



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

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

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible

Tema General

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

Subtema:

“Plan de Implementación de Buenas Practicas en turismo para el Sitio Ruinas de León Viejo ubicado en el municipio de La Paz Centro, departamento de León en el año 2019”.

Autores:

- Br. Aguilar Argueta Sthefany Betsabé.
- Br. Cruz Coffen Yostin Alexander.
- Br. Rojas Paguaga Ivette Adriana.

Tutora:

Lic. Elizabeth del Socorro Castrillo Reyes.

Managua, noviembre 2019

DEDICATORIAS.

Este trabajo lo dedico, primeramente, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además a su infinita bondad y amor.

A mis padres Carmen Argueta y Apolinar Aguilar por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por sus sacrificios, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos Isaac Aguilar y Aimee Aguilar por motivarme a ser de inspiración para seguir con mi carrera.

A mi tía María Argueta por ser la persona que estaba ahí para motivarme a dar lo mejor de mí en todo este proceso.

A mi esposo Kristopher Mantilla por ser la persona que me acompañó en momentos difíciles, por brindarme su amor y su apoyo incondicional.

A mi hijo Stephan Mantilla Aguilar que ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

A mí y a mis compañeros de trabajo Yostin Cruz e Ivette Rojas por su amistad y por permitir que este trabajo sea un éxito.

Sthefany Betsabé Aguilar Argueta.

Dedico este trabajo de seminario de graduación, al creador de todas las cosas, al que me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad de mi corazón puede emanar, ofrendo mi trabajo a Dios y a la Santísima Virgen María.

De igual forma, dedico este trabajo a mi madre que supo formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, especialmente por la mayor herencia que pudo haberme dado, el amor y dedicación por el estudio, por ser una parte importante en mi vida, a la señora que me impulso y me ayudo a salir adelante en los momentos más difíciles, a ella que soñaba con verme llegar lejos y cumplir todas mis metas, a mi maravillosa y querida madre Martha Lorena Coffen Zamora (Q.E.P.D), gracias por todo lo que me enseñaste en el corto tiempo que estuve a tu lado, Te Amo.

A mis hermanos Omar y Miller Coffen y a mis hermanas Wendy y Darling Coffen, a mis sobrinos que siempre han estado junto a mí en todo momento, brindándome su apoyo incondicional, llenándome de amor y ánimos para concluir con éxito mis estudios los quiero con todo mi corazón.

A mi familia en general, a mí prima Melissa Cuarezma y a mí tía María Cuarezma, por su apoyo emocional y económico, y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis amigas Betzy Lagos y Josseling Rivera, por motivarme cada día a ser mejor persona, por compartir sus conocimientos y experiencias conmigo, por estar presente en los momentos más importante de mi vida y brindarme su amistad incondicional.

A mí y a mis compañeras de trabajo Ivette Rojas y Sthefany Aguilar, por la dedicación, amor y desempeño que pusimos al realizar este trabajo, que hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Y a cada una de las personas que directa o indirectamente compartieron sus conocimientos y nos motivaron a seguir adelante, durante estos 5 años.

Yostin Alexander Cruz Coffen.

Dedico la culminación de esta investigación a Dios y a la Santísima Virgen María, por haberme dado las fuerzas necesarias y la sabiduría para poder terminar con éxito mis estudios.

A mis padres Carlos Rojas y Martha Paguaga, quienes me han dado el apoyo incondicional durante todos estos años de estudio, para poder culminar esta etapa de mi vida.

A mi hermana Itzell Rojas, mis compañeros de trabajos Yostin Cruz y Sthefany Aguilar por darme su ayuda cuando los necesitaba.

A mi persona por haber llegado tan lejos y saber que pude alcanzar otro logro en la vida.

Ivette Adriana Rojas Paguaga.

AGRADECIMIENTOS.

Agradecemos principalmente a Dios y nuestra Madre Santísima Sagrada Virgen María por brindarnos la sabiduría, discernimiento y fortaleza para seguir adelante en nuestras vidas, por su infinita misericordia para con nosotros y nuestros familiares.

A nuestros padres por ser pilar fundamental de nuestras vidas, por brindarnos su infinito soporte y sacrificio durante los cinco años de nuestra carrera, que sin importar las circunstancias que hemos tenido, siempre nos manifiestan su apoyo moral y económico, impulsándonos a ser personas de bien para contribuir a un mejor futuro.

A todas aquellas personas que nos han brindado su amistad, ánimo, apoyo y compañía en las diferentes etapas de nuestras vidas. A nuestros compañeros de clase por cada momento y experiencia que vivimos juntos a lo largo de nuestra carrera, y a todos nuestros familiares que sin importar donde estén son parte de nuestros recuerdos y logros.

Así mismo dar las gracias a cada uno de nuestros docentes por haber compartido con nosotros sus conocimientos, valores, y sus ánimos para seguir adelante. Muchas gracias por su valiosa colaboración dentro de nuestra formación profesional, de igual manera agradecemos a nuestras maestras por el apoyo tutorial brindado.

Sthefany Betsabé Aguilar Argueta.

Yostin Alexander Cruz Coffen.

Ivette Adriana Rojas Paguaga.

RESUMEN EJECUTIVO.

El presente documento investigativo, define un plan de implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el Sitio Ruinas de León Viejo, con el fin de analizar el estado actual de sostenibilidad que posee el sitio y mejorar de manera integral en temas de buenas prácticas, manejo y gestión de las mismas, y que permita el aumentar las visitas al sitio, para que se genere mayores ingresos y pueda ser un lugar que cumpla con las comodidades y necesidades del visitante, así mismo pueda ser un sitio sostenible con fines turísticos para la actual y futura generación.

La investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo, ya que su principal objetivo es describir la historia, descripción por cada una de las salas que posee el sitio, estructura organizativa y estado actual del sitio, partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y el Sitio Ruinas de León Viejo. El estudio se caracteriza por ser exploratorio, debido a que, al realizar la investigación no se encontró otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de Buenas Prácticas en el Sitio Ruinas de León Viejo. Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada a la encargada de Museos del INC, al igual se hizo una revisión documental donde los principales archivos consultados fueron: estadísticas de los museos del INC, manuales de administración de museos, leyes nacionales relacionadas con protección cultural, sitios web con información histórica del sitio, manual de implementación de buenas prácticas de la Rainforest Alliance, entre otros.

Dentro de documento se encuentra que información que demuestra que Sitio Ruinas de León Viejo cuenta con datos históricos, relevante para la cultura nicaragüense, posee personal altamente capacitado para brindar información de los hechos más importantes que acontecieron a lo largo de la historia. El sitio no cuenta con un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo, por lo tanto, se realizó una identificación en el Sitio Ruinas de León Viejo, mediante una herramienta

construida por el equipo de trabajo, para medir la sostenibilidad del lugar, donde los principales ejes que más cumple son el económico y el socio-cultural, con menos cumplimiento en el eje ambiental.

Índice

Contenido	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. OBJETIVOS.....	5
3.1 OBJETIVO GENERAL.	5
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	5
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.	6
4.1 Relación entre Cultura, Turismo y patrimonio.	6
4.2 Buenas Prácticas en Sitios de patrimonio.	15
5. DESARROLLO DEL SUBTEMA.	19
5.1 Descripción general del “Sitio Ruinas de León Viejo”.....	19
5.1.1 Aspectos Patrimoniales Significativos del Sitio Ruinas de León Viejo. 32	
5.1.2 Servicio del Museo.	43
5.1.3 Organización administrativa del Museo.	43
5.1.4 Demanda.	52
5.1.5 Gestión Financiera.....	57
5.1.6 Leyes.	59
5.1.7 Matriz FODA del Sitio Ruinas de León Viejo.	61
5.2 Identificación del cumplimiento de Buenas Prácticas en el Sitio Ruinas de León Viejo.	62
5.2.1 Cumplimiento de Buenas prácticas en Turismo del Sitio Ruinas de León Viejo.....	62
5.2.2 Consolidado de la Evaluación.....	76
5.3 Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el Sitio Ruinas de León Viejo.....	79
6. CONCLUSIONES.	91
7. Bibliografía.....	93
8. ANEXOS.....	95

1. INTRODUCCIÓN.

El patrimonio cultural es un componente fundamental de la identidad de los pueblos y de su diversidad. La naturaleza particular e historia de este patrimonio cultural, implica la obligación moral de transmitirlo a las generaciones presentes y futuras, por lo tanto, se presenta la necesidad de sensibilizar a los profesionales del sector, ciudadanos y representantes públicos. A su vez esta investigación implica reconocer que el patrimonio pertenece a todos y que existe un derecho sobre este, y es deber de todo ciudadano protegerlo y conservarlo, también se comprende mejor el potencial de los recursos con que se encuentra en el sitio.

El patrimonio histórico-cultural es muy importante porque es lo que muestra la relación que existe entre las personas y la historia, sus legados ancestrales y sus bellezas naturales, ya que en la actualidad las Ruinas de León Viejo es un lugar de interés histórico porque fue uno de los primeros centros urbanos en el nuevo mundo y es el único en Latinoamérica que conserva su traza original, donde se puede observar los vestigios de la antigua ciudad, estatuas de personajes de la época, restauraciones de algunos edificios, entre otros, ya que una parte de este patrimonio es tangible como los edificios, paisajes, sitios arqueológicos etc. Mientras que otra parte tiene un carácter intangible como el arte, la lengua, la música o las creencias religiosas. Por lo tanto, el patrimonio cultural no está hecho de solo objetos antiguos, sino de muchas cosas, lugares o incluso costumbres que forman parte del patrimonio histórico-cultural ya que tiene un valor importante para la población que se pretende transmitir a las futuras generaciones.

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

Las Ruinas de León Viejo ubicada en el municipio de La Paz Centro, departamento de León. Es la primera ciudad fundada por los españoles en Nicaragua. Este sitio histórico arqueológico posee dos Museos, una Sala de Maqueta y el Parque Arqueológico. El sitio enfrenta dificultades con la reorientación de un plan de implementación de buenas prácticas en turismo y el diseño de estrategias de promoción que logren que el museo atraiga a más visitantes y genere mayores ingresos.

Esto puede ser por la falta de un plan de implementación de buenas prácticas, esto conlleva a una administración efectiva y una gestión social, articulada entre administradores del museo, autoridades locales, población y turistas, con la finalidad de ejecutar buenas prácticas a nivel ambiental, socio-cultural y económico, que ayude a la conservación del sitio.

Esta investigación tiene como objetivo definir un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el “Sitio Ruinas León Viejo” en la ciudad de León, con el propósito de rescatar el valor histórico de nuestros antepasados, dando a conocer el sitio y que posea las condiciones necesarias para acoger a los turistas tanto nacionales como internacionales. Así mismo, evaluando el cumplimiento de buenas prácticas para un mayor disfrute de éste.

Por otra parte, es importante el desarrollo de este tema, llevar a cabo un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el “Sitio Ruinas de León Viejo, con la finalidad poder describir el sitio, su importancia cultural y servicios actuales, este plan le permitirá ser un sitio auto sostenible, con fines turísticos.

La investigación presentada se realiza bajo el enfoque cualitativo, ya que se dedica en describir y comprender la historia, organización y estado actual del Sitio Ruinas de León Viejo partiendo de la información brindada por los trabajadores del INC y el Sitio Ruinas de León Viejo en estudio. El estudio se caracteriza por ser exploratorio, debido a que, al momento de realizar la investigación no se encontró algún otro documento investigativo que aborde la temática de Implementación de

Buenas Practicas en Turismo en Sitio Ruinas de León Viejo, 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 Sitio Ruinas de León Viejo visitas In Situ.

Las técnicas utilizadas para la búsqueda de información fueron la entrevista aplicada a la directora Sitio Ruinas de León Viejo, de igual manera se entrevistó a dos guías del museo, se hizo una revisión documental donde los principales archivos consultados fueron estadísticas de visita del museo, leyes nacionales relacionadas con protección cultural, sitios web con información histórica del sitio e investigaciones relacionadas con el Sitio Ruinas de León Viejo, por último se aplicó una herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad, la cual fue construida con base en la indagación documenta sobre el tema y la aplicación de buenas prácticas en empresas turísticas, éstas fueron adaptadas de acuerdo a la realidad de los museos para ser evaluados. Ésta herramienta está divida en tres grandes ejes/ámbitos y es la que se utilizó para hacer la evaluación de sostenibilidad durante las visitas In Situ, su llenado se realizó partiendo de la observación y algunas preguntas dirigidas al responsable del lugar y otros colaboradores de los museos.

Una vez aplicada y llenada la herramienta, se procedió a la evaluación de cumplimiento de manera cuantitativa y al análisis de los resultados, asignando un grado de cumplimiento y un porcentaje general. Una vez realizado esto, se procedió a realizar el plan de implementación de buenas prácticas con sus respectivas recomendaciones.

2. JUSTIFICACIÓN.

La propuesta del plan de implementación de Buenas Prácticas en turismo es un instrumento que contribuirá al mejoramiento de la administración del museo, teniendo en cuenta, brindar un servicio de calidad para los visitantes, mejorando las necesidades que presenta el museo, dos de ellas son: la falta de un plan de implementación de buenas prácticas en turismo y la falta de información estructurada donde describa cada uno de los museos y las piezas con las que cuentan, dar a conocer su valor o importancia histórica de su creación, al mismo tiempo conocer la evolución del ser humano en sus distintas etapas y sus formas de vida. Otra de las necesidades del museo está en que no se exponen la mayoría de las piezas arqueológicas, ya que el espacio físico no les permite aumentar.

La conservación de las ruinas y el valor universal excepcional que representa se logra mediante la implementación de un plan de manejo. Este último, que debe actualizarse periódicamente, define las acciones de respuestas y las destinadas a la mejora del sitio en un punto de vista sostenible. Sin embargo, este plan de manejo no tiene una visión amplia hacia la sostenibilidad.

El impacto que tendrá la presente investigación en la sociedad debe contribuir a los beneficios económicos del sitio, para lograr que así genere ingresos suficientes a partir del aumento de llegada de visitantes, para su mantención siendo un lugar auto sostenible.

Esta investigación será útil a las autoridades del museo, porque en él se contiene información que puede ser de utilidad para la organización del personal, posteriormente será útil para instituciones que rigen el turismo en Nicaragua, porque con la implementación de buenas prácticas puede llegar a hacer un lugar que tenga una mejor promoción, así mismo servirá para las universidades, por ser un sitio de interés y de estudios tanto arqueológicos como históricos y para los propietarios de tour operadoras. De esta manera se promueve la sostenibilidad y un turismo responsable con oportunidades dignas para todos en el país.

3. OBJETIVOS.

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Definir un Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el “Sitio Ruinas de León Viejo” ubicado en el municipio de La Paz Centro, departamento de León en el año 2019.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- 1- Describir aspectos generales del Sitio Ruinas de León Viejo.
- 2- Identificar la implementación de buenas prácticas en turismo del Sitio Ruinas de León Viejo.
- 3- Proponer un plan de implementación de buenas prácticas en turismo para el Sitio Ruinas de León Viejo.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

El fundamento científico o teórico de una investigación, es una explicación basada en ideas relacionadas con un tema en particular, que nos permite tener una visión crítica de los elementos teóricos que sirven de marco de referencia en una investigación. A su vez es un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible vinculado al planteamiento del problema, es necesario conocer las conceptualizaciones sobre la cultura, patrimonio, turismo y buenas prácticas.

La investigación contiene una fundamentación científica sustentado y fundamentado por diferentes definiciones que reflejan varios puntos de vistas de autores especialistas en materia de cultura, patrimonio y turismo.

4.1 Relación entre Cultura, Turismo y patrimonio.

El turismo es una actividad socio-económica que implica la participación de elementos culturales, el cual se manifiesta en gran medida cuando se genera el encuentro entre los habitantes de una determinada región o sitio y los turistas que llegan de otras regiones o países, con manifestaciones culturales diferentes.

El turismo utiliza un producto, el cual se denomina producto turístico, el cual integra todos los elementos claves para su realización, como atractivos turísticos, el acceso y la infraestructura entre otros elementos. Estos atractivos pueden ser desde sitios naturales, museos, monumentos históricos entre otros.

Para poder comprender mejor la presente investigación, es importante conocer las siguientes definiciones y como estas se relacionan entre sí con la actividad turística, permitiendo al lector tener una visión más amplia de los elementos fundamentales que sustenta el contenido de la misma.

Conocer los diferentes puntos de vista que posee cada autor, para percibir de manera clara el objetivo de la investigación, son muchas las definiciones que

conocemos de cada uno de estos términos y la palabra cultura es un término que posee muchos significados interrelacionados. Entre ellos los que se consideran más acertados se encuentran los siguientes:

Cultura

Como todos sabemos la cultura es el conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico, de un pueblo o un país. Tomando en cuenta que la cultura está constituida por los conocimientos, aptitudes y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad.

Según Grimson (2008) “sea entendido como <<conjunto de elementos simbólicos>> o como <<costumbres y valores>> de una comunidad asentada en un territorio, es problemático en terminos teoricos y terminos eticos-politicos”.

Se puede percibir que la cultura son todos los comportamientos que nos identifican como ciudadanos de un país o lugar determinado, así como lo describe el autor Jordan (2004) el termino cultura (...) describe el tipo específicamente humano de comportamiento aprendido en el que tanta importancia tienen las normas y reglas arbitrarias. (pág. 27).

Otro autor denomina la cultura como:

Cultura, atendo a su definicion verbal-etimologica, es, pues, educación, formación, desarrollo o perfeccionamiento de las cualidades intelectuales y morales del hombre; y en su reflejo objetivo, cultura es el mundo propio del hombre, en oposicion al mundo natural, que existiria iguamente aun sin el hombre. (Megale, 2001).

Bienes Culturales.

Según UNESCO (2005) se entiende los bienes, cualquiera que sea su origen y propietario, que las autoridades nacionales, por motivos religiosos o profanos, designen específicamente como importantes para la arqueología, la prehistoria, la historia, la literatura, el arte o la ciencia, y que pertenezcan a las siguientes categorías:

- a. las colecciones y ejemplares raros de zoología, botánica, mineralogía, anatomía, y los objetos de interés paleontológico.
- b. los bienes relacionados con la historia, con inclusión de la historia de las ciencias y de las técnicas, la historia militar y la historia social, así como con la vida de los dirigentes, pensadores, sabios y artistas nacionales y con los acontecimientos de importancia nacional.
- c. el producto de las excavaciones (tanto autorizadas como clandestinas) o de los descubrimientos arqueológicos.
- d. los elementos procedentes de la desmembración de monumentos artísticos o históricos y de lugares de interés arqueológico.
- e. antigüedades que tengan más de 100 años, tales como inscripciones, monedas y sellos grabados.
- f. el material etnológico.
- g. Los bienes de interés artístico, tales como: i) cuadros, pinturas y dibujos hechos enteramente a mano sobre cualquier soporte y en cualquier material (con exclusión de los dibujos industriales y de los artículos manufacturados decorados a mano); ii) producciones originales de arte estatuario y de escultura en cualquier material; iii) grabados, estampas y litografías originales; iv) conjuntos y montajes artísticos originales en cualquier material.
- h. manuscritos raros e incunables, libros, documentos y publicaciones antiguos de interés especial (histórico, artístico, científico, literario, etc.) sueltos o en colecciones.
- i. sellos de correo, sellos fiscales y análogos, sueltos o en colecciones.
- j. archivos, incluidos los fonográficos, fotográficos y cinematográficos.

- k. objetos de mobiliario que tengan más de 100 años e instrumentos de música antiguos.

Una vez comprendido los términos de cultura y bienes culturales, todos los elementos que engloban estas palabras, permitirán percibir la relación que tienen con el significado de patrimonio y patrimonio , por el cual se entiende lo siguiente:

Patrimonio.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), denomina patrimonio al conjunto potencial conocido o desconocido de los bienes materiales o inmateriales existentes en un determinado territorio que están a disposición del hombre.

Patrimonio turístico.

Es el conjunto potencial ya sea conocido o desconocido de los bienes materiales o inmateriales, que están a disposición del hombre y que pueden utilizarse mediante un proceso de transformación, para satisfacer sus necesidades turísticas.

Conjunto de elementos vinculados a la actividad turística con que se cuenta en un momento determinado para favorecer el desarrollo turístico, que está conformado por la suma de atractivos turísticos, la planta e instalaciones turísticas, junto con la infraestructura y la superestructura turística. (Delgado, 2011).

Es importante tener en cuenta el patrimonio cultural, que es el conjunto de exponentes ya sea naturales o bien producto de la actividad humana, que nos permite tener un conocimiento de su cultura material, espiritual e histórica, como las siguientes definiciones y la clasificación que hace la UNESCO, en la cual se extiende lo siguiente:

Patrimonio Cultural.

Comprende todos aquellos bienes legados por sus antepasados son los que conforman el patrimonio cultural de una nación, es decir, el testimonio de su paso por el tiempo, pudiendo entender con ello su forma de vida, sociedad, economía, etc.

Según la UNESCO el patrimonio cultural en su más amplio sentido es a la vez un producto y un proceso que suministra a las sociedades un caudal de recurso que se heredan del pasado, se crean en el presente y se transmiten a las generaciones futuras para su beneficio. (UNID, 2013)

En la actualidad cobra importancia con el objetivo de que las generaciones futuras lo conozcan y lo valoren. Este se divide en dos: tangibles e intangibles.

Patrimonio tangible.

Comprende las obras materiales y a su vez se subdivide en patrimonio tangible mueble e inmueble;

- **Patrimonio tangible mueble.**

Comprende los objetos arqueológicos, históricos, artísticos, etnográficos, tecnológicos, religiosos y aquellos de origen artesanal o folklórico que constituyen colecciones importantes para las ciencias, la historia del arte y la conservación de la diversidad cultural del país. (Desarrollo, 2013).

- **Patrimonio tangible inmueble.**

Son los bienes producidos por culturas anteriores, edificaciones y conjuntos arquitectónicos, monumentos, pinturas, escultura y artes decorativas y toda producción generada por el hombre y la cual no pueda trasladarse. (Desarrollo, 2013).

Patrimonio intangible.

Es todo aquello que representa la esencia de las culturas, es decir representa el sentimiento que los identifica como sociedad. Este patrimonio abarca las tradiciones, danza, gastronomía, artesanía, oficios, música. (Desarrollo, 2013).

Patrimonio Natural.

El patrimonio natural está constituido por la variedad de paisajes que conforman la flora y fauna de un territorio.

La UNESCO (2005) lo define como “aquellos monumentos naturales, formaciones geológicas, lugares y paisajes naturales, que tienen un valor relevante desde el punto de vista estético científico y/o medioambiental. El patrimonio natural lo constituyen las reservas de la biosfera, los monumentos naturales, las reservas y parques nacionales, y santuarios de la naturaleza”. (Educación, 2014).

Monumentos Históricos.

Son aquellos bienes muebles e inmuebles como ruinas, construcciones y objetos -entre otros- de propiedad fiscal, municipal o particular, que por su valor histórico o artístico o por su antigüedad deben ser conservados para el conocimiento y disfrute de las generaciones presentes y futuras. (CMN, s.f.)

Los monumentos históricos se deben integrar a la vida moderna del país y no permanecer como este muerto. La rehabilitación y revitalización de las zonas de monumentos históricos son garantía para su conservación. Según Díaz Berrio propone los nuevos usos a los que podrían dedicarse los edificios coloniales e históricos: (Casasola, 1995)

- Casas de la cultura.
- Museos.
- Escuelas y centros de estudio.
- Edificios públicos y de gobierno.

- Bibliotecas y archivos.
- Auditorios, locales para espectáculos y conciertos.
- Hoteles.
- Albergue y centros vacacionales.
- Comercio y oficinas
- Viviendas.

Turismo y cultura.

El turismo como bien se sabe, es un conjunto de actividades ya sean de negocio o bien de recreación, que de manera directa o indirectamente generan bienes y servicios, lo cual permite tener una relación entre los visitantes y las personas de las zonas receptoras.

Turismo.

La palabra turismo, según la OMT «Organización Mundial del Turismo», comprende “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros”.¹² Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.

El vínculo existente entre el turismo cultural y el patrimonio, es único, si bien el turismo desde sus inicios se ha considerado históricamente como una actividad que genera ingresos a los países que se dedican a este dinamismo económico, el patrimonio se caracteriza por ser una riqueza no renovable. El turismo puede transformarse en un dinámico e importante promotor del desarrollo sostenible.

Turismo Cultural.

Según la OMT se dice que el Turismo Cultural “Es un movimiento de personas debido esencialmente a motivos culturales como viajes de estudio, viajes a festivales u otros eventos artísticos, visitas a sitios o monumentos, viajes para

estudiar la Naturaleza, el Arte, el Folklore, y las peregrinaciones". Y otra de carácter más general: "todos los movimientos de personas para satisfacer la humana necesidad de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros". (OMT, Definición de la Política y Estrategias, 1995).

El turismo y sus efectos en el patrimonio cultural

Según Luis Casasola (1995) nos habla en el libro Turismo y Ambiente sobre el efecto del turismo en el patrimonio cultural, a como bien sabemos el turismo produce diversos efectos negativos en las comunidades y centros receptores. Los efectos que el turismo produce en el patrimonio cultural no solo son causados por la actividad turística que realiza el hombre, sino también el explosivo crecimiento demográfico, la urbanización, el desarrollo acelerado de la especulación inmobiliaria, los cambios del uso del suelo, las falta de planificación, la influencia de los medios de comunicación y de turista de forma masiva, son uno de los factores en el que ha afectado radicalmente los elementos que conforman nuestros patrimonios culturales. La masificación de la actividad turística en los atractivos naturales, conlleva a un efecto de transformación, deterioro y afectación de los recursos culturales.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se puede agrupar en tres grandes segmentos los componentes del patrimonio cultural (atractivos culturales), para analizar en qué forma son afectados cada uno de ellos por la práctica de turismo:

- Zonas y monumentos arqueológicos e históricos, población y comunidades tradicionales.
- Artesanías y artes populares.
- Lenguas, conocimientos, fiestas costumbres y valores tradicionales.

Cabe destacar que el grado en que un atractivo cultural puede ser influido por la actividad turística depende, entre otras, de las siguientes variables:

- Los ámbitos de la autoridad con jurisdicción sobre el atractivo.
- Intensidad de uso del atractivo.
- Categoría y jerarquía del atractivo.
- Capacidad de sustentación del atractivo.
- Las modalidades de uso del suelo donde se ubica el atractivo.
- La comercialización excesiva de ese atractivo.
- Comportamiento de la población local y los visitantes.
- Los ámbitos de la autoridad con jurisdicción sobre el atractivo. (Casasola, 1995).

Desarrollo turístico.

“El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluirlos efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos”. (Pearce, 1991)

Desarrollo turístico sostenible.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el desarrollo sostenible como aquel que “atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (OMT, Desarrollo turístico)

Siendo que el turismo cultural ha pasado de un mercado de poca demanda a un mercado de masas, causando que los significados de los bienes culturales se redefinan, valorándose como recursos y fuentes de desarrollo para el territorio. El patrimonio se ha convertido es un bien de consumo dentro del mercado,

considerando los valores tangibles e intangibles que poseen los elementos del patrimonio.

Se pretende, aquí, dar un paso más allá del turismo, cultura y patrimonio, comprendiendo un poco más de las distintas definiciones más comunes, para abrir la perspectiva a un espacio de relaciones más eficaz entre los tres ámbitos. La cultura es el gran activo, las riquezas tangibles o intangibles (patrimonio), y la actividad turística entendida en su dimensión de fenómeno socioeconómico de gran magnitud. Que no se desliga de la gestión habitual de los sitios de patrimonio y sus buenas prácticas de sostenibilidad.

4.2 Buenas Prácticas en Sitios de patrimonio.

Hoy en día, la actividad turística es uno de los factores que impacta positivamente y negativamente en el país donde se desarrolla, el gran desafío que tenemos es evitarlo o disminuir los impactos negativos, tanto ambientales, económicos y sociales. Sin embargo, existen organizaciones que se encargan de crear guías o manuales de buenas prácticas, con el fin de conocer e implementar buenas prácticas de manejo para realizar un turismo sostenible.

Buenas Prácticas.

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. También deben garantizar que se produzca el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico. (SNV, 2008).

Esto quiere decir que la implementación de buenas prácticas es de suma importancia debido a que no solo va a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. También va a beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y a la economía empresarial.

Según Pedro Canut Ledo(2004) define buenas prácticas como “una gestión cultural de actuaciones o estrategias, en el marco de proyectos de gestión cultural, que han dado respuesta satisfactoria a problemáticas concretas, de forma que pueden servir como ejemplo para futuros gestores y otros agentes culturales. La buena práctica se convierte en este caso es el eslabón de una cadena de valor imprescindible en la sociedad del conocimiento actual.” (Canut, 2004)

Conservación.

Según la UNESCO define: “la conservación comprende todas las medidas y acciones dirigidas a preservar los yacimientos y objetos culturales para estabilizar su estado y garantizar que se preservan para el disfrute del público y las generaciones venideras”. (UNESCO, Patrimonio Cultural Subacuático, s.f.).

En la conservación existen dos tipos:

- **Conservación preventiva**

Las intervenciones de conservación preventiva tienen como principal objetivo crear condiciones que ayuden a evitar la ocurrencia de daños o pérdidas en los bienes y contribuir a ralentizar el ritmo de envejecimiento de los materiales.

A pesar de que las intervenciones de conservación preventiva generalmente no producen resultados visibles en las piezas, estas acciones de prevención son absolutamente esenciales para mantener las colecciones en buen estado, evitando daños, pérdidas y gastos innecesarios con intervenciones más profundas e intrusivas.

- **Conservación Curativa**

En caso de que ya se hayan producido daños o existan daños en curso, pueden aplicarse medidas de conservación curativa que contribuyan para interrumpir procesos de degradación y estabilizar el material, reduciendo así el riesgo de que se produzcan nuevos daños. Este tipo de intervención puede ser fundamental para mantener la cohesión de los diversos elementos de un libro, por ejemplo, hasta que eventualmente se decida realizar una intervención más profunda (restauración). Estas intervenciones funcionan como "primeros auxilios". (Conservacion y Restauracion, s.f.).

Restauración.

Restauración según la UNESCO tiene como definición “es la continuación lógica del proceso de conservación, cuando éste no basta para revelar la superficie original del objeto (sin falsificación). La restauración trata de devolver a una pieza arqueológica su aspecto original con la mayor fidelidad posible a fin de que el objeto pueda exhibirse.”

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Debido a eso debemos de tomar en cuenta las diferentes modalidades de gestión en el sector turístico.

Gestion Turistica Sostenible.

La gestion turistica sostenible es la actividad profesional e integradora que establece una serie de objetivos y estrategias en funcion a las características de los elementos del sistema turistico, en busca de desarrollar la actividad turistica con eficacia y sostenibilidad, tomando medidas para que que el desarrollo sea a nivel economico, social, cultural y ambiental, en una determinada zona, satisfaciendo las necesidades de la comunidad y los turistas.

Según Rainforest Alliance en la guía para una gestión empresarial sostenible, dice que en una gestión sostenible debe de incluir aspectos culturales que consideren las siguientes pautas:

- Estimular una ética de vida que promueva el desarrollo sostenible.
- Fortalecer la identidad nacional en el marco de la diversidad cultural y étnica.
- Promover, proteger y aprovechar en forma adecuada al patrimonio cultural y natural.
- Destacar la importancia de hacer un uso responsable de los sitios que son patrimonio mundial de la UNESCO.
- Fomentar las expresiones culturales que propicien una relación adecuada con el medio ambiente. (Sostenible)

Gestión turística del patrimonio cultural.

En el año 2009, María Velasco González nos dice que la gestión turística del patrimonio cultural podría definirse como la aplicación de conocimientos específicos para la conversión de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos. Los conocimientos pueden provenir de disciplinas vinculadas a diversos campos de la gestión (como la dirección de empresas, la gestión financiera o la gestión de recursos humanos) o de otras que se creen «ex novo» tomando como referencia la realidad específica del turismo (como la gestión de destinos, la planificación turística, la gestión de organizaciones turísticas o la promoción turística). (González, 2009).

En estas definiciones se pretende identificar la importancia de cómo administrar o gestionar un sitio turístico de Patrimonio Cultural, en relación a los tres ejes de sostenibilidad, para así, brindar y realizar actividades turísticas sostenibles reduciendo impactos sobre el medio ambiente. En otras palabras, la gestión y buenas prácticas van de la mano para contribuir con el desarrollo de las actividades en donde realizan su operación.

5. DESARROLLO DEL SUBTEMA.

5.1 Descripción general del “Sitio Ruinas de León Viejo”.



Ilustración 1. Entrada del sitio.

El sitio histórico Ruinas de León Viejo está conformado por las ruinas que algún día fue la ciudad de León de Nagrando, siendo la primera capital de Nicaragua, fundada por los españoles en el siglo XVI, posteriormente abandonada a principios del siglo XVII.

Sus vestigios fueron localizados en 1967 por investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, sede León, las cuales estuvieron dirigidas por La Comisión Nacional de León Viejo, integrada por el Dr. Mauricio Pallais Lacayo, Dr. Carlos Tünnermann Bernheim, Ing. Ernesto Vigil, Prof. Antonio Bonet Correa y el Dr. Eduardo Pérez Valle; con quienes se inició el conocimiento, conservación y difusión de estos vestigios coloniales. (Hernandez, 2015, pág. 24).

El Sitio Ruinas de León Viejo está ubicado en el municipio de La Paz Centro, Departamento de León, junto al poblado de Puerto Momotombo, Departamento de León, República de Nicaragua, en las coordenadas; Latitud 12° 24' 20" N, Longitud 86° 36' 42", a una altitud de 56 msnm. Tiene una superficie de 232,414.418 mts2, equivalentes a 23.24 hectáreas y un polígono irregular que obedece a la adquisición progresiva de terrenos por parte del Estado, hasta conformar el área actual. A 68 kilómetros de Mangua, Carreta Managua-León km. 54.5, localizado a 14 km hacia el norte, en el poblado de puerto Momotombo; Los límites actuales:

Norte: Volcán Momotombo.
Sur: Con la Paz Centro.
Oeste: Con el complejo Volcánico Pilas-Hoyo.
Este: Con el Lago Xolotlán.



Ilustración 2. Vista Panorámica desde la Fortaleza.

El relieve en el área del Sitio es regular, con alturas que oscilan entre 50 y 70 Msnm. El punto más alto del sitio lo representa la estructura colonial denominada La Fortaleza y el más bajo es la recta de la Calle Real. El drenaje se desarrolla a través de numerosos cauces naturales de poca profundidad.

La comunidad Puerto Momotombo, tiene una población aproximada de 6,000 habitantes y una superficie de 671 km². Se encuentra a 40msnm, con una temperatura de 27.6°c y su clima es tropical de sabana. La Ciudad de León de Nagrando, fundada el 15 de junio de 1524 (Domingo de la Santísima Trinidad), por el conquistador español Francisco Hernández de Córdoba, quien murió decapitado

en su plaza mayor en 1526 por órdenes de Pedrarias Dávila gobernador de Panamá, quien era teniente de este poblado. Se le bautizo con el nombre de león en alusión a la ciudad del mismo nombre en España y denominada capital de la Provincia de Nicaragua. En otra época habitado por los primeros colonos,



Ilustración 3. Paneles informativos.

luego del descubrimiento al inicio tenía en sus arrabales unos 15,000 vecinos

naturales del país. Está situada frente al volcán Momotombo (en ese tiempo tenía alrededor de 5 cráteres), que significaba el lanzamiento por los aires de arena, cenizas y lava en estado ígneo, seguido de temblores violentos y persistentes que culminaron con los terremotos de 1594 y de 1610, este último de mayor intensidad.

La zona donde se ubican las Ruinas de León Viejo, inicialmente estuvo Poblada por grupos migratorios mesoamericanos. Estos grupos pertenecían a los Chorotegas o Mangues, originarios de Soconusco y Chiapas (México), quienes se Asentaron en territorio nicaragüense alrededor de 800 años D.C. (Hernandez, 2015, pág. 25).



Ilustración 4. Dibujo del cronista Gonzalo Fernández de Oviedo.

El viajero Squier dividió este grupo en dos: los Nagrandanos, que ocuparon la zona sobre la orilla norte del Lago de Managua y la llanura de León hasta el Pacífico, siendo sus ciudades principales Imabite y Sutiava y los Diarianes, que ocuparon la zona entre el norte del Lago de Nicaragua, el río Tipitapa y la mitad Sur del Lago de Nicaragua, teniendo entre sus principales ciudades Xalteva. (Hernandez, 2015, pág. 25)

Con la llegada de la primera expedición española al territorio nacional en 1523, la zona de Nagrando se mantuvo sin alteración, ya que Gil González Dávila sólo llegó hasta el territorio de los nicaraos en el istmo de Rivas. En 1524 una nueva expedición entra al territorio de Nicaragua y circunda ambos territorios precolombinos, estableciendo así las primeras comunidades españolas del siglo XVI. La primera ciudad fundada fue Santiago de los Caballeros de León, conocida

como León de Imabite o León de Nagrando. Su fundador la establece entre junio y agosto de 1524 en medio de la provincia indígena de Imabite.

Se dice que cayó una maldición sobre la ciudad por el asesinato del obispo fray Antonio de Valdivieso, a manos de los hijos de Rodrigo de Contreras y nietos de Pedrarias Dávila el 26 de febrero de 1550. La ciudad no fue destruida como comúnmente se cree, luego del violento terremoto de 1610 que causó grandes daños en la ciudad y dadas las características sísmicas del sitio, sus pobladores reunidos en cabildo deciden trasladarse al actual asentamiento que ocupa en la actualidad, siendo que la ciudad fue paulatinamente sepultada por las continuas cenizas, piedras volcánicas y por sedimentos lacustres.

En las últimas tres décadas del siglo XVI eran pocos los españoles, criollos y mestizos que la habitaban, hasta que el 11 de enero de 1610 un terremoto obligó a las autoridades a abandonarla por completo y asentarse en tierras previamente escogidas en territorio de los indígenas Sutiavas, dando origen al emplazamiento actual de la ciudad de León.

Estas ruinas y sus vestigios fueron originalmente descubiertas en 1931, y redescubiertas en 1967 por investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León) con manifiesto interés público y al año siguiente se

iniciaron las excavaciones en busca de vestigios históricos. Como resultado de las excavaciones, se sabe que la ciudad tenía un trazo similar a casi todas las ciudades de Hispanoamérica de esa época, en forma de cuadrícula y la plaza mayor se ubicaba en su centro. Los investigadores realizaron una

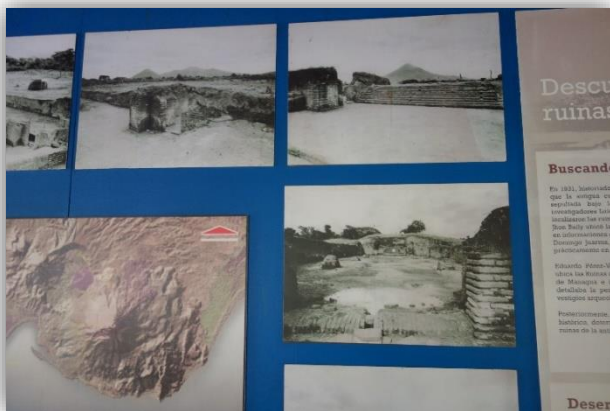


Ilustración 5. Primeras fotos de las excavaciones.

segunda expedición en abril de 1967, acompañados además por el ingeniero Francisco Baldizón, el administrador de la hacienda el Diamante y un grupo de estudiantes universitarios. Así llegaron hasta el sitio donde sobresalían las estructuras o montículos constituidos por viejos ladrillos de barro.

Posterior a esto, la UNAN se encargó de las excavaciones, bajo la dirección del Dr. Alfonso Argüello Argüello y una comisión integrada por los señores Marco Quintana, representante de la Municipalidad de la Paz Centro; Dr. Mauricio Pallais Lacayo, representante de la Academia de Geografía e Historia de Nicaragua; Dr. Carlos Tünnermann Bernheim, Rector de la UNAN; Ing. Miguel Ernesto Vigil, representante de la Municipalidad de León; Profesor Antonio Bonet Correa, del Instituto de Cultura Hispánica y el profesor Eduardo Pérez Valle, de la UNAN. Encontrado los primeros vestigios, la UNAN contrató en 1968 los servicios del arqueólogo español Antonio Bonet Correa para dirigir las excavaciones, las cuales dieron resultados en cuanto al valor del Sitio y su subsiguiente respaldo legal, tanto en el ámbito nacional como internacional. (Hernandez, 2015, pág. 25)



Ilustración 6. Monumento a la resistencia indígena ubicada donde era la Plaza Mayor.

El centro de la ciudad de León Viejo ocupa un área aproximada de 800 metros de largo por 500 metros de ancho, en torno a su plaza mayor y a orillas de sus calles se encuentran 16 ruinas rehabilitadas hasta la fecha. De igual manera en cuanto a rango y jerarquía, fue la principal ciudad de todo el territorio, habiendo sido sede del Gobierno Colonial Provincial, custodia de la caja real, silla del obispado de la provincia y asiento de la iglesia catedral. Esta ciudad es un ejemplo vivo de urbanística y arquitectura del siglo XVI.

León Viejo contaba con tres monasterios: “La Merced”, “San Pedro” y “San Francisco”, ubicados en las calles principales de la ciudad y que estuvieron en función hasta aproximadamente 1560. De esos monasterios, el de La Merced ya ha sido encontrado en el extremo sur de las ruinas, no así los otros dos monasterios.



Ilustración 7. Iglesia Nuestra Señora de la Merced.

El Sitio Ruinas de León Viejo constituye uno de los conjuntos culturales de mayor importancia, tanto a nivel nacional como internacional. Como bien cultural está sujeto al ámbito de aplicación de numerosas disposiciones nacionales e internacionales que protegen el patrimonio cultural; Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Convención Sobre Protección de Bienes Culturales en caso de conflicto armado, primer y segundo Protocolo, Convención sobre Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de las Naciones Americanas, Convención Centroamericana para la Protección del Patrimonio Cultural.

El sitio histórico “Ruinas de León viejo”, declarado por la UNESCO Patrimonio Histórico-Cultural de la Humanidad en el año 2000, por ser uno de los ejemplos eminente de un tipo de construcción arquitectónico ilustrativo de un periodo significativo de la historia de la humanidad.

El Instituto Nicaragüense de Cultura (INC), como ente administrativo y rector de las acciones relativas al sitio, está a cargo de conservar, proteger y promover sus valores culturales y fomentar la conciencia de las y los nicaragüenses acerca

de su pasado, así como su aprovechamiento sostenible a través del turismo, la educación y la investigación científica, preservando así una de las evidencias más significativa de la cultura nacional. (Hernandez, 2015, pág. 25).

En la actualidad es un lugar de interés histórico, donde se pueden observar las ruinas mejor conservadas de la antigüedad, historias de los principales



Ilustración 8. Calle principal.

personajes de la época, restauraciones de algunos edificios, su exuberante paisaje donde se puede observar el volcán Momotombo y el lago Xolotlán, así como disfrutar de un recorrido guiado que lo transportara al pasado. De momento, arqueólogos y

arquitectos han encontrado más de 19 estructuras coloniales, en un perímetro 22.56 hectáreas que han sido cuidadosamente conservadas y mostradas al público, a través de guías locales.

En los años 80 aun siendo motivo de estudio durante toda esa década, hasta los años 90 que fueron expuestas al público, el cual era un pequeño espacios donde se exponían estas estructura, al momento que se asentaron nuevos grupos de familias, cuando realizaban las construcciones de sus viviendas encontraban vestigios, objetos precolombinos, por lo cual el estado de Nicaragua opto por comprar esos terrenos para ampliar el lugar, el lugar cuenta con una extensión aproximada de 34 manzanas donde se encuentran localizadas las ruinas, el INC se encarga del proceso de conservación, restauración, protección, salvaguarda y de la

puesta en valor de este sitio que tiene un valor universal excepcional fue declarado en 1994 como patrimonio nacional, pero su importancia va más allá a nivel internacional cuando es declarado en el año 2000 por la UNESCO como patrimonio cultural de la humanidad, es decir este sitio está incluido en la lista del Patrimonio Mundial durante la 24ava sesión del Comité de Patrimonio de la Humanidad, celebrada en ese mismo año, en Paris, Francia.

La Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO es un legado de monumentos y sitios de una gran riqueza natural y cultural que pertenece a toda la humanidad. Los Sitios inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial cumplen una función de hitos en el planeta, de símbolos de la toma de conciencia de los Estados y de los pueblos acerca del sentido de esos lugares y emblemas de su apego a la propiedad colectiva, así como de la transmisión de ese patrimonio a las generaciones futuras.



Ilustración 9. Reconocimiento por UNESCO.

Es por ello que, al ser también los monumentos y los sitios lugares de desarrollo sostenible y de reconciliación, la UNESCO interviene activamente y coordina las acciones de sus socios administrando la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (1972).

Actualmente, la Lista de Patrimonio Mundial cuenta con 1073 sitios inscritos, de los cuales 832 son bienes culturales, 206 bienes naturales y 35 bienes mixtos, situados en 167 Estados Partes. Desde noviembre de 2016, 192 Estados Partes han ratificado la Convención del Patrimonio Mundial. (UNESCO, www.unesco.org)

El sitio Ruinas de León Viejo fue declarado Patrimonio Histórico Cultural de la Nación por la ley No. 167 (publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 100 del 31 de mayo de 1994), reformada por la ley No. 385 (publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 71 del 17 de abril de 2001).

Los criterios de la convención aplicados al sitio fueron el iii y iv.

Criterio iii. La ciudad en ruinas de León Viejo ofrece un testimonio excepcional de la cultura material de uno de los primeros asentamientos coloniales españoles.

Criterio iv. La forma y naturaleza de la colonización española a principios del nuevo mundo, la adaptación de los conceptos arquitectónicos europeos y la planificación a la posibilidad material de otra región, son los únicos conservados en el yacimiento arqueológico de León Viejo.

El sitio Ruinas de León Viejo ofrece un testimonio excepcional de la cultura material de uno de los primeros asentamientos coloniales españoles, de acuerdo con lo planteado para cumplir con el criterio iii. El sitio de León Viejo es un



Ilustración 10. Ruinas.

monumento histórico de importancia, que es probablemente única en América Central.

Esto es en gran parte debido a su estado de conservación, como pocas ciudades del siglo XVI se conservan intactas e inalteradas de la reconstrucción posterior. Se expresa por el INC que León viejo es un excelente laboratorio para la experimentación con técnicas de excavación, y los artefactos descubiertos ofrecen un rico inventario de los materiales que datan de los primeros años de contacto entre los colonizadores y la población indígena del siglo XVI. (Dianer de Jesus Alvarado Pineda, 2014, pág. 21).

Dicha declaratoria considera la importancia del sitio, por constituir un ejemplo de la historia colonial y por su vinculación con el desarrollo y afianzamiento de la cultura e identidad nacional, siendo uno de los pocos ejemplos de fundaciones tempranas en Hispanoamérica que se conserva en su estado original.

Esta declaratoria comprende, además de los bienes inmuebles que conforman el sitio, los muebles contenidos en su conjunto urbanístico que están vinculados directamente con la historia política, económica y social de Nicaragua.



Ilustración 11. Restos óseos de Francisco Hernández de Córdoba.

Lo anterior sirvió como base para declarar Patrimonio Cultural de la nación, los restos óseos de Francisco Hernández de Córdoba, fundador de la ciudad. Dicha declaratoria fue emitida por Resolución de la Dirección de Patrimonio Cultural No. 09-00, publicada en El Diario La tribuna el 18 de mayo del 2000 y se fundamenta en el hecho de haberse encontrado dichos restos dentro del conjunto urbano de la

ciudad de León Viejo, considerándose para efectos legales, parte indivisible del mismo. (Hernandez, 2015, pág. 29)

La ciudad fue habitada por 86 años, y abandonada en 1610, a causa del decaimiento de la economía ocasionada por la falta de mano de obra indígena, por la escasez de comercio, por la extinción total del oro en las minas de Las Segovias y por los frecuentes temblores ocasionados por el Volcán Momotombo, que terminaron con el terremoto de ese año.

Después del terremoto la ciudad fue abandonada y sus pobladores se trasladaron en direcciones nortes junto al pueblo indígena de Sutiaba, emplazamiento actual de la ciudad de León.

Entre las ruinas se pueden observar, está la catedral de Santa María de la Gracia, primera catedral de Nicaragua, la casa donde se fundían las monedas reales; las ruinas de la iglesia la merced, donde fueron descubiertos los restos de Pedrarias Dávila y Francisco Hernández de Córdoba. Con un total de 19 ruinas debidamente calificadas, las cuales 4 de ellas no han sido identificadas.

Lamentablemente las ruinas no han escapado a los últimos y más recientes desastres naturales. En mayo de 1982, la tormenta “Aleta” destruyó los muros de la ciudad, en octubre de 1988 el huracán “Joan” (Juana) ocasionó nuevos daños a las ruinas y el más grave, en octubre de 1998 el huracán Mitch causo daños estimados en un 40%, afectando varias casas, el convento de La Merced y la Fortaleza.



Ilustración 12. Catedral de Santa María.

Las ruinas también sufrieron daños considerables por el terremoto del 10 de abril del 2014, de magnitud 6,2 grados en la escala de Richter, a las 5:27 p.m. hora local, con epicentro en el lago Xolotlán, seguido de enjambres sísmicos cerca del volcán Momotombo.

El propietario del Sitio es el Estado de Nicaragua, representado por el Instituto Nicaragüense de Cultura, quien está a cargo de su administración. El sitio está inscrito en el Folios 44-11-12 y 15, No 364, Asiento 17, Tomos 828B y 918 del Registro Público de la Propiedad Inmueble del Departamento de León. Y la zona periférica que contiene restos arqueológicos pertenece a propietarios privados. (Hernandez, 2015)



Ilustración 13. Instituto Nacional de Cultura.

La conservación de las ruinas y el valor universal excepcional que representa se logra mediante la implementación de un plan de manejo. Este último, que debe actualizarse periódicamente, define las acciones de respuestas y las destinadas a la mejora del sitio en un punto de vista sostenible. El plan de manejo es implementado por el INC (entidad estatal responsable de la gestión administrativa del sitio de la lista), en coordinación con diversas instituciones nacionales y locales.

En 2001, Como una dependencia desconcentrada del Poder Ejecutivo, cuyos objetivos son; valorar y dar seguimiento a la propuestas que Nicaragua haya presentado o presente a la UNESCO para sitios que sean declarados Patrimonio Cultural de la Humanidad; Coordinar acciones con el Instituto Nicaragüense de Cultura, la Dirección de Patrimonio Cultural de la Nación y el Museo Nacional Diocesano Chávez en aquellos aspectos vinculados al Manejo de los Sitios; Dirigir

y administrar el Sitio Histórico Colonial Ruinas de León Viejo, Patrimonio Mundial de la Humanidad; Asumir la representación legal de dicho sitio ante la UNESCO y demás organismos internacionales y nacionales que colaboren con el mantenimiento, conservación y promoción del sitio; Dirigir y aplicar el Plan Maestro de Manejo del Sitio Histórico Colonial Ruinas de León Viejo aprobado por UNESCO como los planes maestros de los sitios que obtengan el Título de Patrimonio de la Humanidad; Administrar los recursos presupuestarios que anualmente le sean asignados, y Gestionar recursos extra presupuestarios para el desarrollo del Plan Maestro de Manejo del Sitio Histórico Colonial Ruinas de León Viejo. (Dianer de Jesus Alvarado Pineda, 2014, pág. 24).

El Instituto Nicaragüense de Cultura se ha comprometido a fortalecer la conservación de las Ruinas de León Viejo en el diseño y aplicación de los instrumentos normativos específicos para el área designada y su zona de amortiguamiento, y para la prestación de apoyo financiero para la aplicación correcta del plan de manejo. (Dianer de Jesus Alvarado Pineda, 2014, pág. 25).

El Sitio Ruinas de León Viejo no conserva en la actualidad su uso de ciudad, solamente el de carácter cultural, científico, turístico y religioso, este último al celebrarse “La peregrinación en la fe” y la celebración de la Virgen de La Merced, patrona de la localidad, entre otros, donde se reciben a cientos de peregrinos que llegan para ser partícipes de estas celebraciones.

5.1.1 Aspectos Patrimoniales Significativos del Sitio Ruinas de León Viejo.

El sitio histórico arqueológico tiene dos museos a partir de febrero del 2014 que fueron inauguradas las obras de rehabilitación, ampliación y mejora de los espacios expositivos y de los recorridos interpretativos del sitio histórico ruinas de León viejo, llevadas a cabo en el marco del proyecto “Desarrollo Humano y Protección del patrimonio León Viejo”.



Ilustración 14. Maqueta hipotética de la ciudad.

Este proyecto ejecutado en conjunto por la alcaldía de la Paz Centro, el Instituto Nicaragüense de Cultura y el Instituto Nicaragüense de Turismo. El cual inicio a principios del 2010 y ha dirigido sus esfuerzos a la puesta en valor del sitio histórico y de los recursos naturales y turísticos de la zona. Aprovechando la sostenibilidad

del patrimonio cultural y natural.

Parte de las mejoras del lugar son, el acceso y las áreas exteriores del sitio histórico, rehabilitación del Museo Imabite, de historia precolombina, y de su exposición. La construcción del museo Nagrando, de historia colonial y diseño e instalación de su exposición.

Construcción de maqueta hipotética de la ciudad a escala 1/125 de la sala para albergar la misma. Excavaciones arqueológicas para la delimitación de la plaza mayor de la ciudad en las que sean descubierto las estructuras de la casa del gobernador, la casa real de la fundición, del cabildo y de la Catedral santa María de Gracia.

Adicionalmente se realizaron trabajos de consolidación de las estructuras excavadas y restauración de los hallazgos arqueológicos realizados. Diseño e instalación de cedulas interpretativas a lo largo del recorrido por el parque arqueológico.

El sitio está constituido por dos Museos, una Sala de Maqueta y el Parque Arqueológico. En el Museo Imabite se expone la forma de vida de los primeros habitantes nativos: su sistema social, económico y cultural.

El Museo León de Nagrando expone la llegada de los españoles y su impacto en los pueblos nativos, los acontecimientos sociales y políticos más sobresalientes ocurridos durante los 86 años de vida de la ciudad, destacando la dinámica económica y el abandono de la misma en 1610.

La Sala de Maqueta expone una reconstrucción hipotética de la primitiva ciudad y aspectos sobre el descubrimiento del Sitio en 1967. Finalmente, el Parque Arqueológico donde se encuentran vestigios de los principales edificios de la antigua ciudad.

Descripción por Museo.



Ilustración 15. Museo Imabite.

Museo 1: El museo Imabite cuenta con 4 vitrinas donde se exhiben alrededor de 48 piezas, el techo del museo hace referencia a la primera etapa de construcción que corresponde a la primitiva, que comprende las chozas de paja y caña.

En esta sala se exponen piezas arqueológicas recopiladas en la comunidad actual puerto Momotombo y en otros puntos del sitio, uno de ellos el lago xolotlán, cada una de las piezas es parte de la identidad nacional precolombina, perteneciente a la población Imabite, fue la primera ciudad existente en esta zona antes de la conquista española, su significado es pueblo tragado por las aguas.



Ilustración 16. Interior del museo Imabite.

Las piezas que se pueden observar en esta sala, siendo las más significativas se encuentran las estatuas de tapaligui, fueron personas que luchaban cuerpo a cuerpo en la era precolombina, fueron encontradas en la isla Momotombito, estas piezas representaban a los guerreros. La estatuaria de tapaliguis corresponde a

tres culturas: Nicaraguas, Chorotegas y Chontales. Son iconografías de hombres guerreros-héroes venerables, a través de los cuales el pueblo indígena creía obtener el favor de sus teotes (Dioses).

Otras de las piezas que se exponen en la sala son las vasijas que eran utilizadas para rituales funerales, fermentar chicha y almacenar agua, en ellas se puede observar el uso de colores, el cual era sacado de material volcánico.

Una de las piezas que se pueden apreciar en esta sala son de madera, similar a las piedras de moler o metate, estas eran utilizadas para sentarse, están ubicadas a los laterales de la vitrina de exposición, la que puede



Ilustración 17. Laminas informativas.

apreciar en el centro era para reposar la cabeza, se puede percibir en la lámina informativa.

En toda la sala se puede percibir un sinnúmero de láminas informativas correspondiente a la historia de los primeros habitantes de la zona, su forma de vida, comercio, lengua y su moneda oficial, lo que corresponde a la época precolombina.

La información que se obtiene en esta sala, es complementada con la explicación que realiza el guía, sobre la historia y piezas más representativas, que fueron descubiertos en las excavaciones realizadas en la zona donde se encuentra el parque arqueológico.



Ilustración 18. Museo León de Nagrando.

Museo 2: En la sala del museo León de Nagrando, cuenta con 5 vitrinas donde se exponen alrededor de 30 piezas y 2 pinturas, que hace referencia a la llegada de los españoles.

En el museo colonial se puede apreciar las exposiciones de algunos escritos, figuras a parte de la recopilación de la historia de Nicaragua, documentación recopilada de las crónicas de Indias, escrito por el historiador Fernández de Oviedo, uno de los cronistas de esa época colonial del siglo XVII.

En esta sala se refleja la historia desde la llegada de Cristóbal Colón, hasta las expediciones realizadas por los primeros españoles en el año 1522 a 1524, hasta su abandono en 1610.



Ilustración 19. Figura a escala Carabela.

El techo de esta sala de exposición asemeja la tercera etapa de construcción que sufrió la ciudad que corresponde a la etapa definitiva, que eran construcciones con paredes de ladrillos y techos de tejas de barro.

Entre los paneles informativos se pueden observar información sobre los colonos, expediciones realizadas en el terreno, información sobre su fundador y conquistadores.



Ilustración 20. Moneda "Real de a Dos".

Además, puede apreciar una de las piezas más representativas de la sala, la moneda más antigua que la sociedad europea introdujo en Nicaragua, a partir de la irrupción española, fue el "maravedí", luego se puso en uso los "reales plata".

En León de Nagrando circulo la moneda "real de a dos", moneda de plata, acuñada en Perú para circulación de la provincia de Nicaragua. Encontrada en la estructura Cabildo Real durante las excavaciones arqueológicas en el año 2013.

Otras de las piezas que se pueden observar en el museo son vasijas de barro que eran utilizadas por los españoles para almacenar aceite, miel de abeja, agua y vino, muchas veces para realizar exportaciones.

Una de las pinturas que se puede apreciar en la sala de León de Nagrando, representa el recibimiento que se le dio Luis Gonzales Dávila por parte del cacique diriangen.



Ilustración 21. Pintura en que se puede apreciar en la sala de León de Nagrando.

Otras de las piezas que se encuentran son una especie de clavos de metal, el uso de este material es conocido a raíz de la llegada de los españoles, de igual manera el uso de ladrillos formados y quemados en hornos.

Esta información que se puede apreciar en las paredes es complementada con información extra brindada por los guías que posee el sitio.



Ilustración 22. Sala de Maqueta.

Sala de Maqueta: esta sala expone una reconstrucción hipotética de lo que en esa época sería la antigua ciudad de León Viejo, representa las 3 etapas de construcción que sufrió el sitio en sus 86 años que duró la ciudad. Donde se expone una explicación breve de la ciudad, su distribución y como fue creciendo a lo largo de su existencia.

La población precolombina que habitaba esta zona era del grupo de los chorotegas, específicamente de la tribu de los Nagrandanos, asentados en la costa del lago Xolotlán. Siendo su principal núcleo del pueblo de Inhabito. Fue aquí donde los conquistadores españoles construyeron sus primeras casas, a similitud de los habitantes nativos (rancho de caña y paja).

La edificación de la ciudad de León de Nagrando fue construida con manos de obra indígenas a la usanza de la arquitectura española de la época, desarrollando tres etapas constructivas.

Primitiva: chozas de paja y caña.

Fundamental: paredes de lapidas, techo de paja y/o tejas.

Definitiva: paredes de ladrillos y techos de tejas de barro.

De esta manera, se tiene una idea de la organización que tuvo la ciudad desde sus inicios. León Viejo contó con una plaza que funcionaba como centro de la urbe, en donde también funcionaba un “tiangué” (mercado). Las viviendas que se colocaron en la Calle Real – la más importante de la ciudad – pertenecían a familias acaudaladas, cuya ubicación indicaba la jerarquía social de las mismas.



Ilustración 23. Parque Arqueológico.

Parque arqueológico: el recorrido inicia con la primera estructura que se puede apreciar es una de las 21 habitaciones en fila que conformaban el Palacio de Gobierno. Esta propiedad ocupa lo equivalente a 4 viviendas en un mismo solar.

La segunda estructura que se puede observar dentro del recorrido es la del Cabildo Real, lugar donde se aprobaban las leyes, era un edificio público a servicio de la corona española y pertenece a la segunda etapa de construcción por la cual paso la ciudad, se encuentra en su estado original, no presenta ni un tipo de intervención.

En el recorrido dentro del parque arqueológico se puede observar lo que un día fue su plaza mayor, donde se daban acontecimientos sociales, religiosos y algunos hechos de violencia, uno de los más significativo fue la decapitación de Francisco Hernández de Córdoba, fundador de la ciudad.

Otro acontecimiento fue el aperreamiento de 18 indígenas que murieron devorados por lo perros, en el centro de la plaza cuenta con un monumento nuevo, que representa a los 18 indios se rebelaron contra los españoles. De esta manera

Pedrarias Dávila demostraba su autoridad ante los pobladores, en la plaza también quemaron al español Andrés de Caballero.

En la actualidad debajo de ese monumento se encuentran las osamentas de Francisco Hernández de Córdoba y de Pedrarias Dávila, lo que fueron encontrados en la iglesia en el año 2000, ya que los monasterios eran utilizados como cementerio según la posición social del individuo.

Frente a esta plaza se localizaba La Catedral Santa María de La Gracia, bajo el altar mayor fueron encontradas en el año 2000, las tres osamentas de los primeros obispos que vinieron a Nicaragua; Diego Álvarez Osorio, Francisco de Mendavia y Antonio de Valdivieso.

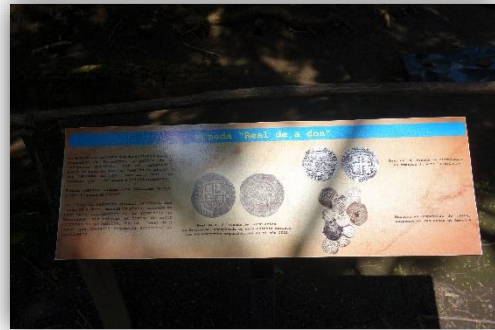


Ilustración 24. Panel informativo.

El recorrido sigue por la calle real o principal la cual fue testigo de otra forma de castigar a las personas, solían atarlas en la cola del caballo de sur a norte hasta su ejecución en la plaza mayor.

La siguiente parada es la casa Real de Fundición, con una construcción en forma de ele, la estructura es reconocida por tres nombres; Casa de la Moneda porque en ese lugar se recaudaban los impuestos de la ciudad, Casa de Fundición por el oro traído desde las Segovias se fundía en ese lugar y el quinto real enviado a la corona española, también se le conoce como Casa de Aullido y los Lamentos, en este lugar se marcaba el rostro de los indígenas con hierro caliente, posteriormente eran vendidos como esclavos en Perú y Panamá.

En ambos lados de la calle real se pueden apreciar otras estructuras, las cuales no serán visitadas dentro del recorrido, porque son vestigios sin identificar.



Ilustración 25. Casa de Pedrarias Dávila.

El tour continua con la exposición de la propiedad de Gonzalo Cano, uno de los personajes más adinerados de la época mayordomo y procurador que a pesar de su importante puesto no sabía leer ni escribir. Esta casa es la única que tiene piso de ladrillo y deja en evidencia lo que posiblemente fue un sistema de drenaje.

Lo interesante de esta casa es que tiene un diseño arquitectónico de influencia árabe, del que se destaca la presencia de un acceso que viene de la calle principal y otro, colocado en la parte posterior de la vivienda, que servía para escapar de ataques de indígenas rebeldes, convirtiéndola en una edificación de estilo militar.

El tour por León Viejo también hace una parada dentro del Monasterio Nuestra Señora de La Merced, sitio en donde se encontraron los restos mortales de Francisco Hernández de Córdoba y Pedrarias Dávila, con 5 años de diferencia fueron sepultados uno a la par del otro.

El recorrido se dirige al sitio en el que Francisco Hernández de Córdoba ordenó construir una fortaleza. Esto, en el punto más alto de la ciudad y en donde hoy funciona un mirador natural. Allí, uno tiene impresionantes vistas del Volcán Momotombo, de la Reserva Natural Complejo Volcánico Pilas – El Hoyo, la isla el Momotombito, la Laguna El Tigre y el Lago Xolotlán.



Ilustración 26. La fortaleza.

Al bajar de la fortaleza se podrá observar la casa de Ana Jiménez, una mujer española que tenía talento en lo que era el diseño de ropa, mostraba su trabajo a las demás mujeres que visitaban la ciudad, ya que ellas venían con vestidos elegantes, pero según el clima tenían que usar vestidos más sencillos y su casa funciono como un pequeño hospedaje discretos para las esposas de los españoles importantes que pasaban de transito por la ciudad.

Las medidas de conservación de las piezas exhibidas son las siguientes:

- Limpieza del ambiente de recolección.
- Medidas de cuarentena para controlar las plagas.
- Adecuación de muebles, accesorios y contenedores.
- Ambiente interno del museo (humedad, plagas).
- Uso de guantes para el manejo de las piezas.

La preservación del sitio arqueológico se guía con las normas mínimas para la restauración y conservación de los vestigios, las cuales corresponde:

- Hacer un levantamiento preliminar del sitio.
- Retirar piedras o tierra del piso solo donde sea necesario.
- No modificar la altura de las paredes.
- Ubicar en un sitio preciso la tierra y piedras excavadas.
- Evitar excavar junto a un cimiento.
- Tapar siempre las excavaciones.

La importancia de conservación está enfocada en la puesta en valor que representan los cimientos de la ciudad, la historia que estas contienen, por ser una ciudad importante por su interconexión con otras del continente, sede de encuentro entre los más destacados exploradores e investigadores del país, asiento del gobierno provincial y de la iglesia católica de Nicaragua y Costa Rica. Son la evidencia de la utilización y aplicación de materiales y técnicas de construcción de

viejos asentamientos adaptados al medio ambiente y ser motor en el intercambio comercial entre las provincias.

Para difundir la importancia de conservación y el valor que el sitio histórico ruinas de León Viejo representa para el país, se realizan una serie de actividades que ayuden a comprender mejor a los habitantes aledaños al sitio, entre ellas están arqueólogos por un día, enfocada hacia niños de preescolar y primaria que consiste en enterrar vestigios arqueológicos previamente en el lugar, para que sean descubiertas por los participantes con ayuda de un arqueólogo, de esta manera se sensibiliza a los niños de la importancia cultural e histórica del territorio de manera educativa y divertida.

Otra de las actividades de fomento cultural que consiste en la lectura de un cuento que plasma la historia de león viejo para niños, narrado con entonación de cada uno de los personajes para posteriormente realizar preguntas, premiando su participación, haciendo énfasis del ¿Por qué es importante? Y ¿Por qué se debe de cuidar?, rescatando juegos tradicionales para que no pierdan nuestras tradiciones.

Con los jóvenes se realizan conversatorios bajo el nombre “Conociendo León Viejo Desde mi Escuela”, con presentaciones que contienen información de los inicios de la ciudad hasta la actualidad, además de tener charlas sobre la historia de León Viejo enfocada hacia los adultos mayores de la tercera edad. Talleres de sensibilización ambiental para niños, jóvenes, adolescentes, personas de la tercera edad y finqueros aledaños a la zona, sobre cómo pueden proteger y conservar los recursos naturales, ya que el sitio está ubicado en una zona natural, protegiendo lo natural se protege la parte cultural.

Se trata de llegar a todos los sectores, con congresos, conferencias, conversatorios con universidades, prestadores de servicios, entre otros, cuentan

con un simposio que se realiza cada 2 o 3 años donde se publican las últimas investigaciones que se han realizado sobre León Viejo.

5.1.2 Servicio del Museo.

El Sitio Ruinas de León Viejo cuenta con servicio de guía, los cuales están debidamente capacitados para brindar la información sobre el lugar, son 5 personas que ejercen este trabajo, 4 mujeres y un varón siendo el único de los 5 guías que habla inglés, capacitado para atender a visitantes extranjeros, la capacidad de carga del parque es de aproximadamente 200 personas.



Ilustración 27. Guía del sitio.

Cada uno de los guías, cuenta con la capacidad de atender entre 40 a 45 visitantes por grupo con una duración del guiado de 40 minutos aproximadamente, además de eso el sitio cuenta con servicios higiénicos, venta de artesanía y un pequeño quiosco de comida rápida que se localiza a un costado en la parte de afuera de las instalaciones del museo.

5.1.3 Organización administrativa del Museo.

El Sitio Ruinas de León Viejo no cuenta con una misión y visión establecida, por lo tanto, el equipo de trabajo realizó una propuesta.

Misión.

La misión del Sitio Ruinas de León Viejo, es facilitar a los visitantes nacionales e internacionales el acceso a la comprensión de la historia de lo que un día fue la antigua ciudad de León, permitiendo el conocimiento de las diversas identidades que lo constituyen, desde su pasado precolombino a su conformación política, territorial y forma de vida.

Visión.

Pretende a llegar a ser una institución de referencia departamental, que comunique y refleje la realidad histórica, a través fortalecimiento de los valores culturales y naturales para su aprovechamiento nacional propio de una institución dinámica y abierta al cambio, capaz de ofrecer una alta gama de servicios de alta calidad, para heredar a futuras generaciones.

El Sitio Ruinas de León Viejo cuenta con 30 personas que laboran en él, 4 personas trabajan directamente en las oficinas del Instituto Nicaragüense de Cultura (INC) con oficinas centrales se localizan en Managua. El resto del personal labora directamente en el sitio ruinas de León Viejo y todos son habitantes de la comarca Momotombo donde se encuentra ubicado el parque arqueológico.

A parte cuentan con un personal que le colabora con ayuda de la dirección de Patrimonio Cultural, que es una extensión más del INC, que pone a su disposición una arquitecta conservadora y la dirección nacional de arqueología colabora con arqueólogo que ve toda la parte de investigación, siendo ellos partes de sus colaboradores indirectos.



Ilustración 28. Panel de información en el Museo Imabite.

Cuyos cargos y funciones son las siguientes:

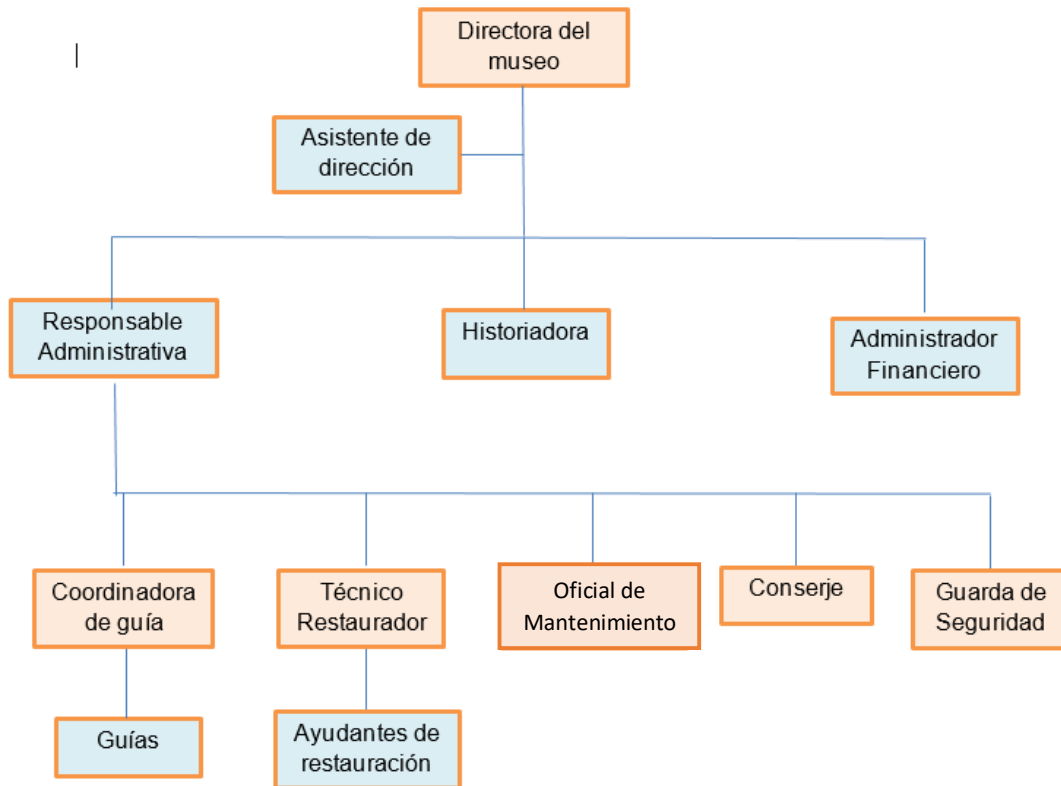


Ilustración 29. Organigrama de los trabajadores.

Director:

- Proponer modificaciones del Plan Museológico del Museo de Arte contemporáneo de Castilla y León, incluyendo la composición de la colección permanente.
- Dirigir al personal del Museo en el ámbito de sus funciones, con sujeción a la normativa aplicable.
- Dirigir, coordinar y planificar la actividad de los departamentos y servicios a su cargo.
- Velar por la seguridad y por la correcta conservación y presentación de los fondos del museo.
- Ostentar la representación institucional ordinaria del Museo cuando no esté atribuida a otro órgano.

- Proponer el programa anual de exposiciones del Museo y de designación de comisarios de las mismas.
- Proponer las adquisiciones de obras de arte destinadas a la colección del Museo e informar la incorporación de obras mediante depósito u otros procedimientos.
- Impulsar las relaciones institucionales y acuerdos de cooperación y colaboración con otros centros museísticos o entidades e instituciones culturales afines, y la captación de recursos públicos y privados.

Historiador:

Las funciones más comunes de un Historiador:

- Realizar investigaciones históricas para identificar, analizar e interpretar hechos del pasado:
 - Recopilar información histórica de fuentes confiables, tales como registros, diarios, archivos de noticias y fotografías para su análisis e interpretación.
 - Organizar la información obtenida y validar su autenticidad y significado.
 - Investigar eventos históricos de un país o región particular o de una época determinada.
 - Rastrear desarrollos históricos en un campo específico (social, cultural, político o diplomático).
 - Conservar y preservar manuscritos, registros y demás artefactos para su estudio.
 - Presentar descubrimientos históricos a través de trabajos, libros y conferencias.
- Comunicarse con museos y demás lugares históricos para brindar asesoría sobre la conservación histórica y el significado de los artefactos, lugares y monumentos:
 - Consultar y colaborar con grupos, organizaciones y fundaciones para incentivar la preservación de actividades históricas.

- Preparar y revisar las publicaciones y exhibiciones en museos para garantizar la precisión histórica:
 - Determinar los temas relacionados con la investigación y que sean de interés para los clientes o para la organización.
 - Asesorar a particulares e instituciones acerca de la autenticidad histórica de artefactos, materiales, tradiciones y registros.
 - Coordinar actividades con los trabajadores a cargo de la clasificación y archivo de los registros.
 - Traducir o solicitar la traducción de los registros cuando sea necesario.
 - Editar las publicaciones y exhibiciones históricas.
- Recopilar información detallada de fuentes confiables para elaborar biografías:
 - Entrevistar a individuos para recopilar información sobre la vida de personas específicas.
 - Documentar y organizar información para publicaciones en libros o documentales.

Asistente administrativo:

- Llevar el control de la agenda del administrador general.
- Planear, organizar, y coordinar eventos que tenga el jefe.
- Crear las presentaciones que se presenten en juntas generales.
- Vigilar que se cumpla con las normas de almacenamiento.
- Cotizar y adquirir materiales para la utilización el museo.
- Revisar periódicamente las instalaciones del museo.
- Tramitar y realizar el pago por servicios con tratados.
- Archivar todos los documentos generados y control de expediente.

Administrador financiero:

- Analizar los estados financieros y velar por que estén a tiempo y sean confiables.

- Preparar presupuestos de efectivo.
- Coadyuvar en el propósito de maximizar el patrimonio de las acciones.
- Mantener un sano equilibrio entre liquidez y rentabilidad.
- Distribuir los fondos entre las diversas áreas de la empresa.
- Fijar políticas sobre el manejo de los activos.
- Definir la estructura de capital.
- Conocer la situación económica del país y las tendencias de la economía mundial.

Área administrativa:

- Programar, organizar y controlar los recursos humanos, financieros y materiales, así como los servicios generales que la Dirección necesita para el desarrollo de sus funciones.
- Difundir el programa de capacitación para el personal directivo, docente y de apoyo y asistencia a la educación de la Dirección.
Adquirir, almacenar y suministrar oportunamente los materiales, mobiliario, equipo, refacciones y artículos en general, necesarios para el funcionamiento de la Dirección.
- Programar, organizar y controlar los trabajos de mantenimiento y conservación de bienes muebles, inmuebles y los sistemas y equipos de cómputo de la Dirección.
- Elaborar e integrar los informes que se requieran, en el ámbito de su competencia, e información de la Dirección del desarrollo y resultados de las acciones a su cargo.

Ayudante general de servicios:

- Llevar a cabo la apertura y cierre de puertas y control de puertas y de acceso de personal del museo, acompañarlos cuando lo soliciten.

- Efectuar la recogida, entrega, tratamientos, manipulación y clasificación simple de la correspondencia.
- Atender las solicitudes por mantenimiento correctivo de las unidades e instalaciones.
- Analizar y administrar los consumos de combustible y costos de mantenimiento de vehículos.

Vigilante o guarda de seguridad:

- Realizar funciones de seguridad tanto para visitantes como para las instalaciones del museo.
- Vigilar, controlar, coordinar y llevar a cabo las funciones que tiene que ver con la seguridad de las personas e instalaciones.
- No abandonar el área designada de trabajo sin la autorización de su superior.
- Colaborar en dirigir el tránsito vehicular cuando así lo requiera.
- Encender y apagar aparatos eléctricos y luces del interior de las instalaciones del museo, cuando así se requiera.
- Controlar el acceso de personas o introducción de vehículos.
- Controlar la salida del mobiliario y equipo de trabajo.

Conserje:

- Vigila a las personas que acceden o salen del edificio.
- Se encarga de abrir y cerrar el portal. Así como de mantener libres las salidas de emergencia en caso de haberlas.
- Es el encargado de encender, apagar o programar las luces y la calefacción, según esté fijado en la comunidad.
- En algunos casos, es quien se encarga de repartir la correspondencia o publicidad vivienda por vivienda.
- Saca los contenedores de basura a la calle.

- Asume la limpieza general del edificio, ascensores y escaleras.

Guía:

- Recepción de los visitantes nacionales y extranjeros.
- Acompañamiento de turistas.
- Manejo de presupuesto de gastos de tour.
- Supervisión de la unidad de transporte.
- Elaboración de informes o reportes de tour.
- Información veraz, objetiva y clara al público receptor.
- Coordinación de los servicios y productos dentro del itinerario del tour.
- Asistencia al turista, primeros auxilios y, en caso necesario, coordinación de ingreso del turista a servicios hospitalarios.
- Ejecución puntual del programa de actividades establecido por la agencia de viajes o tour operador.
- Control del grupo de visitantes en cuanto a regulaciones, restricciones o precauciones necesarias en el desarrollo de las actividades dentro del recorrido.
- Entretenimiento del grupo durante la demostración o explicación de la zona.

Parte de la capacitación es constante bajo la dirección de museos nacionales imparte talleres sobre restauración, a los guías se le evalúa durante los tours guiados para ver su desenvolvimiento, identificar las debilidades que presentan para posteriormente capacitarlos para fortalecer sus debilidades, además cuando se obtiene nueva información producto de las investigaciones que se realizan en el sitio, se la facilitan a los guías. Al mismo tiempo programan un plan de trabajo con año de anticipación para ponerla en marcha al año siguiente.

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

El museo es un lugar de educación no formal y por lo tanto la manera que aprenden los visitantes no está descrita en programas o rutas pedagógicas. No obstante, se debe de programar tanto la forma de acceder a sus servicios, como contribuir al conocimiento de los visitantes a través de la historia y la importancia cultural que posee el sitio arqueológico, la forma de vida de sus antiguos pobladores, en el sitio se encuentran los vestigios de una ciudad antigua con sus principales elementos urbanos, lo cual transporta a los visitantes a un viaje al pasado.

Los valores históricos y culturales del sitio, así como los aspectos de singularidad que dieron su declaratoria como Patrimonio de la Humanidad. Constituyen factores que lo convierten en uno de los más importantes atractivos turísticos-cultural de Nicaragua. Sus paisajística y entorno grafico; volcanes, lagos lagunas, bosques, fauna, flora, son valores agregados que complementan el atractivo del sitio haciendo de este el centro y punto de partida para el desarrollo de nuevas ofertas que integren cultura, naturaleza y aventura. (Hernandez, 2015).

5.1.4 Demanda.

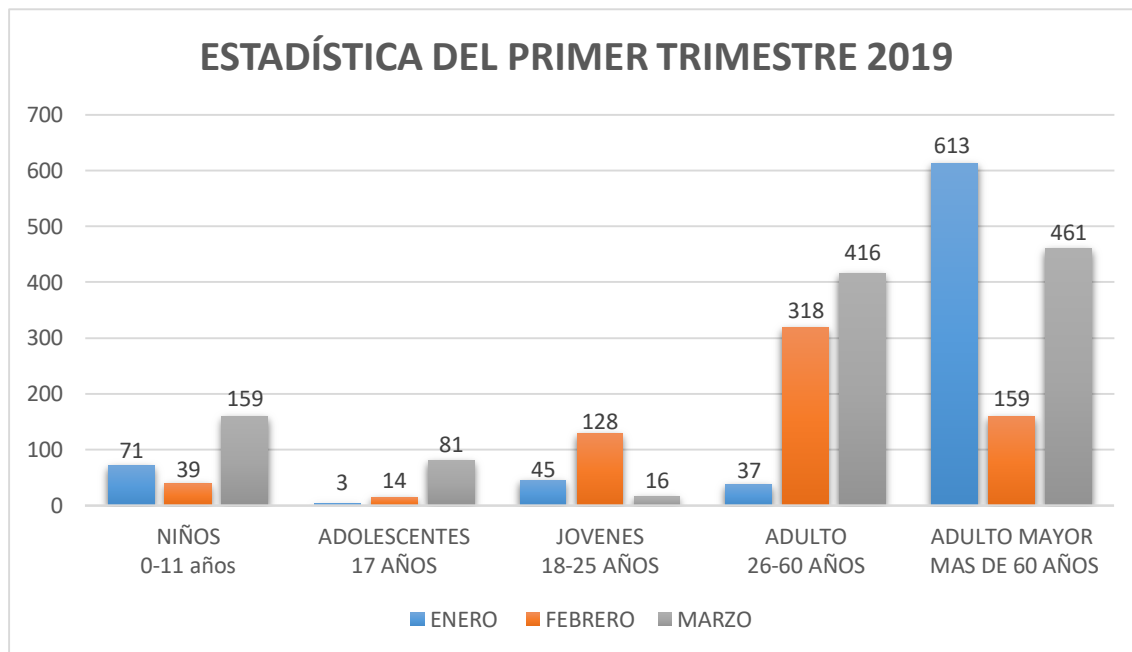
Libro de registro de las visitas.

El Sitio Ruinas de León Viejo se encuentra abierto todos los días, a excepción de los lunes, con horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los fines de semana de 9:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, en cualquier temporada del año. Basado en las estadísticas de las llegadas de turistas al sitio histórico se encontraron los siguientes resultados, partiendo de las nacionalidades, se registró visitas de turistas nacionales local y departamental, y en la parte extranjera se evaluó visitas de turistas europeos, estadounidenses, de América Latina entre otros. Estos datos actualmente están de manera general.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE CULTURA SITIO RUINAS DE LEÓN VIEJO				
MES	NACIONALES	EXTRANJEROS	VARONES	MUJERES
ENERO	421	648	519	550
FEBRERO	380	278	336	322
MARZO	548	585	557	576
ABRIL	1481	232	732	981
MAYO	396	81	223	254
JUNIO	1950	14	819	1145
JULIO	722	73	348	447
AGOSTO	912	38	438	512
SEPTIEMBRE	1461	36	719	778
OCTUBRE	-	-	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-	-
TOTALES	8.271,00	1.985,00	4.691,00	5.565,00
ESTADÍSTICA DE VISITANTES 2019	10.256,00			

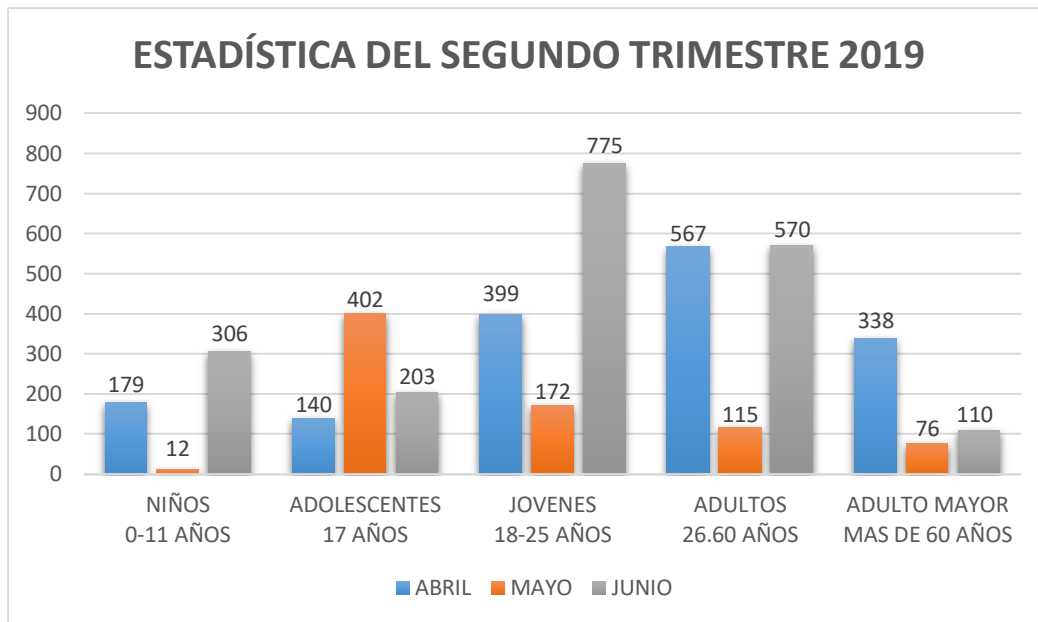
Durante todo el año existen temporadas altas en donde se incrementa el número de visitas en el museo y también temporadas bajas por ejemplo los meses con mayor presencia de visitantes en el año son: enero que se celebra el éxodo, semana santa, junio, noviembre y diciembre. En la tabla se muestra todas las visitas tanto nacionales como extranjeras. Los meses que no presenta ninguna cifra son porque actualmente no existe información.

En el primer trimestre del año 2019, se analizaron los siguientes resultados de las visitas obtenidas en el museo, se contó con mayor presencia de visitantes del adulto mayor de 60 años a más, en los meses correspondientes de enero a marzo, reflejado en el siguiente gráfico de acuerdo con las edades.



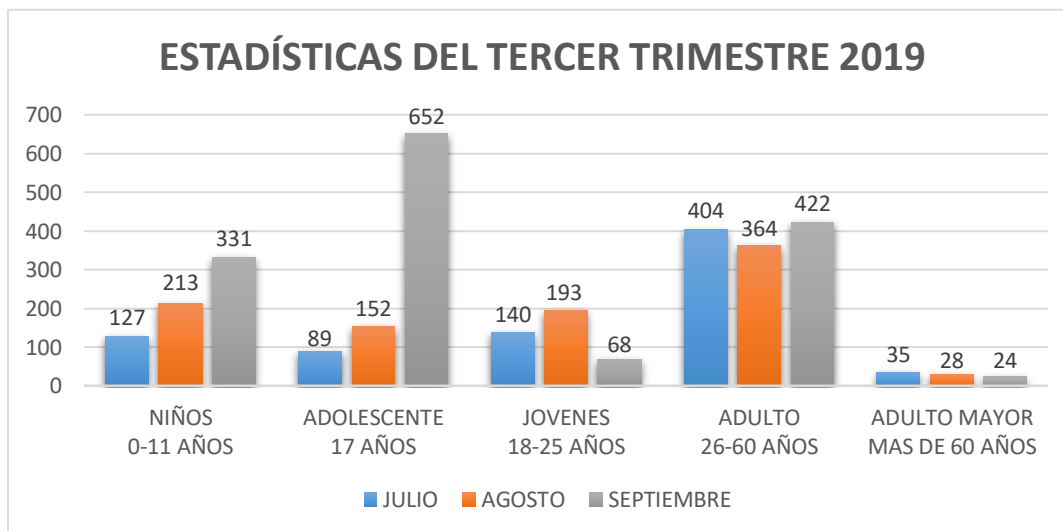
Gráfica 1. Estadística del primer trimestre 2019.

En el segundo trimestre del año 2019 se analizaron los siguientes resultados de las visitas al museo, se obtuvo mayor presencia de jóvenes entre las edades de 18 a 25 años en los meses evaluados de abril a junio, presentado en el siguiente gráfico.



Gráfica 2. Estadística del segundo trimestre 2019.

En el tercer trimestre del año 2019 se muestra en el gráfico, mayor presencia de adultos entre las edades de 18 a 25 años, en los meses correspondientes de julio a septiembre del presente año.



Gráfica 3. Estadísticas del tercer trimestre 2019.

Los principales motivos por lo que el turista visita el museo Ruinas de León Viejo son para escuchar la historia que vivieron nuestros antepasados, observar y tener una idea de cómo se miraba la segunda ciudad más antigua de Nicaragua, como los asentamientos de las casas, así como algunas restauraciones, los edificios importantes como las iglesias. Durante el tour a los visitantes les llama la atención el tipo de infraestructura de los edificios antiguos, mirando la parte inferior de las paredes que en esa época tenían de 5 a 6 metros de altura, se construían con adobe y camastros de madera sobre una base de ladrillos de barro.

Este asentamiento es la clave para la historia nacional en todos los aspectos. Los turistas visitan el museo para escuchar y tener una noción de los escenarios de rivalidades terribles y actos violentos que se vivieron en esa época, pero para comprender que fue el origen de donde nace la nacionalidad. En la historia resalta la época en la que el primer obispo de Nicaragua y Costa Rica estuvo en este lugar, se celebró la primera misa y se utilizó el primer órgano para acompañarla.

Demanda potencial

Partiendo de los resultados obtenidos de los gráficos anteriores, se puede afirmar que conocer la demanda actual e identificar la demanda potencial, es la base necesaria para marcar mercados objetivo y criterios de segmentación de estos.

En el año 2017 se obtuvieron alrededor de 13,714 visitas de turistas nacionales de todos los departamentos de Nicaragua posteriormente 5,744 visitas de turistas extranjeros provenientes de Europa, Estados Unidos, América Latina entre otros. Para un total de 19,458 turistas en todo el año 2017.



Gráfica 4. Estadística de visitas 2017.

En el año 2018 se obtuvieron aproximadamente 6,095 visitas de turistas nacionales y 3,726, para un total de 9,821 visitas, como se puede apreciar en los resultados anteriores se obtuvo una muy baja presencia de turistas en el museo tanto nacionales como extranjeros, debido al problema socio-político que estaba enfrentando Nicaragua.



Gráfica 5. Estadística de visitante 2018.

En este año 2019 se logró incrementar poco a poco las visitas y la información de visitas con la que se cuenta actualmente es de enero a septiembre, que son aproximadamente 8,271 visitantes nacionales y 1,985 extranjeros para un total de 10,706 visitantes.



Gráfica 6. Estadística de visitante 2019.

Basado en el estudio de mercado reflejado anteriormente se obtiene que la demanda actual es el turista nacional con un 81% y la demanda potencial es el turista extranjero interesado en practicar turismo cultural con un 19%. Cabe recalcar que el objetivo del museo es incrementar el número de visitas tanto nacionales como extranjeros.

5.1.5 Gestión Financiera.

La convención del patrimonio mundial establece que a cada estado le corresponde una parte la conservación y la preservación y que debe de disponer hasta el máximo de lo que pueda para asegurar esa conservación, además debe de disponer del personal adecuado y especializado para trabajar en el sitio. Es por eso que el estado de Nicaragua le ha otorgado al Patrimonio histórico Ruinas de León

Viejo una partida presupuestaria anual para la conservación, protección y operación de este lugar, con este presupuesto se hacen investigaciones, capacitaciones, actividades, se paga al personal que trabaja de forma permanente y se invierte en materiales de restauración.

Se cuenta con fondos propios que es por el ingreso de visitantes, parte de este fondo se ocupa para pagar al personal que trabaja de forma temporal, pagos de horas extras, también para la conservación y restauración de las ruinas de la antigua ciudad de León. En ocasiones cuando hay proyectos para el sitio o problemas en los que esté en peligro el patrimonio se cuenta con ayuda internacional como es el caso del terremoto del 2014, algunas ruinas sufrieron mucho daño, por tanto, se formuló un proyecto que se le planteó a la UNESCO para que apoyaran económicamente la recuperación de algunas ruinas y se asignó una partida presupuestaria para restaurar 8 estructuras que habían sufrido daños. Todo sitio de patrimonio mundial tiene que estar ligado al beneficio de la comunidad, se deben hacer acciones que apoyen el desarrollo de este. Recientemente se contó con un proyecto que lo financió la junta de Andalucía a través de la agencia Andaluza para el desarrollo dicho proyecto tenía 3 componentes:

1. Conservación que tiene que estar ligado con la cultura.
2. Promoción y desarrollo del sitio. En el ámbito Social, se trabajó con la alcaldía de la Paz Centro.
3. Componente turístico por parte del instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

Con la alcaldía se construyó un barrio nuevo de 25 casas, en esta zona que se encuentra a la orilla del pueblo, Se mejoró el sistema eléctrico, el sistema de agua potable, letrinas a varias familias. Se hizo un malecón en la parte de desarrollo turístico. Con el INTUR se establecieron capacitaciones a los prestadores de servicios, se formularon proyectos de mejoras y de nuevos negocios. Se capacitaron a 18 negocios tanto de Momotombo como de la Paz Centro, también se capacitó a

los dueños de hoteles y restaurantes mediante técnicas de atención al cliente y administración de su negocio.

Es importante mencionar que cuando el museo abrió sus puertas al público el valor de la entrada para extranjeros era de \$2 dólares ahora es de \$5, para el visitante nacional era de C\$25 córdobas, ahora es de C\$50, para estudiantes universitarios al presentar su carné se le hace una disminución de C\$25 córdobas, para estudiantes de primaria y secundaria el costo es de C\$10 córdobas netos. Las maestras acompañantes no efectúan el pago, la entrada es gratis al igual que a las personas de la tercera edad (nacional). Se ha aumentado el valor de las entradas debido a todas las inversiones que se han hecho en el sitio, con el objetivo de que los visitantes tengan una mejor comodidad, la propuesta de los nuevos precios se enviaron a la dirección general con todo el análisis del estudio, se hizo un acuerdo administrativo donde lo firma la máxima autoridad, también se valoró haciendo comparaciones con el valor de las entradas con otros sitios similares, ya que el principal objetivo es estar en la oferta turística a nivel nacional, Centro América, regional e internacional.

5.1.6 Leyes.

Las Ruinas de León Viejo es uno de los sitios de mayor importancia que tiene un valor universal excepcional. Es un lugar donde hubo una mezcla de cultura de nuestros antepasados, donde esos elementos hoy en día forman parte de lo que somos los nicaragüenses, debido a esto es considerado Patrimonio Histórico de la Humanidad. De igual forma, está regida y vinculada por leyes, decretos, y normas de museos, para disponer al máximo la conservación y protección, siendo a su vez beneficiada la comunidad que lo rodea.

El principal cuerpo normativo en Nicaragua que cuenta con la protección al patrimonio cultural está constituido por el decreto 1142, Ley de Protección al Patrimonio Cultural de la Nación., publicada en la a Gaceta, Diario Oficial. No. 282

del 2 de diciembre de 1982). Es deber del Estado proteger el patrimonio arqueológico, histórico, lingüístico, cultural y artístico de la nación, también de promover el rescate, desarrollo y fortalecimiento de la cultura nacional, sustentada en la participación creativa del pueblo.

En 1967 se declaró de interés nacional la exploración arqueológica para encontrar el sitio donde fue construida la ciudad de León Viejo, primera capital de Nicaragua, publicado en La Gaceta No. 176 del 5 de agosto de 1967, creado a su vez la Comisión Nacional para el descubrimiento del sitio. Esta declaración comprende los bienes inmuebles, o parte de ellos, y los muebles contenidos en el conjunto urbanístico de las ruinas de la antigua ciudad de León Viejo que están vinculados directamente a la historia política, económica y social de Nicaragua.

En el año 1993 fue aprobada la Ley No. 167 “Ley que declara el sitio histórico Ruinas de León Viejo Patrimonio Histórico Cultural de la Nación”, por su valor para el patrimonio cultural, publicada en La Gaceta No. 100 del 31 de mayo de 1994. Posteriormente y una vez alcanzado el reconocimiento por la UNESCO esta ley fue reformada por la Ley No. 385 “Ley de reforma a la ley que declara el Sitio Histórico Ruinas de León Viejo Patrimonio Histórico Cultural de la nación”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 71 del 17 de abril de 2001; y además determina con precisión el área que comprenderá dicho sitio, delimitando con rumbos, linderos y medidas.

5.1.7 Matriz FODA del Sitio Ruinas de León Viejo.

El análisis FODA es un instrumento de planificaciones estratégico, que permite trabajar con la información obtenida a través del Sitio Ruinas de León Viejo, para examinar, identificar y evaluar sus fortalezas y debilidades en la organización, así como las oportunidades y amenazas que se presentan en el sitio.

Fortaleza	Oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> • Es declarado patrimonio mundial por la UNESCO. • Se realizan constante capacitaciones al personal. • Precios de entradas accesibles. • Da a conocer la historia y evolución de la cultura nicaragüense. • Cuenta con apoyo de ONG's. • Es constantemente estudiado desde distintos enfoques, científicos, arqueológicos, etc. • El sitio aplica algunas buenas prácticas en turismo de manera indirecta. • Facilidades de acceso al sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con infraestructura de apoyo (Malecón). • La comunidad Puerto Momotombo posee servicios turísticos (restaurante y piscina). • Posibilidades de Inversión en la conservación del sitio, por parte de instituciones nacionales e internacionales.
Debilidad	Amenaza
<ul style="list-style-type: none"> • No posee con un plan de implementación de buenas prácticas en turismo. • No cuenta con señalización en el parque arqueológico. • Solo cuenta con un guía bilingüe. • Atención al cliente. • Las salas de exhibición del museo son pequeñas. • El museo no realiza mucha difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad no cuenta con seguridad. • Inundaciones. • Derrumbes en las Ruinas. • Alta exposición de zonas sísmica.

5.2 Identificación del cumplimiento de Buenas Prácticas en el Sitio Ruinas de León Viejo.

A través de la implementación de la herramienta de buenas prácticas en turismo para el Sitio Ruinas de León Viejo, que contiene elementos claves para tener una visión clara de cómo gestionar un sitio auto sostenible; con el objetivo de dotarle conocimiento mediante de la aplicación de esta herramienta que le permitirá al sitio saber su nivel de sostenibilidad en los ejes económicos, sociocultural y ambiental.

La herramienta se encuentra dividida en tres ejes, eje económico, es el que tiene que ver con la parte administrativa del museo, desde la documentación legal que se necesita para operar en el sitio, contratación del personal, políticas de sostenibilidad, libro diario de visitas, misión y visión, entre otros. Eje socio-cultural, que abarca los temas de protección a los bienes culturales, las relaciones humanas, proyectos sociales, etc. Eje ambiental hace referencia al buen manejo de los recursos naturales, el ahorro de agua y energía, plan de gestión de gestión de riesgo, para un buen funcionamiento sostenible del Sitio Ruinas de León Viejo.

Se analizó la información cuantitativa contenida en los indicadores identificando las debilidades logradas por eje mediante la implementación de actividades que le permitirá mejorar los resultados anteriormente obtenida.

5.2.1 Cumplimiento de Buenas prácticas en Turismo del Sitio Ruinas de León Viejo.

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

EJE ECONÓMICO				
POLITICA DE SOSTENIBILIDAD				
Criterio 1: El museo cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales y económicos.				
Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible en el área ambiental, socio cultural o económico.		✓	Aun no tienen política de sostenibilidad, pero se está trabajando en una.
2	El museo da a conocer su política de sostenibilidad a través de acciones o programas eventuales.		✓	
3	La dirección del museo se asegura de que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por el personal, visitantes y comunidad.		✓	
4	El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.		✓	
Criterio 2: Gestión administrativa del museo histórico.				
Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El personal del museo utiliza uniformes y un distintivo con su nombre para facilitar su identificación.	✓		

2	Existe una persona encargada de controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo de cada empleado.	✓		
3	Posee un calendario en el que muestren al personal las actividades que tendrá el museo		✓	La directora del museo se encarga de informar las actividades a los trabajadores, pero no existe un calendario

LEYES Y REGULACIONES

Criterio 1: Leyes, normas y regulaciones para la protección del patrimonio histórico.

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Los documentos legales como pagos de impuestos, planillas laborales se mantienen vigentes.	✓		
2	El museo revisa la legislación de sus permisos para operar y garantizar el adecuado manejo de los servicios.	✓		
3	El museo cumple con las leyes, normas, regulaciones ambientales y culturales.	✓		

EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA				
Criterio 1: Gestión de visitantes.				
Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo posee un libro de registro de visitantes.	✓		
2	Existe un buzón para recopilar quejas o sugerencias para medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio.	✓		
3	Las instalaciones del museo reúnen condiciones para la higiene, seguridad y comodidad para el personal y los visitantes	✓		
Criterio 2: Proyectos de infraestructura para un mayor aprovechamiento de la actividad turística.				
Números	Indicadores	Cumple	No cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con proyectos de infraestructura a través del gobierno local para el mejoramiento de las vías de acceso al sitio.	✓		
2	El museo cuenta con las instalaciones adecuadas (rampas, barandales, etc.), para brindar atención a todo tipo de visitantes (personas de la tercera edad y personas con discapacidades).		✓	Existen algunas áreas del museo en donde las personas en silla de ruedas pueden ir pero en hay otras áreas que no pueden estar debido al desnivel que existe.

Criterio 3: Programas que favorezcan la participación de los colaboradores que trabajan en el museo.

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Posee un manual de puesto laboral en el que se describen el perfil personal y funciones de cada puesto de trabajo.		✓	No cuentan con un manual de descripciones y funciones de cada uno de los trabajadores.
2	Se informa y se consulta al personal del museo sobre los cambios que les afecte directamente.	✓		
3	Se aumenta la eficiencia de los empleados indicando lo que se debe de hacer, cómo hacerlo y cómo mejorar.	✓		

Criterio 4: Gestión del personal.

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo contrata a todo su personal de manera legal respetando las condiciones exigidas por la ley.	✓		
2	El museo es equitativo al contratar mujeres y varones.	✓		
3	Los empleados del museo reciben un salario justo de acuerdo con sus actividades laborales.	✓		
4	Existe un programa de incentivos para los trabajadores que presenten el mejor índice de desempeño.		✓	No existe el programa, pero sería buena idea tomar esta iniciativa para motivar a sus trabajadores.

CAPACITACION AL PERSONAL.

Criterio 1: Implementación de acciones para la capacitación del personal relacionado con las actividades del museo

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Existe un programa de capacitación dirigido al personal sobre temas ambientales y socio culturales.	✓		Esto se pudo comprobar a través de lista de asistencia en las distintas capacitaciones que se han realizado.
2	El personal está capacitado sobre seguridad y de cómo proceder en emergencias relacionados a desastres naturales.	✓		

EJE SOCIOCULTURAL

Desarrollo Local

Criterio 1: Contribución al desarrollo local en educación cultural.

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con programas de desarrollo social que beneficien a los pobladores de la zona y al sitio histórico. (Ejemplo: empleo a pobladores de la comunidad, apoyo a escuelas, etc.)	✓		
2	El museo contrata a personas de la comunidad para laborar en el sitio, siendo fuente de ingreso para las familias de los trabajadores locales.	✓		
3	Existen en el museo convenios con los empresarios turísticos, ONG o el gobierno local del municipio con programas de desarrollo culturales con las escuelas locales, mediante actividades educativas para	✓		

	fortalecer los conocimientos del sitio.			
4	El museo cuenta con un programa de actividades diseñado para promover la cultura y protección de los vestigios entre los habitantes y los turistas que visitan el sitio.		✓	
Atención de visitantes				
Criterio 1: Responsabilidad a la gestión de visitantes.				
Números	Indicadores	Cumple	No cumple	Observaciones
1	El museo posee normas de comportamiento entre los colaboradores para el recibimiento adecuado de los visitantes.	✓		
2	La dirección del museo adopta compromiso por la calidad del servicio, de manera que todo el personal comprenda que es conveniente crear el marco más amigable posible para el recibimiento de los visitantes al sitio.		✓	Es un cumple parcial, debido a que no todo el personal atiende de manera amigables en el sitio, incluyendo a algunos guías y personal en boletería. Es necesario disponer de una persona que supervise el trabajo de los demás colaboradores.
3	Se capacita al personal del museo en temas de atención, guiado y trato hacia visitantes.	✓		
4	El personal del museo cuenta con conocimiento requerido (capacitación), para la atención adicional que requieren los visitantes con	✓		Los guías reciben un seminario de capacitación y atención a

	problemas físicos (personas con capacidades diferentes, ancianos, personas en silla de ruedas), ejemplo: tener paciencia, sus reacciones pueden ser más lentas, aclarar todas sus dudas, etc.			clientes, esto incluye a los clientes especiales (con capacidades diferentes o problemas físicos) 1 vez al año.
5	El museo cuenta con código de comportamiento en el parque arqueológico y dentro de las instalaciones para las visitas plasmadas en paneles informativos, con el fin de minimizar el impacto causado por los mismos y maximizar su disfrute.	✓		
6	El personal del museo comunica a sus visitantes las debidas orientaciones y código de comportamiento antes de iniciar el recorrido.		✓	El guiado inicia sin saludos, se disponen a brindar la información directamente sin antes dar orientaciones que deben de cumplir a lo largo del tour.
7	El museo cuenta con paneles informativos que indiquen a los visitantes una serie de reglas que deben cumplir durante su visita.	✓		
Resguardo al patrimonio cultural				
Criterio 1: Protección y cuidado al patrimonio cultural.				
Números	Indicadores	Cumple	No cumple	Observaciones
1	El museo maximiza la preservación sostenible de las instalaciones y el patrimonio cultural.	✓		

2	El museo comunica a los habitantes sobre la importancia de las piezas arqueológicas encontradas en sus terrenos, indicando que estas no se deben vender, negociar o exhibir ilegalmente y deben notificarlas antes las autoridades del museo o al INC.	✓		
3	El museo busca/tiene alianzas para recibir apoyo económico de alguna organización para la conservación de las piezas y del patrimonio (ruinas), mediante procesos de restauración.	✓		
4	El museo contribuye con la protección del sitio que es históricamente, arqueológicamente, culturalmente o espiritualmente importantes del sitio.	✓		

Criterio 2: Iniciativas de promoción turística del sitio.

Números	Indicadores	Cumple	No cumple	Observaciones
1	El museo promueve actividades turísticas, que atraigan a los visitantes al sitio.	✓		Actividades religiosas (Virgen de la Merced, Éxodo)
2	Existe una estrategia de marketing cultural por parte del museo, para atraer a los visitantes al sitio. Ejemplo: concientizar al público para que se interese más por el patrimonio cultural.		✓	El sitio no cuenta con estrategia de marketing cultural que les permita atraer a más visitantes al lugar, la única promoción existente es mediante el INTUR y se da a

				conocer por ser un patrimonio cultural de la humanidad.
3	El museo tiene presencia en redes sociales, con contenido claro y preciso que promueva al sitio e informe a los visitantes sobre el calendario de actividades culturales (fechas, celebraciones, etc.)		✓	Cumple parcial ya que solo tiene presencia la red social Facebook, pero no utilizan para promocionar el sitio, ni cuentan con un calendario de actividades, la única función que cumple en esta plataforma, es publicar contenido sobre investigaciones realizadas en el lugar.

Criterio 3: Plan de resguardo para mantener los bienes culturales del museo y el parque arqueológico.

Números	Indicadores	Cumple	No cumple	Observaciones
1	El museo promueve el cuidado de los bienes culturales y piezas arqueológicas, que posee el sitio, a los habitantes y turistas a través de paneles informativos.		✓	No cuentan con paneles informativos que promuevan la sostenibilidad del sitio y de los bienes culturales, entre los habitantes del sitio y los visitantes.
2	Existe un programa de actividades diseñado por el museo, donde se exhiban las manifestaciones religiosas, históricas y culturales del sitio,		✓	

	que involucren a los centros educativos y a los visitantes con el fin de informar las fechas y celebraciones importantes en el sitio.			
3	El museo cuenta con un programa de mantenimiento adecuado de los bienes culturales, piezas arqueológicas y vestigios de las ruinas, para la preservación en buen estado de las obras.	✓		
4	El museo brinda el debido cuidado a los artefactos arqueológicos para que no se deterioren, con temas de manipulación, el embalaje y desembalaje, observación constante y etiquetado de cada una.	✓		
5	El museo monitorea las instalaciones, equipos de planta y el ambiente interno, sobre la humedad y el manejo de plagas	✓		

EJE AMBIENTAL

Protección ambiental y prevención de desastres.

Criterio 1: Se participa o se apoya a la conservación y manejo de un área natural.

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo concientiza a sus habitantes en programas de limpieza, mantenimiento de las áreas naturales.	✓		
2	El museo promueve el cuidado de los recursos naturales, que posee el sitio, a los habitantes y sus visitantes.		✓	No cumple debido a que no están tan enfocado en el eje ambiental.

3	El museo cuenta una estrategia del uso correctamente de los recursos naturales (plantas, agua) para prevenir daños ambientales.		✓	
4	El museo evita la quema de desechos a cielo abierto.	✓		

Criterio 2: Gestión de Riesgo.

Números	Indicadores	cumple	No cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con plan de gestión de riesgo para la conservación de los vestigios ante inundaciones, deslizamiento de tierra, sismos y tormentas eléctricas.	✓		
2	El museo cuenta con puntos de seguridad para salvaguardar la vida de los visitantes y empleados del sitio en caso de sismos.	✓		
3	El museo realiza simulacros con los colaboradores y habitantes aledaños del mismo, de cómo deben actuar ante un fenómeno natural.	✓		

Desechos Sólidos

Criterio 1: Se ha identificado e implementado acciones para la separación de desechos.

Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo cuenta con un control de reducción del volumen de desechos sólidos que produce los visitantes.		✓	
2	Existe un manejo apropiado de los desechos sólidos producidos por la actividad turística en el museo.	✓		

3	El museo cuenta con el servicio de aseo del sitio. (Camión de basura, personal de limpieza).	✓		
4	En el museo existen recipientes debidamente rotulados para la clasificación de los desechos.		✓	
5	El museo toma acciones de recolección y manejo de los desechos sólidos para mantener la calidad del destino turístico.	✓		

Recurso Agua

Criterio 1: El consumo de agua se mide periódicamente.

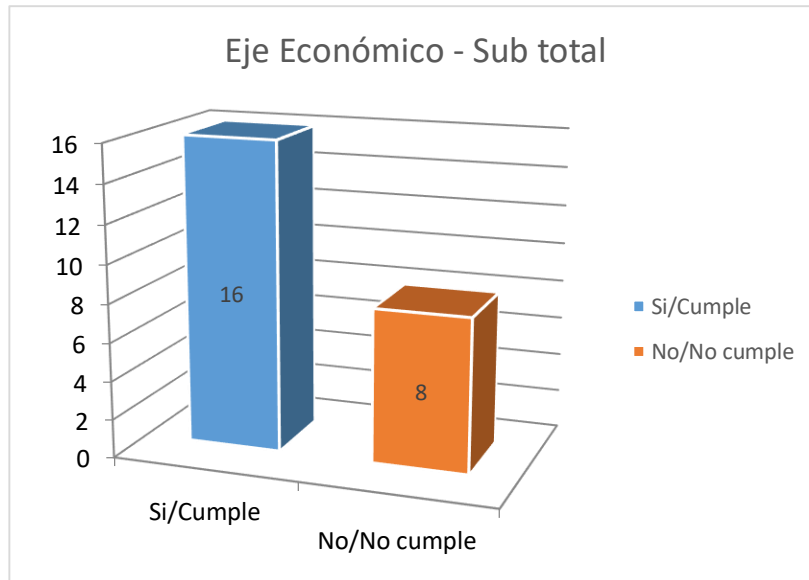
Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo realiza monitoreo y mantiene registros de consumo de agua.	✓		
2	El museo educa al personal sobre la necesidad de ahorro de agua.		✓	
3	El museo cuenta con carteles informativos sobre el uso ahorrativo del agua en los baños.		✓	
4	El museo al momento de hacer limpieza en los baños usa productos de limpieza y detergentes biodegradables que no dañen el ambiente.		✓	

Recurso Energético				
Criterio 1: El consumo de energía se mide periódicamente.				
Números	Indicadores	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El museo realiza monitoreo y mantiene registros de consumo de energía.	✓		
2	El museo educa al personal sobre la necesidad de ahorro de energía.		✓	El museo cumple con este indicador, pero el personal no cumple en su totalidad con la implementación de este indicador.
3	El museo hace uso de bombillas que consumen menos energía en áreas de uso común.	✓		
4	El museo cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas.	✓		
5	El museo toma en cuenta apagar las luces que no están siendo utilizadas.		✓	Cumple parcialmente debido a que las luces que están ubicadas en los baños la mayor parte del tiempo pasan encendidas.

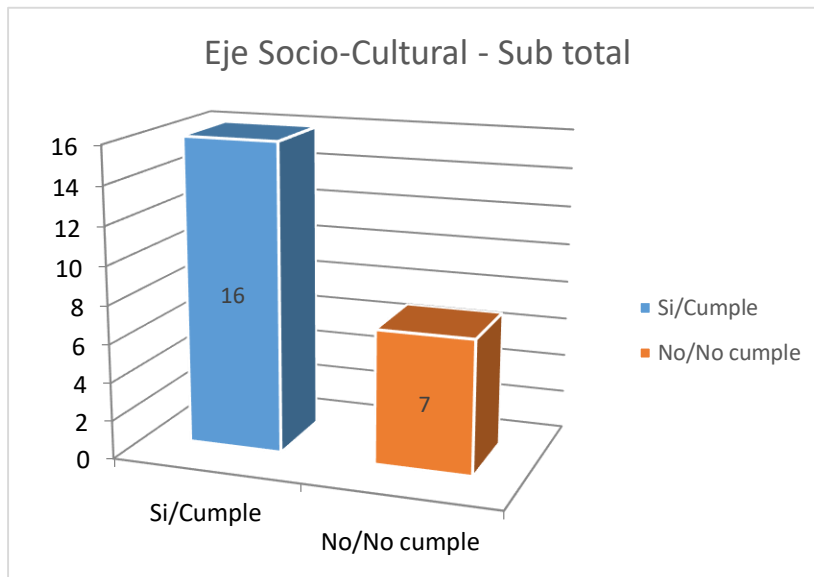
5.2.2 Consolidado de la Evaluación.

Eje Económico		
Criterio	Cumple	No Cumple
El museo cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales y económicos.	0	4
Gestión administrativa del museo histórico.	2	1
Leyes, normas y regulaciones para la protección del patrimonio histórico.	3	0
Gestión de visitantes.	3	0
El museo cuenta con proyectos de infraestructura para un mayor aprovechamiento de la actividad turística.	1	1
Programas que favorezcan la participación de los colaboradores que trabajan en el museo.	2	1
Gestión del personal.	3	1
Implementación de acciones para la capacitación del personal relacionado con las actividades del museo.	2	0
Sub total	16	8
Eje Socio-Cultural		
Criterio	Cumple	No Cumple
Contribución al desarrollo local en educación cultural.	3	1
Responsabilidad a la gestión de visitantes.	5	2
Protección y cuidado al patrimonio cultural.	4	0
Iniciativas de promoción turística del sitio.	1	2
Plan de resguardo para mantener los bienes culturales del museo y el parque arqueológico.	3	2
Sub Total	16	7
Eje Ambiental		
Criterio	Cumple	No Cumple
Se participa o se apoya a la conservación y manejo de un área natural.	2	2
Gestión de riesgo	3	0
Se ha identificado e implementado acciones para la separación de desechos.	3	2
El consumo de agua se mide periódicamente.	1	3
El consumo de energía se mide periódicamente.	3	2
Sub Total	12	9
Total	44	24
Total General	68	

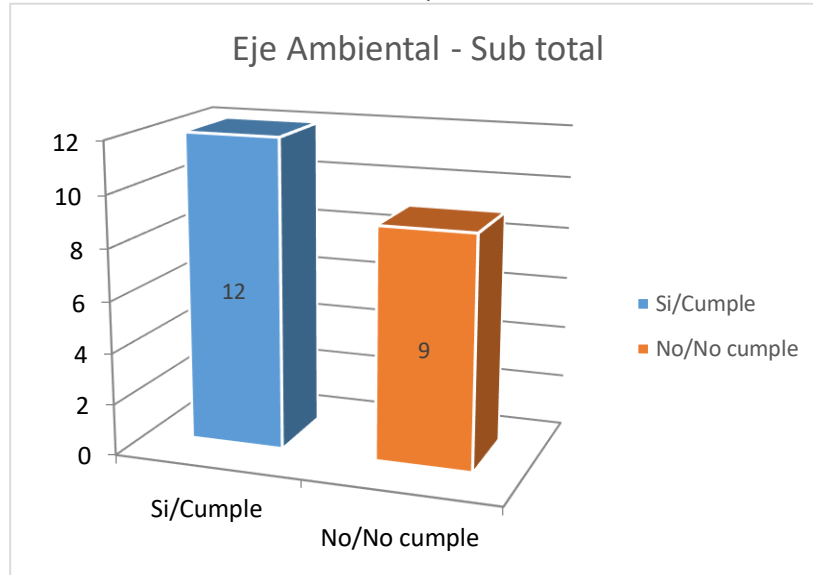
Gráfica 7. Los resultados de evaluación del consolidado para el eje económico son de un total de 8 criterios, de los cuales solo 16 indicadores cumplen y 8 no cumple.



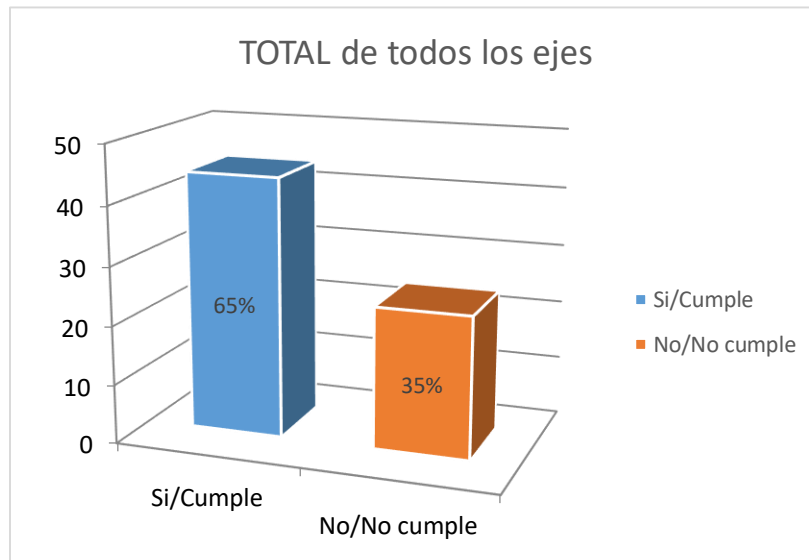
Gráfica 8. Para la evaluación del eje socio cultural se encontró el total de 5 criterios con un total de 16 indicadores que sí cumplen y 7 no cumplen.



Gráfica 9. En la evaluación del eje ambiental se encontró un total de 5 criterios para un total de 12 indicadores que sí cumplen y 9 que no cumplen.



Gráfica 10. Posteriormente se evaluaron todas las estadísticas del eje económico, socio-cultural y ambiental con un total de 18 criterios, 44 indicadores que sí cumplen y 24 que no cumplen.



5.3 Plan de Implementación de Buenas Prácticas en Turismo para el Sitio Ruinas de León Viejo.

Este plan de implementación de Buena Prácticas puede ser utilizada para cualquier operación en un museo que se beneficie directamente del turismo y que, impactando positivamente en el ámbito económico, socio-cultural y ambiental, permite mejorar la oferta turística proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan el lugar. Así mismo facilite a la conservación del sitio sin causar daño alguno.

Corto: 1-3 meses.

Mediano: 4-6 meses.

Largo: 7 a más.

Eje Económico				
Tema 1: Política de Sostenibilidad				
Criterio 1: el museo cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales y económicos.				
N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible en el área ambiental, socio cultural y económico.	1. Establecer un equipo de trabajo que elabore la redacción de una política de sostenibilidad que contemple una visión, misión, objetivos, lineamientos, etc.	Directora y administración del museo.	C

		<p>2. Presentar la propuesta de política de sostenibilidad para observaciones, la aceptación del INC.</p> <p>3. La aprobación de la política de sostenibilidad.</p> <p>4. Publicidad de la política de sostenibilidad entre trabajadores.</p>		
2	El museo da a conocer su política de sostenibilidad a través de acciones o programas eventuales.	<p>1. Considerar el potencial del museo para demostrar y fomentar las buenas prácticas sostenibles en la sociedad.</p> <p>2. Ubicar la política de sostenibilidad en una parte importante del museo, para que los visitantes y los trabajadores miren esa política y se ejecute.</p>	Directora y administración del museo	C

3	La dirección del museo se asegura de que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por el personal, visitantes y comunidad.	1. Realizar inspecciones diarias para corroborar si esta política se está cumpliendo.	Directora y administración del museo	C
4	El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.	1. Crear espacios como charlas o capacitaciones en donde se fomente las buenas prácticas que debe de tener el museo y como realizarlo. 2. Hacer capacitaciones regularmente para no perder el objetivo de un museo histórico sostenible.	Directora, administración y personal del museo.	C

Criterio 2: Gestión administrativa del museo histórico.

N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
3	Posee un calendario en el que muestren al personal las	1. Diseñar un calendario en donde se describan	Administrador del museo.	C

	actividades que tendrá el museo	<p>las actividades que tenga el museo.</p> <p>2. Ubicar este calendario en un lugar estratégico del museo que sea visible para los trabajadores y visitantes.</p>		
Tema 2: Equipamiento e infraestructura				
Criterio 2: El museo cuenta con proyectos de infraestructura para un mayor aprovechamiento de la actividad turística.				
N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
2	El museo cuenta con las instalaciones adecuadas (ramplas, barandales, etc.), para brindar atención a todo tipo de visitantes (personas de la tercera edad y personas con discapacidades).	<p>1. Crear instalaciones adecuadas como rampas, barandales en lugares que presenten alguna dificultad para los visitantes.</p> <p>2. Asegurar que las instalaciones estén en buen estado para evitar accidentes.</p> <p>3. Realizar mantenimiento</p>	Directora y administración del museo.	C

		semanal a estas instalaciones.		
Criterio 3: Programas que favorezcan la participación de los colaboradores que trabajan en el museo.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	Posee un manual laboral en el que se describen el perfil personal y funciones de cada puesto de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un manual de puestos para que los trabajadores estén claros de sus tareas cotidianas. 2. Ubicar este manual en un lugar del museo que sea visible para los trabajadores. 	Administrador del museo.	M
Criterio 4: Gestión del personal				
N	Indicador a implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
4	Existe un programa de incentivos para los trabajadores que presenten el mejor índice de desempeño.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un programa de incentivos para los trabajadores. 2. Proponer este programa a la administración correspondiente para su correcta evaluación. 	Directora del museo.	L

Eje Socio-Cultural.				
Tema 1: Desarrollo Local.				
Criterio 1: contribución al desarrollo local en educación cultural.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
4	El museo cuenta con un programa de actividades diseñado para promover la cultura y protección de los vestigios entre los habitantes y los turistas que visitan el sitio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una búsqueda de actividades que se pueden desempeñar en el sitio, con enfoque de protección al sitio. 2. Diseñar un programa con las principales actividades que promuevan la cultura y la protección del sitio. 3. Difundir la información de las actividades de protección entre los trabajadores, habitantes y turistas que visitan al sitio. 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías.	C
Tema 2: Atención de Visitantes.				
Criterio 1: Responsabilidad a la gestión de visitantes.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
2	La dirección del museo adopta compromiso por la calidad del servicio, de manera que todo el personal comprenda que es conveniente crear el marco más amigable posible para el recibimiento de los visitantes al sitio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer las habilidades de atención al cliente (empatía, paciencia, adaptabilidad, etc). 2. Observar cada punto de contacto (asegurar que el equipo de trabajo demuestre las habilidades adecuadas). 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, INTUR.	M

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Mejorar la interacción con el cliente. 4. Mejorar la estrategia de atención al cliente (asegurar que el personal esté disponible, hacer sentir al cliente que están tratando con personas, satisfacer las necesidades de los clientes). 5. Asegurar el compromiso de los colaboradores en una buena atención al cliente. 		
6	El personal del museo comunica a sus visitantes las debidas orientaciones y código de comportamiento a sus visitantes antes de iniciar el recorrido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicar de manera cortés a los visitantes como deben comportarse dentro del sitio. 	Guías.	C
Tema 3: Resguardo al patrimonio cultural				
Criterio 2: iniciativas de promoción turística del sitio.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
2	Existe una estrategia de marketing cultural por parte del museo, para atraer a los visitantes al sitio. Ejemplo: concientizar al público para que se interese más por el patrimonio cultural.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una estrategia de marketing cultural clara, para atraer a más visitantes. 2. Difusión cultural en el museo y fuera del mismo. 3. Diseñar banner con contenido cultural claro y comprensible para el turista. 4. Difusión del sitio en televisión y radio. 5. Exposiciones rotativas entre los 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, INTUR, Administrador financiero.	L

		museos, para llamar la atención de los visitantes.		
3	El museo tiene presencia en redes sociales, con contenido claro y preciso que promueva al sitio e informe a los visitantes sobre el calendario de actividades culturales (fechas, celebraciones, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rediseñar el contenido de su página, en la plataforma digital Facebook. 2. Crear estrategias personalizadas para cada exhibición. 3. Convertir las publicaciones en el centro de las redes sociales (con iniciativas de visita al sitio, exposición de las salas, información relevante, etc.). 4. Realizar un calendario con las fechas y celebraciones más importantes del sitio. 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, INTUR	M
Criterio 3: plan de resguardo para mantener los bienes culturales del museo y el parque arqueológico.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	El museo promueve el cuidado de los bienes culturales y piezas arqueológicas, que posee el sitio, a los habitantes y turistas a través de paneles informativos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un día nacional de los museos. 2. Diseñar paneles informativos que promuevan la protección de sitio. 3. Mantener la originalidad del bien en la medida de lo posible. 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, Administrador financiero.	M
2	Existe un programa de actividades diseñado por el museo, donde se exhiban las manifestaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indagar sobre las actividades religiosas, históricas y culturales de la comunidad. 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora	M

religiosas, históricas y culturales del sitio, que involucren a los centros educativos y a los visitantes con el fin de informar las fechas y celebraciones importantes en el sitio.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Diseñar un programa con las principales actividades de manifestaciones culturales, que se desarrollan a lo largo del año. 3. Dar a conocer los programas de actividades entre los visitantes y los trabajadores. 	de Guías, Guías, Administrador financiero.	
--	--	--	--

Eje Ambiental				
Tema 1: Protección ambiental y prevención de desastres.				
Criterio 1: Se participa o se apoya a la conservación y manejo de un área natural.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
2	El museo promueve el cuidado de los recursos naturales, que posee el sitio, a los habitantes y sus visitantes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar una campaña de concientización, que permita visibilizar la importancia del uso responsable de los recursos. 2. Realizar un programa de educación ambiental, con temas de conservación. 3. Implementar cruzada de forestación en el sitio. 4. Incorporar a la comunidad en general, dentro del proceso de conservación de manera participativa. 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, Administrador financiero.	M

		5. Señalizar sus senderos sin impactar el ambiente.		
3	El museo cuenta una estrategia del uso correctamente de los recursos naturales (plantas, agua, animales) para prevenir daños ambientales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular planes detallados de conservación y manejo, en base a áreas prioritarias. 2. Controlar el proceso erosivo en zonas fuertemente degradadas. 3. Elaborar un plan de prevención y mitigación de riesgo con especialistas en el tema sin impactar la actividad turística. 	Directora del museo, Responsable administrativa, SINAPRED	M

Tema 2: Desechos Sólidos

Criterio 1: Se ha identificado e implementado acciones para la separación de desechos.

N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
1	El museo cuenta con un control de reducción del volumen de desechos sólidos que produce los visitantes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar en zonas estratégicas recipientes de basura debidamente clasificados (eje: plástico, vidrio, papel). 2. Diseñar una ruta selectiva de recolección de residuos. 3. Implementar la separación de los desechos sólidos producidos por los turistas en el museo. 	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, Administrador financiero.	C
4	En el museo existen recipientes debidamente rotulados para la	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rotular los recipientes de basuras. 	Directora del museo, Responsable administrativa,	M

	clasificación de los desechos.	2. Implementar las 3R del reciclaje (reducir, reciclar y reutilizar).	Coordinadora de Guías, Guías, Administrador financiero.	
Tema 3: Recurso Agua				
Criterio 1: El consumo de agua se mide periódicamente.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
2	El museo educa al personal sobre la necesidad de ahorro de agua.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar charlas educativas, en temas de cuidado y ahorro de agua. 2. Realizar campañas de consumo responsable del agua. 	Directora del museo, Responsable administrativa	M
3	El museo cuenta con carteles informativos sobre el uso ahorrativo del agua en los baños.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar carteles informativos que sean redactados en positivo, sobre el uso correcto del agua. 2. Colocar los carteles informativos en los baños y puntos claves del sitio. 	Directora del museo, Responsable administrativa, administrador financiero.	C
4	El museo al momento de hacer limpieza en los baños usa productos de limpieza y detergentes biodegradables que no dañen el ambiente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar productos biodegradables, para el aseo de los baños. 2. Recolecte agua de lluvia y use para lavar los vehículos y baños. 3. Cambiar los grifos de agua por uno más eficiente y ahorrador. 	Directora del museo, Responsable administrativa, administrador financiero.	M

Tema 4: Recurso Energético				
Criterio 1: El consumo de energía se mide periódicamente.				
N	Indicador a Implementar	Actividades	Responsable	Tiempo
4	El museo educa al personal sobre necesidad de ahorro de energía.	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar charlas educativas, en temas de cuidado y ahorro de energía.2. Realizar campañas de consumo responsable de la energía.	Directora del museo, responsable administrativa.	M
5	El museo toma en cuenta apagar las luces que no están siendo utilizadas.	<ol style="list-style-type: none">1. Apagar las luces que no estén en uso en determinados espacios, como los baños, las salas de exposiciones.	Directora del museo, Responsable administrativa, Coordinadora de Guías, Guías, Administrador financiero.	C

6. CONCLUSIONES.

El sitio Ruinas de León Viejo cuenta con datos históricos, relevante para la cultura nicaragüense, el sitio posee personal altamente capacitado para brindar información de los hechos más importantes que acontecieron a lo largo de la historia. Sobre la importancia cultural del patrimonio excepcional de la nación, por ser una de las ciudades que en la actualidad mantiene su traza original.

El sitio cuenta con un nombramiento importante al ser incluido en la lista de patrimonio mundial de la UNESCO, le permite aplicar a diferentes proyectos e inversión para mejoras del sitio.

Antes de realizar la evaluación de buenas prácticas en turismo, el sitio ya contaba con un proceso aplicado por la UNESCO para ser un patrimonio cultural. Sin embargo, a la llegada del equipo de trabajo al sitio, el personal no sabe cómo explicar cómo fue el proceso de aplicación para lograr ser patrimonio.

Posee una gestión financiera eficaz, coordinada desde las instalaciones del Instituto Nicaragüense de Cultura, que permite manejar de manera positiva los fondos para la mantención del sitio.

Existe una equidad de género entres los colaboradores del sitio, 26 personas son provenientes de la comunidad puerto Momotombo y la Paz Centro, 10 de los trabajadores del sitio Ruinas de León viejo son mujeres y el resto del personal son varones, debido a la función que ejercen en el sitio.

Se analizó el entorno del sitio mediante la implementación de un FODA, que permitió identificar y evaluar sus fortalezas y debilidades, y como aprovechar de manera positiva sus oportunidades, igualmente se construyó una misión y una visión con enfoques que beneficien el buen funcionamiento del lugar.

Se realizó una evaluación en el sitio Ruinas de León Viejo, mediante una herramienta construida para medir la sostenibilidad del lugar, donde los principales

ejes que más cumple, son el económico y el socio-cultural, con menos cumplimiento en el eje ambiental.

En consolidación entre todos los ejes se obtuvo un cumplimiento del 70% de implementación de buenas prácticas de manera indirecta, es importante capacitar al personal en temas de buenas prácticas en turismo, para una mejor aplicación y trabajo de las mismas y poder ser un lugar que cumple al 100% de sostenibilidad dentro de los tres ejes.

Es importante que los colaboradores conozcan lo que son buenas prácticas en turismo, la importancia de aplicarlas en su espacio de trabajo y sobre los beneficios que traen al sitio.

Por otra parte, se proponen una serie de actividades, que ayudarán a mejorar la gestión sostenible del sitio en los tres ejes de sostenibilidad, mediante la implementación de buenas prácticas en el Sitio Ruinas de León Viejo.

Es necesario que la directora del sitio y la responsable administrativa evalúe de manera periódica al personal, para poder identificar sus debilidades y poder fortalecerlas. Es de importancia que el INC y la directora del sitio faciliten la documentación necesaria cuando se realicen procesos investigativos.

Fortalecer las habilidades de los guías con técnicas de guiado y animación turística, para un mayor aprovechamiento al momento de brindar la información, de una manera proactiva y amigable, para tener una mejor conexión con los visitantes.

7. Bibliografía

- Canut, P. (2004). *Buenas practicas. Manuak de Atalaya de apoyo a la gestion cultural*. Obtenido de <http://atalayagestioncultural.es/capitulo/buenas-practicas>
- Casasola, L. (1995). *Turismo y ambiente*.
- CMN. (s.f.). *CATEGORÍA MONUMENTOS HISTÓRICOS*. Obtenido de <https://www.monumentos.gob.cl/monumentos/definicion/monumentos-historicos#targetText=Son%20Monumentos%20Hist%C3%B3ricos%20los%20lugares,y%20previo%20acuerdo%20del%20Consejo>.
- Conservacion y Restauracion*. (s.f.). Obtenido de <https://citaliarestauro.com/es/conservacion-y-restauracion-del-patrimonio-cultural/>
- Delgado, V. A. (2011). *Evaluacion del Patrimonio Turistico*. Obtenido de <https://core.ac.Uk>: Se entienden los bienes, cualquiera que sea su origen y propietario, que las autoridades nacionales, por motivos religiosos o profanos, designen específicamente como importantes para la arqueología, la prehistoria, la historia, la literatura, el arte o la
- Desarrollo, U. I. (12 de 2013). *Patrimonio Turistico*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/PT/S05/PT05_Lectura.pdf
- Dianer de Jesus Alvarado Pineda, S. I. (2014). *Factores que influyen en el conocimiento que tienen, los/las estudiantes de quinto año del colegios públicos representativos de la ciudad de León, de la historia del sitio Ruinas de León Viejo, patrimonio histórico-cultural de la humanidad*. León.
- Educación, O. d. (2014). *Patrimonio*. Obtenido de INDICADORES UNESCO DE CULTURA PARA EL DESARROLLO: https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf
- Enjarque, J. (2005). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280233475_La_promocion_turistica_a_traves_de_tecnicas_tradicionales_y_nuevas_Una_revision_de_2009_a_2014
- Entorno Turistico*. (s.f.). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/los-recursos-turisticos-se-clasifican/>
- González, M. V. (2009). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL*. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70121/67591>
- Hernandez, A. (2001). Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/temas/a-buena-practica.html#2>
- Hernandez, O. M. (2015). *Desarrollo turistico*. Managua .

- Hopkins, j. (1998). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280233475_La_promocion_turistica_a_traves_de_tecnicas_tradicionales_y_nuevas_Una_revision_de_2009_a_2014
- Jimenez, A. (2014). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estrategias-de-promocion-dentro-de-las-4-p/>
- Laila Vejsbjerg. (julio de 2012). la importancia científica en la seleccion de atractivos turisticos patrimoniales. Una vision desde la espaciabilidad social. *Scripta Nova*. Obtenido de <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-433.htm>
- Megale, A. A. (2001). *¿Que es la cultura?* Mexico: La lampara de Diogenes .
- museos, i. d. (07 de 03 de 2014). *importancia de los museos*. Obtenido de <https://www.importancia.org/museos.php>
- OMT. (1995). *Definición de la Política y Estrategias*. Obtenido de Instituto Nicaraguense del Turismo.: <https://www.solucionturisticasostenible.com/noticias/noticia2.pdf>
- OMT. (s.f.). *Desarrollo turistico*. Obtenido de nulan.mdp.edu.ar
- Pearce. (1991). Obtenido de nulan.mdp.edu.ar
- Pedersen, A. (2005)., (pág. 103).
- SNV, R. A. (2008). *Guia de buenas practicas de turismo sostenibles para comunidades de latinoamerica*. Obtenido de Una guía para iniciativas turísticas comunitarias: https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Sostenible, P. d. (s.f.). *Rainforest Alliance*. Obtenido de Guia para una gestion empresarial sostenible: <https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/uploads/3/GUIAGESTIONdigital.pdf>
- UNESCO. (s.f.). *Patrimonio*. Obtenido de INDICADORES UNESCO DE CULTURA PARA EL DESARROLLO: <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf>
- UNESCO. (s.f.). *Patrimonio Cultural Subacuático*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/underwater-cultural-heritage/unesco-manual-for-activities-directed-at-underwater-cultural-heritage/unesco-manual/conservation-management/conservation/>
- UNESCO. (s.f.). *www.unesco.org*. Obtenido de Patrimonio Mundial: content://com.sec.android.app.sbrowser/readinglist/1031215720.mhtml
- UN-HABITAT. (2003). *Buena practica*.

8. ANEXOS.

Instrumentos que se utilizaron para la recolección de información.

- Modelo de entrevista.

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

Guía de Entrevista Dirigida a Administrador de Museos

Estimada directora del Sitio Ruinas de León viejo, reciba cordiales saludos de los estudiantes de quinto año de la carrera de Turismo Sostenible, quienes, en aras de finalizar sus estudios, realizamos una investigación sobre gestión turística sostenible en los museos, la presente entrevista tiene como fin recolectar información general del sitio que ayude a la construcción del documento final de investigación.

Aspectos Generales

Nombre del Entrevistado:

Nombre del Entrevistador:

Fecha y hora de entrevista:

A continuación, conteste las siguientes interrogantes:

1. Relate un poco sobre la historia y proceso de apertura del museo o sitio histórico
2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar abierto el museo?
3. ¿De qué piezas se compone el patrimonio del museo?
4. ¿Cuáles son las áreas que componen el museo y que piezas se presentan?
5. ¿Cuál considera usted qué es el impacto que tiene el museo en la población local y nacional?
6. ¿La principal afluencia del museo se compone de nacionales o extranjeros? ¿Entre que edades se encuentran los visitantes?
7. ¿Cuáles han sido las principales quejas o sugerencias de los visitantes?
8. ¿Cuál es la misión, visión y organización del museo?
9. ¿El personal que labora en el museo ha recibido capacitaciones para el puesto que ejerce? ¿cada cuánto, temas e institución que las realiza?
10. ¿En qué consiste el seguimiento de la entidad que regula el museo?
11. ¿Qué medidas se toman para la conservación de las piezas del museo?
12. ¿Cómo obtiene los ingresos el museo? (estado y propios)
13. ¿Cómo se han establecido los precios de entrada al sitio?
14. ¿De qué manera se administran?

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

- Galería Fotográfica.



Imagen 1. Punto de concentración.



Imagen 2. Libro de registro de visitas.



Imagen 3. Oficina de Guías.



Imagen 4. Boletería.



Imagen 5. Señalización del sitio Ruinas de León Viejo.



Imagen 6. Servicios Higiénicos.

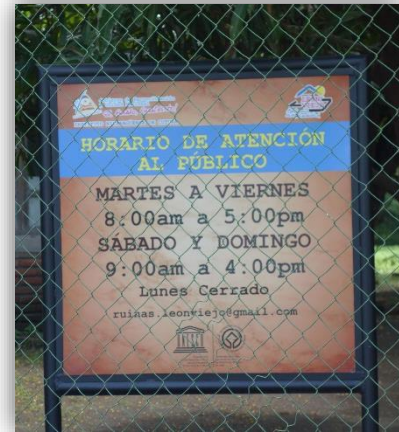


Imagen 7. Horarios de atención al público.



Imagen 8. Buzón de quejas y sugerencias.

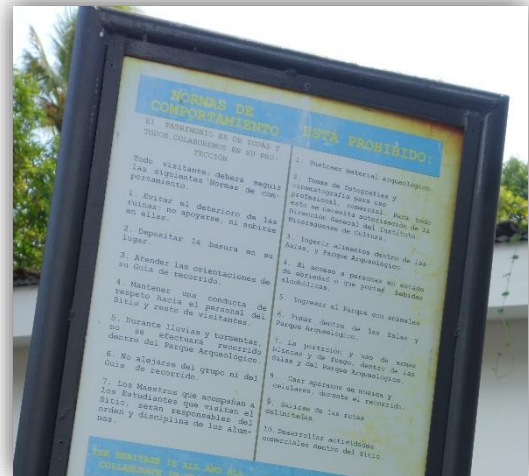


Imagen 9. Panel de Normas de comportamiento en el sitio.



Imagen 10. Área de Picnic.



Imagen 11. Salida de emergencia.



Imagen 12. Extinguidor contra incendios.

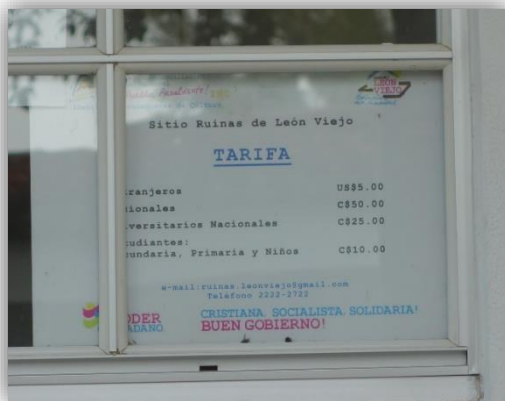


Imagen 13. Tarifa de la entrada al sitio.



Imagen 14. Luminaria del museo Imabite.



Imagen 15. Entrada del sitio.



Imagen 16. Baños.



Imagen 17. 1era visita sitio Ruinas de León Viejo, Equipo de trabajo.



Imagen18. 2da visita, entrevista con la Directora del sitio Ruinas León Viejo.



Imagen 19. 3era visita sitio Ruinas de León Viejo.