzón de sugerencias para conocer la opinión de los visitantes en cuanto al servicio.
	Se realizan informes semestrales de las visitas para evaluar su demanda.		X	No se lleva ningún control de la demanda.
<b>Gestión del personal</b>	El museo cuenta con personal calificado en la temática del museo para atención del visitante.		X	En el museo solo se encarga la administradora, pero no brinda la información acerca de todas las piezas.
	El museo cuenta con guías bilingües (al menos en inglés).		X	Ninguna de las personas encargada de recibir a los visitantes es bilingüe.
<b>Accesibilidad e infraestructura</b>	El museo cuenta con un manual de interpretación del museo.		X	No posee ningún manual de interpretación que pueda ser utilizado por el guía del museo.
	El museo cuenta con áreas bien definidas tales como área pública, de exhibición y administrativa.		X	El museo no cuenta con áreas divididas, no posee un área en el que el visitante pueda descansar y tomar notas, incluso el espacio de la recepción es la misma que la primer sala de exhibición.

	El museo está habilitado para el acceso a personas con capacidades especiales.	X		Cuenta con una rampa de acceso para personas en sillas de ruedas.
	Cuenta con el equipamiento adecuado para el soporte y la exhibición de las piezas.		X	Carece de soportes adecuados para piezas de gran tamaño.
<b>Gestión de seguridad</b>	El museo cuenta con la certificación de la dirección general de bomberos para la seguridad de su funcionamiento.		X	No cuenta con ninguna certificación de la dirección general de bomberos
	El museo está equipado con extinguidores.		X	No cuenta con extinguidores.
	El museo tiene rutas de evacuación establecidas		X	No tiene una ruta de evacuación en el museo.
	Existe un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las conexiones eléctricas.		X	No se tiene un programa de mantenimiento ni se realiza una revisión de las conexiones.



	El sitio cuenta con un plan de emergencia ante cualquier amenaza, tales como: incendios, terremotos, inundaciones.		X	El museo no tiene un plan de emergencia.
	El museo posee una edificación adecuada que garantice la seguridad del visitante,		X	Por la antigüedad del edificio es vulnerable a incendios, sismos e inundaciones.
	Existe un botiquín de primeros auxilios.		X	Actualmente en el museo no posee un botiquín.
	El personal cuenta con el equipo de seguridad necesario para el mantenimiento y limpieza de las piezas.		X	No cuenta con guantes ni mascarillas para sus colaboradores.

Eje Socio-Cultural				
criterios	Indicadores	Evaluación		Observación
		SÍ	No	
<b>Política de sostenibilidad</b>	El museo cuenta con una política de sostenibilidad en temas socio-culturales		X	No cuenta con una política de sostenibilidad en temas socio-culturales
<b>Exhibición de las piezas.</b>	Existe orden museológico por pieza arqueológica.		X	Las piezas no poseen una información por pieza.
	Las piezas arqueológicas se encuentran agrupadas por temática.		X	Las piezas están ubicadas diferentes tipos de piezas por sala, sin clasificación por temática.
	No se permite la exhibición de piezas arqueológicas, a menos que se cuenten con los permisos requeridos.	X		Según la propietaria todas las piezas que posee están registradas.
	Se realiza un monitoreo del estado de las piezas en exhibición antes, durante y después de cada visita en el museo para evitar cualquier daño de la pieza.		X	

<b>Conservación de las piezas</b>	El museo cuenta con medidas de conservación estrictas.		X	La única medida de conservación que se implementa es la limpieza de las piezas.
	Se impide el comercio de piezas con valor cultural y se reporta a las autoridades correspondientes.	X		Las piezas que presenta en la colección son donadas por los pobladores, no las compra para evitar la comercialización de piezas.
<b>Restauración de las piezas</b>	El proceso de restauración se realiza respetando la integridad estética de la pieza		X	No se respeta la restauración de las piezas ya que se utiliza un material inadecuado.
<b>Contribución a la Identidad cultural.</b>	El museo participa con la comunidad en actividades de rescate y enriquecimiento cultural.		X	El museo no incluye a la comunidad en actividades.
	El museo promueve la participación en manifestaciones culturales de la comunidad a los visitantes.		X	No promueve las manifestaciones culturales de la comunidad.

Eje Ambiental				
criterios	Indicador	Evaluación		Observación
		Sí	No	
<b>Política de Sostenibilidad</b>	El museo cuenta con una política de sostenibilidad en temas medio ambientales.		X	No tiene política de sostenibilidad en temas ambientales.
<b>Gestión de Recursos (energía)</b>	El museo mantiene un monitoreo en el uso de energía.		X	No tiene control del consumo de energía ya que es asumido por la alcaldía
	El museo utiliza algún tipo de fuente de energía renovable.		X	No usa ningún tipo de energía renovable.
	El museo cuenta con bombillos de bajo consumo energético.		X	Tiene lámparas fluorescentes.
<b>Manejo de residuos</b>	Cuenta con manejo y clasificación de desechos sólidos.		X	
	Concientiza a sus visitantes sobre tema del reciclaje y el uso de residuos en el museo.		X	

## 5.2.2 Consolidado de la Evaluación

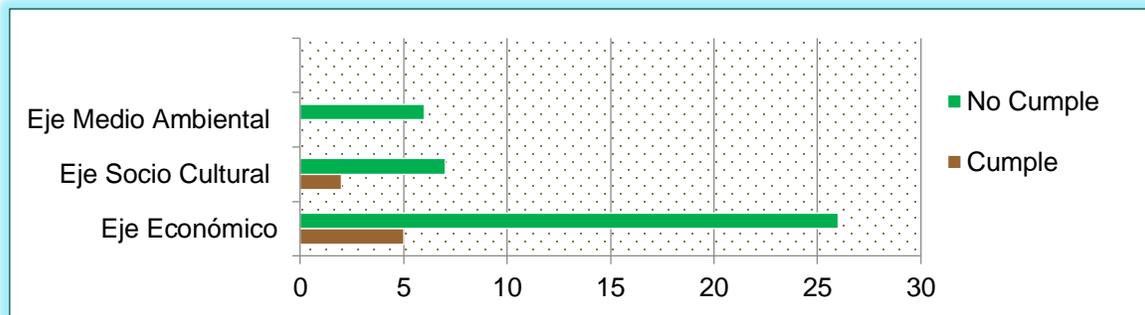
En este consolidado se da a conocer la cantidad de indicadores de cada criterio que cumple y no cumple en los diferentes ejes de la sostenibilidad. Se hace una suma de todos ellos para así obtener el porcentaje de que cuantos están cumpliendo y cuantos no.

<b>EJE: ECONÓMICO/ADMINISTRATIVO</b>	<b>Indicadores</b>	
	Cumple	No Cumple
<b>1. Política de Sostenibilidad y legislación.</b>	3	1
<b>2. Planificación</b>	0	1
<b>3. Gestión de recursos financieros</b>	1	2
<b>4. Mercadeo</b>	0	3
<b>5. Gestión de Visitantes</b>	0	4
<b>6. Gestión del Personal</b>	0	2
<b>7. Accesibilidad e infraestructura</b>	1	3
<b>8. Gestión de Seguridad</b>	0	8
<b>Sub total</b>	<b>5</b>	<b>24</b>
<b>EJE: SOCIO-CULTURAL</b>		
<b>1. Política de Sostenibilidad</b>	0	1
<b>2. Exhibición de las piezas</b>	1	3
<b>3. Conservación de las piezas</b>	1	1
<b>4. Restauración de las piezas</b>	0	1
<b>5. Contribución al valor de la identidad cultural</b>	0	2
<b>Sub total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>EJE: AMBIENTAL</b>		
<b>1. Política de Sostenibilidad</b>	0	1
<b>2. Gestión de recursos (energía)</b>	0	3
<b>3. Manejo de residuos</b>	0	2
<b>Sub total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>38</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>15.55 %</b>	<b>84.44%</b>

### 5.2.3 Gráfica del Consolidado de Buenas Prácticas en el Museo Tenderí, Municipio de Nindirí, Departamento de Masaya.

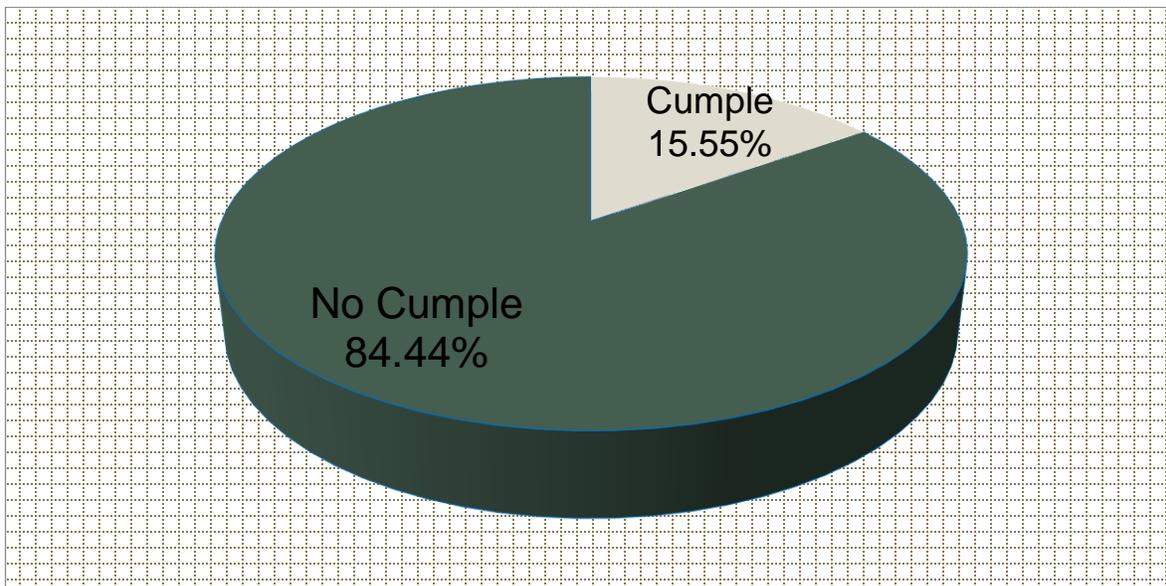
En la siguiente grafica de consolidación de Buenas Prácticas en el Museo Arqueológico Tenderí se puede observar el total de indicadores consensuados y el porcentaje de cumple y no cumple, el resultado del estudio realizado ha sido de gran preocupación ya que supone a un atractivo con bajo índice de sostenibilidad.

#### Resultado de la Gráfica por Eje.



En esta tabla está representado el grado de cumplimiento y no cumplimiento de buenas prácticas por cada eje de la Sostenibilidad.

#### Porcentaje de los Indicadores



### 5.3 Plan de Implementación de Buenas Prácticas para el Uso del Museo Arqueológico Tenderí con Fines Turísticos.

<b>EJE ECONÓMICO/ADMINISTRATIVO</b>			
<b>Criterio: Política de Sostenibilidad y ley</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
El museo cuenta con una política de sostenibilidad en temas económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer una política de sostenibilidad en el que se definan normas y principios desde el punto de vista económico.</li> <li>➤ Establecer un organigrama para el museo.</li> </ul>	La propietaria del museo	Corto plazo
<b>Criterio: Planificación</b>			
Cuenta con misión o visión definida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir una misión y visión con un enfoque sostenible y de calidad.</li> <li>➤ ubicar la misión y visión en un lugar visible.</li> </ul>	La propietaria del museo	Corto plazo



<b>Criterio: Gestión de recursos Financieros.</b>			
Se genera un ingreso por entradas, para mantenimiento Conservación y mejora del museo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Colocar una pequeña cafetería para obtener otros ingresos extras a las entradas.</li> <li>➤ Vender souvenirs con el emblema del museo ya sea camisetas, pulseras, llaveros, entre otros.</li> </ul>	La administradora del museo	Largo Plazo
El sitio cuenta actualmente patrocinios a nivel internacional para su conservación y protección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buscar patrocinios con organismos internacionales para obtener financiamiento o asesoría técnica para conservación y protección.</li> </ul>	La administradora del museo.	Mediano plazo.
<b>Criterio: Mercadeo</b>			
El museo cuenta con plan de promoción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar un plan de promoción.</li> </ul>	La administradora del museo.	Mediano plazo

<p>Existen medios de promoción tanto en físico como digital que ayuden a dar a conocer al museo, por ejemplo brochure, catálogos, banners, páginas web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar tarjetas, brochures, catálogos, con información del museo</li> <li>➤ Realizar un blog digital del museo</li> <li>➤ Preparar un CD para TTOO, en el cual aparezca toda la información del museo (como videos y fotografías)</li> </ul>	<p>La Administradora del museo.</p>	<p>Largo Plazo.</p>
<p><b>Criterio: Gestión De Visitantes</b></p>			
<p>El museo cuenta con un material visible normas de comportamiento establecidas para los visitantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer y documentar normas de comportamiento para el visitante</li> <li>➤ Colocar normas en un lugar visible</li> </ul>	<p>La propietaria del museo.</p>	<p>Corto Plazo</p>
<p>Existe libro de registros, Que contenga: nombre, edad y nacionalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar con un libro de registro de visitas ordenado Que contenga: nombre, edad y nacionalidad.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo.</p>	<p>Corto plazo.</p>

<p>Se cuenta con un buzón de sugerencias para el museo con el fin de mejorar la calidad en los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear un buzón sugerencia con el objetivo de atender las demandas el visitante y así medir el nivel de satisfacción.</li> </ul>	<p>La administradora del lugar.</p>	<p>Corto Plazo.</p>
<p>Se realizan informes semestrales del perfil de los visitantes para evaluar su demanda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar el libro de registros de visitas</li> <li>➤ clasificar por procedencia, edad, sexo y motivación.</li> <li>➤ Determinar la temporada alta y temporada baja.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo.</p>	<p>Mediano plazo.</p>
<p>El museo cuenta con personal calificado la temática del museo para atención del visitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitarse en tema de historia, cultura y arqueología (específicamente de las piezas arqueológicas)</li> <li>➤ contratar a personal especializado ya sea un arqueólogo y guía turístico.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo.</p>	<p>Mediano Plazo</p>
<p>El museo cuenta con guías bilingües(al menos en inglés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ contratar guías temporales que hablen como mínimo 2 idiomas para prestar un mejor servicio.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo.</p>	<p>Mediano Plazo.</p>

El museo cuenta con un manual de interpretación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear un manual con la interpretación del museo.</li> </ul>	La propietaria del museo.	Mediano Plazo.
<b>Criterio: Accesibilidad e Infraestructura</b>			
El museo cuenta con áreas definidas tales como área pública o de exhibición y administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir áreas para una mejor organización del museo.</li> <li>➤ Reubicar el área de recepción o colocar placas en las cuales se defina cada área</li> <li>➤ Establecer y acondicionar un área pública.</li> </ul>	La propietaria del museo.	Corto Plazo.
Cuenta con el equipamiento adecuado para el soporte y la exhibición de las piezas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipar las áreas con sus soportes adecuados para la conservación y protección de cada una de las piezas.</li> </ul>	La administradora del museo.	Mediano Plazo.
<b>Criterio: Gestión de seguridad para el sitio.</b>			
El museo está equipado con extinguidores y rutas de evacuación establecida	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir una ruta de evacuación</li> <li>➤ Señalizar las rutas de evacuación</li> <li>➤ Equipar con extinguidores en caso de incendios</li> </ul>	La administradora del museo	Corto Plazo



El museo cuenta con certificación de la dirección general de bomberos para la seguridad de su funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitar una revisión del museo por parte de la dirección general de bomberos.</li> </ul>	La administradora del museo	Corto Plazo.
Existe un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las conexiones eléctricas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar mensualmente las conexiones eléctricas</li> <li>➤ Cambiar el sistema eléctrico en caso de ser muy antiguo</li> </ul>	La administradora del museo.	Mediano Plazo
<b>Criterio: Gestión de la seguridad para los visitantes y colaboradores</b>			
El sitio cuenta con un plan de emergencia ante cualquier eventualidad, tales como: incendios, terremotos, inundaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer un plan de emergencia ante incendio, terremoto o inundaciones.</li> </ul>	La administradora del museo.	Mediano plazo
El museo posee una edificación adecuada que garantice la seguridad del visitante,	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar la edificación mensualmente.</li> <li>➤ Determinar áreas frágiles</li> </ul>	Administradora del museo	Corto Plazo



<p>Existe un botiquín de primeros auxilios</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ubicar un botiquín de primeros auxilios puesto a que es algo de suma importancia en el museo.</li><li>➤ Preparar y mantener a disposición un botiquín de primeros auxilios.</li></ul>	<p>Administradora del museo.</p>	<p>Corto plazo</p>
<p>El personal cuenta con el equipo de seguridad necesario para el mantenimiento y limpieza de las piezas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Adquirir mascarillas, guantes y brochas para la limpieza de las piezas</li></ul>	<p>Administradora del museo</p>	<p>Corto plazo</p>

<b>EJE SOCIO-CULTURAL</b>			
<b>Criterio: Política de sostenibilidad socio-cultural</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
El museo cuenta con una política de sostenibilidad en temas socio-culturales	Realizar una política de sostenibilidad socio-cultural	Administradora del museo	Corto plazo
<b>Criterio: Exhibición de las piezas.</b>			
Existe orden museológico por pieza arqueológica.	➤ Realizar un estudio museológico por pieza.	La administradora en conjunto con un Arqueólogo	Largo Plazo
Las piezas arqueológicas se encuentran agrupadas por temática.	➤ Agrupar la colección de piezas por temática	La administradora en conjunto con un Arqueólogo	Largo Plazo
Se realiza un monitoreo del estado de las piezas en exhibición antes, durante y después de cada visita en el museo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar el contacto con las piezas al momento de la exhibición.</li> <li>• Hacer una supervisión de los objetos en exhibición después de cada visita en el museo.</li> </ul>	Administradora del museo	Corto plazo

<b>Criterio: conservación de las piezas</b>			
<p>El museo cuenta con medidas de conservación estrictas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un estudio Museológico por pieza para determinar el cuidado adecuado de cada una de las piezas arqueológicas.</li> <li>• Realizar actualizaciones mensuales de los estados actuales de cada una de las piezas.</li> <li>• Mantener siempre la originalidad de las piezas, en el momento del aseo.</li> <li>• No exponer los objetos sensibles a iluminaciones, humedades o temperaturas, ya que podrían deteriorarse</li> <li>• Realizar una revisión semanal de los estantes donde se exhiben las piezas.</li> <li>• Crear un plan de manejo de control de plagas o de moho para la conservación de las piezas.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo</p>	<p>Largo plazo</p>

<b>Criterio: Restauración de las piezas</b>			
<p>El proceso de restauración se realiza respetando la integridad estética de la pieza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los materiales necesarios y adecuados para la examinación, limpieza y restauración de los objetos cuando sea conveniente.</li> <li>• Respetar los diseños de cada una de las piezas, no experimentar ni innovar en las piezas, para no perder su integridad y originalidad.</li> <li>• Registrar los procesos de restauración o movimientos de los objetos para mantener un control estable de la conservación.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo</p>	<p>Corto plazo</p>
<b>Criterio: Contribución al valor de la Identidad cultural.</b>			
<p>El museo participa en conjunto con la comunidad en actividades de rescate y enriquecimiento cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar actividades en la que pueda participar la comunidad.</li> <li>➤ solicitar en colegios presentaciones artísticas para el museo.</li> <li>➤ Establecer alianzas con miembros de la comunidad para que participen en bailes, dramatizaciones.</li> </ul>	<p>La propietaria del museo</p>	<p>Corto plazo</p>

<p>El museo promueve la participación a los visitantes en manifestaciones culturales de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Invitar a los visitantes a las manifestaciones culturales del municipio, como sus fiestas patronales</li> <li>➤ Presentar danzas y músicas tradicionales al final de la visita. Para que el visitante participe.</li> <li>➤ Mantener en un lugar visible el calendario de fiestas de la comunidad.</li> </ul>	<p>Administradora del museo</p>	<p>Corto Plazo</p>
<p>Desarrolla actividades de concientización a los visitantes en pro de protección y conservación del patrimonio cultural. (festividades culturales, campaña de protección a la cultura,)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar charlas de concientización al final del recorrido en el museo, acerca de la importancia de conservar y proteger el patrimonio</li> <li>➤ Interactuar con el visitante mediante actividades como dramatizaciones que estén orientadas a denostar la importancia de la cultura.</li> </ul>	<p>Administradora del museo</p>	<p>Corto Plazo</p>

<b>EJE MEDIO AMBIENTAL</b>			
<b>Criterio: Política de Sostenibilidad</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
El museo cuenta con una política de sostenibilidad en temas medio ambientales.	➤ Definir una política de sostenibilidad Ambiental.	Administradora del Museo	Corto Plazo
<b>Criterio: Gestión de Recursos (energía)</b>			
El museo mantiene un monitoreo en el uso de energía.	➤ Registrar la cantidad de energía que es consumida mensualmente en el museo.	Administradora del museo	Corto Plazo
El museo utiliza algún tipo de fuente de energía renovable.	➤ Hacer uso de paneles solares	Administradora del museo	Corto Plazo
El museo cuenta con bombillos de bajo consumo energético.	➤ Adquirir bombillos de bajo consumo energético	Administradora del museo	Corto Plazo



<b>Criterio: Manejo de Residuos</b>			
Cuenta con manejo y clasificación de desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificar los desechos sólidos</li> <li>➤ Colocar 3 depósitos para clasificar la basura en vidrio y lata, orgánico y plástico</li> </ul>	Administradora del museo	Corto Plazo
Concientiza a sus visitantes sobre tema del reciclaje y el uso de residuos en el museo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar charlas educativas para fomentar el reciclaje.</li> </ul>	Administradora del museo	Corto Plazo

## **VI. Conclusiones**

El museo arqueológico Tenderí es uno de los museos de gran importancia nacional, en él se conservan piezas arqueológicas de gran valor para el municipio de Nindirí y en los cuales se refleja su identidad cultural, además de ello tiene una gran relevancia por sus 109 años de existencia.

Aunque el museo Arqueológico Tenderí preserva una colección de gran valor histórico cultural no cuenta con una gestión adecuada en temas de conservación además de ello carece de un equipamiento adecuado para la exhibición, así como no implementa medidas estrictas de conservación. También el museo no está apto para brindar una atención de calidad al visitante, debido a que la administración no cuenta con los conocimientos necesarios en cómo administrar un museo, mercadeo e implementación de buenas prácticas en turismo.

Para realizar este estudio se tomaron en cuenta los aspectos generales del museo y su estado actual, a partir de un pequeño diagnóstico realizado con los instrumentos se conoció un poco de historia, cultura, y valor del patrimonio, se pudo observar la falta de organización, promoción, financiamiento, y de espacios definidos para el visitante.

En el análisis FODA como herramienta para caracterizar el estudio del museo, se pudo observar el desbalance de los puntos, en que es necesario poder tomarlo en cuenta para la gestión e implementación del plan de buenas prácticas, con el objetivo de mejorar las estrategias de protección y conservación de las piezas y del museo mismo. Con la aplicación del instrumento de implementación de buenas prácticas en turismo en el Museo Arqueológico Tenderí se concluye que presenta debilidades en temas de sostenibilidad y esto incide directamente en el buen desenvolvimiento del museo.

En cuanto, a la propuesta de plan de implementación de buenas prácticas en turismo este servirá de guía para encaminar la gestión adecuada del museo, debido a que toma en cuenta todas las áreas con mayor debilidad y se plantean acciones en base a la realidad del museo.

Se hace necesario destacar que el futuro del museo dependerá de la administración actual y la disposición de que se gestionen alianzas, a fin de que se logre un mejor desempeño en el museo.

## VII. Bibliografía

- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (30 de 10 de 2019).  
[egislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/219c2cb0ba8db6b0062570a10057cf32?OpenDocument](http://egislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/219c2cb0ba8db6b0062570a10057cf32?OpenDocument). Obtenido de  
[egislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/219c2cb0ba8db6b0062570a10057cf32?OpenDocument](http://egislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/219c2cb0ba8db6b0062570a10057cf32?OpenDocument):  
[legislacion.asamblea.gob.ni](http://legislacion.asamblea.gob.ni) › [normaweb.nsf](http://normaweb.nsf) › [OpenDocument](http://OpenDocument)
- Barretto, M. (03 de 10 de 2019). [www.pasosonline.org](http://www.pasosonline.org) › [Publicados](http://Publicados) › [pasosoedita](http://pasosoedita) › [PSEdita1](http://PSEdita1). Obtenido de [www.pasosonline.org](http://www.pasosonline.org) › [Publicados](http://Publicados) › [pasosoedita](http://pasosoedita) › [PSEdita1](http://PSEdita1): <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita1.pdf>
- CONSEJO PUEBLOS INDIGENAS PC Y N . (30 de 10 de 2019).  
<http://www.pueblosindigenaspcn.net/territorios/nindir%C3%AD>. Obtenido de  
<http://www.pueblosindigenaspcn.net/territorios/nindir%C3%AD>:  
[www.pueblosindigenaspcn.net](http://www.pueblosindigenaspcn.net) › [territorios](http://territorios) › [nindir](http://nindir)
- FAO. (2015). PLANTILLA DE BUENAS PRACTICAS .
- Gardey, J. P. (2010). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de:  
<https://definicion.de/patrimonio/>
- Hernandez, N. R. (2005). *Escuela tecnica superiro de Madrid*. Madrid.
- Jerez, J. (18 de Marzo de 2016). *FUNCIONES GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS MUSEOS.mhtml*. Obtenido de *FUNCIONES GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS MUSEOS.mhtml*:  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://prezi.com/m/whlifhrd2dgp/fu>
- López, I. P. (09 de Mayo de 2016). *Nueva Museologia* . Obtenido de  
<https://nuevamuseologia.net/que-es-un-museo/>
- Luna, R. B. (3 de 10 de 2019). <https://dialnet.unirioja.es> › [descarga](https://dialnet.unirioja.es) › [articulo](https://dialnet.unirioja.es). Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es> › [descarga](https://dialnet.unirioja.es) › [articulo](https://dialnet.unirioja.es):  
[file:///C:/Users/Biblio1/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeLaCultura-5173324%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Biblio1/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeLaCultura-5173324%20(5).pdf)
- Manual Descriptivo de Especialidades . (2004). *Resolución DG-221-2004* .
- Millán, T. R. (3 de 10 de 2019). [www.estudiosindigenas.cl](http://www.estudiosindigenas.cl) › [educacion](http://educacion) › [compcult](http://compcult).  
Obtenido de [www.estudiosindigenas.cl](http://www.estudiosindigenas.cl) › [educacion](http://educacion) › [compcult](http://compcult):  
<http://www.estudiosindigenas.cl/educacion/compcult.pdf>
- Molinar, C. M. (3 de 10 de 2019). <https://www.redalyc.org> › [pdf](https://www.redalyc.org). Obtenido de  
<https://www.redalyc.org> › [pdf](https://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/pdf/316/31602402.pdf>

OEI. (03 de 10 de 2019). <https://www.oei.es> › *historico* › *cultura* › *turismo*. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/cultura/turismo.htm>

SEAP. (2009). Manual de Organización y Funciones. En S. d. Pública, *Manual de Organización y Funciones* (pág. 4).

Uch, F. (octubre de 2013). *medio ambiente*.

UDLAP, L. C. (03 de 10 de 2019).

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lri/dominguez\\_g\\_jl/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/dominguez_g_jl/capitulo1.pdf).

Obtenido de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lri/dominguez\\_g\\_jl/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/dominguez_g_jl/capitulo1.pdf):

file:///C:/Users/Biblio1/Downloads/capitulo1.pdf

UNWTO. (27 de 02 de 2014). <https://media.unwto.org> › *press-release* › *el-turismo-una-herramienta-para-...* Obtenido de <https://media.unwto.org> › *press-release* › *el-turismo-una-herramienta-para-...*: UNWTO Home

Valencia, U. I. (2019). Valencia.

## VIII. ANEXOS

### ❖ Entrevista aplicada al dueño del sitio.

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

### **Guía de Entrevista Dirigida a Administradora del Museo**

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

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

## Imágenes del Museo



*Estante de urnas fúnebre.*



*Figura de la serpiente emplumada*



*Estante de Piedras de Moler*



*Vasijas de almacenamiento de granos.*



*Utensilios de comer*



*Instrumento para afilar puntas de lanzas*



*Instrumento musical (Ocarina) collares*



*Dioses de los Chorotegas*



*Equipo de trabajo y la propietaria del Museo Tenderi*



*Fachada del Museo Arqueológico Tenderi*



*Horarios de atención del Museo*