



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

FAREM MATAGALPA.

Seminario de graduación para optar al título Turismo Sostenible.

Tema General:

Perfil del Turista en los Sitios Turísticos del Departamento de Matagalpa.

Sub tema:

**Perfil del Turista y su incidencia en la gestión del Museo Nacional del
Café Durante el primer semestre 2018.**

Autores:

BR. Anielka Ileana Salazar Salmerón.

BR. Joneyling Aliana Castillo Montenegro.

BR. Sarahi de los Angeles Castillo Montenegro.

Tutora:

Waleska Díaz Sánchez.

Fecha:

08 de abril del 2019.



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM MATAGALPA.

Seminario de graduación para optar al título Turismo Sostenible.

Tema General:

Perfil del Turista en los Sitios Turísticos del Departamento de Matagalpa.

Sub tema:

**Perfil del Turista y su incidencia en la gestión del Museo Nacional del
Café Durante el primer semestre 2018.**

Autores:

BR. Anielka Ileana Salazar Salmerón.

BR. Joneyling Aliana Castillo Montenegro.

BR. Sarahi de los Angeles Castillo Montenegro.

Tutora:

Waleska Díaz Sánchez.

Fecha:

08 de abril del 2019.

INDICE

Índice

Dedicatoria	5
Agradecimiento	8
Valoración del docente	9
Resumen	10
I. Introducción	11
II. Justificación	14
III. Objetivos	15
3.1. Objetivo general	15
3.2. Objetivos específicos:.....	15
4. Desarrollo del tema.....	16
4.1. Perfil del turista.....	16
4.1.1. Características socio-demográficas.	16
4.1.1.1. Sexo.....	17
4.1.1.2. Edad.....	18
4.1.1.3. Procedencia.....	20
4.1.1.4. Estado civil.....	22
4.1.1.5. Ocupación.....	23
4.1.1.6. Motivación.....	24
4.1.2. Características económicas.	25
4.1.2.1. Ingresos	25
4.1.2.2. Modalidad de pago	26
4.1.2.3. Gastos.....	27
4.2. Administración del museo	28
4.2.1. Marco institucional.....	29
4.2.2. Infraestructura del local	30
4.2.3. Seguridad interna	35
4.2.4. Manejo de finanzas	37
4.2.5. Personal del museo.....	37
4.2.6. Facilidad de acceso.....	38
4.2.7. Presentación y exposición.....	39

4.2.8. Estimar el personal.....	40
4.2.9. Responsabilidad profesional	41
4.2.10. Política y estrategia de los servicios a los visitantes	42
4.2.11. Tipos de público y necesidades correspondientes	42
4.3. Incidencia del perfil del turista en la gestión administrativa.	44
4.3.1. Experiencia del personal en la atención del turista.	44
4.3.2. Cantidad de personal que recibe a los turistas.	45
4.3.3. Capacitaciones al personal del museo.	45
4.3.4. Previa Investigación del visitante	46
4.3.5. Horario de atención al público.....	47
4.3.6. Atención al cliente en fechas festivas.....	47
4.3.7. Duración de visita de los visitantes.	48
5. Conclusiones	49
6. Bibliografía.....	50
7. Anexos.....	53

Dedicatoria

Primeramente a Dios por darme la sabiduría y las fuerzas para seguir adelante y poder culminar mi carrera que con tanto esfuerzo y dedicación lo he hecho.

A mis padres José Luis Salazar y Rosibel Salmerón que con su apoyo incondicional me alentaron y motivaron para llegar hasta el final y poder cumplir mis estudios universitarios con mucho éxito.

A mis Amigas quienes siempre han estado a mi lado para apoyarme y con quienes he compartido muchos años de estudio y compañerismo.

BR. Anielka Ileana Salazar Salmerón.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a:

Primeramente a Dios por haberme dado la vida, por su bondad, por brindarme la sabiduría, por concederme salud, por su infinita misericordia y amor por mí y el regalarme el entendimiento para poder alcanzar mis logros satisfactoriamente.

A mi madre Diana Montenegro por confiar y creer en mí, por apoyarme en los momentos más difíciles y ser mi motor para seguir adelante, por enseñarme a valorar cada una de las cosas que tengo en mi vida y ha sido un pilar muy importante y fundamental en mi educación.

A mis hermanas por apoyarme en cada uno de los momentos de esta etapa de mi vida que siempre me han alentado a tener el deseo de superación y seguir adelante.

A mis seres especiales e importantes en mi vida por brindarme su apoyo incondicional y apoyarme en lo que estuviera a su alcance.

BR. Joneyling Aliana Castillo Montenegro

Dedicatoria.

Dedico la culminación de este trabajo primeramente a DIOS , porque a él le debo todo lo que tengo y todo lo que soy, por haberme dado la sabiduría , entendimiento y conocimiento día con día , y por darme las fuerzas necesarias para poder terminar mi carrera.

A mi madre Diana Montenegro por ser el pilar más importante de mi vida, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, quien ha sabido formarme con buenos valores, sentimientos y hábitos y ha estado a mi lado en todas las etapas de mi vida.

A mis Hermanas porque de alguna u otra forma ellas han influidos en mi vida, y me han ayudado y apoyado a lo largo de toda mi carrera universitaria.

También a todas aquellas personas muy importantes y especiales en mi vida que siempre estuvieron conmigo apoyándome incondicionalmente y por brindarme su cariño en cada momento.

BR. Sarahi de los Angeles Castillo Montenegro.

Agradecimiento

Al terminar con éxito nuestro trabajo agradecemos:

A DIOS primeramente quien nos ha bendecido dándonos sabiduría, inteligencia, él ha sido nuestra guía en el camino de la vida y nos ha ayudado a poder culminar con éxitos nuestras metas y esta etapa de nuestras vidas. **Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. Proverbios 2:6.**

A nuestros padres quienes se han involucrado en nuestro aprendizaje y nos han brindado todo su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda incondicional en cada momento y han sido parte importante para nuestro desarrollo como persona y profesional.

A la Tutora Msc Waleska Díaz Sánchez por habernos compartido conocimientos y dirigir nuestros trabajos de manera que se obtuvieran los mejores resultados.

A todos nuestros maestros por sus enseñanzas encaminándonos por la senda del saber hasta alcanzar la culminación de nuestros estudios.

BR. Anielka Salazar.

BR. Joneyling Castillo.

BR. Sarahi Castillo.

Valoración del docente

A través de la misiva certifico en carácter de tutora del seminario de graduación titulada: Perfil del turista y su incidencia en la gestión del museo del café departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

Presentado por:

Br. Joneyling Aliana Castillo Montenegro

Br. Anielka Ileana Salazar Salmerón

Br. Sarahi de los Angeles Castillo Montenegro

Considero que el trabajo investigativo antes citado, como requisito para optar al título de licenciado en Turismo Sostenible, está enmarcado en las líneas de investigación del departamento de Educación y Humanidades y de la carrera Turismo Sostenible. Este trabajo investigativo cumple los requisitos necesarios para ser presentado ante el Tribunal Examinador de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM - Matagalpa.

MSC. Waleska Díaz Sánchez

Tutora

Resumen

La presente investigación estudia el Perfil del Turista y su incidencia en la gestión administrativa del Museo Nacional del Café. Durante el I semestre 2018. Con el objetivo de analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del Museo Nacional del Café del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 a marzo 2018.

Es importante conocer el perfil del turista ya que por medio de este nos permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los visitantes del museo para mejorar la gestión de empresas y los destinos turísticos.

Entre las principales conclusiones del trabajo están: Las características sociodemográfica de los turistas que visitan el Museo Nacional del Café el género femenino es el que más predomina, provienen de los Estados Unidos El 70% que visitan el museo son personas que tienen un ingreso mensual igual o mayor a los C\$ 5,000. La gestión administrativa del Museo Nacional del Café está regida directamente por la alcaldía, El perfil del turista tiene poca incidencia en la gestión administrativa del Museo Nacional del Café.

Introducción

En la presente investigación se estudia el tema el perfil del turista en los sitios turísticos del departamento de Matagalpa con el objetivo de analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del Museo Nacional del Café del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 a marzo 2018.

El no definir el perfil del turista ocasiona una mala planificación de lo que se va a ofrecer en el lugar, el que no halla interacción con los colaboradores del Museo Nacional del Café puede ser causado por la falta de capacitación que está a cara con los visitantes del mismo. Por este motivo surge la siguiente interrogante ¿Cuál es el perfil del turista y su incidencia en la administración del museo nacional del Café?

Se investiga las características económicas y socio-demográficas que son de importancia para conocer el perfil que poseen los visitantes, así mismo como se desarrolla la gestión administrativa del museo de cara a las necesidades y expectativas del perfil que posee el visitante, y como esto puede influir en las estrategias correctas para la gestión del sitio.

Esta investigación contribuirá y dará una idea más acertada sobre el perfil del turista con el fin que se logre identificar las características, para poder dar respuesta a sus expectativas ayudando a las visitas que puedan tener acceso a un servicio de calidad permitiendo que el museo se posicione en la mente de los visitantes.

El perfil del turista según (Valdivia, 2012) permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas a efecto mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos.

Para (weihrich, 2009) la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura) por sus siglas en español hace referencia a un manual de administración de

museos quien describe con cada uno sus conceptos para el debido manejo del museo.

La investigación es de enfoque cuantitativo con elementos cualitativo, para Sampieri (2006) El enfoque cuantitativo es analizar una realidad objetiva partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Es de enfoque cuantitativo porque se utilizan datos numéricos que se recolectan por medio de las encuestas realizadas a los visitantes del Museo Nacional del Café. Con elementos cualitativos porque se estudian las características del turista y se describe la gestión administrativa del museo mediante entrevistas.

Según Sampieri (2006) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.

Nuestra investigación es descriptiva ya que en ella se estudian y se analizan las características de las dos variables del trabajo.

Según Sampieri (2006) Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población está constituida por 692 turistas que pernotaron en los meses de diciembre 2017 a marzo 2018 y la responsable del museo.

Para Sampieri (2006) La muestra es en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra se seleccionó por conveniencia en donde el criterio de selección fue encontrarse en el sitio los días en que las investigadoras realizaban sus prácticas profesionalización.

La información se ha recopilado a través de entrevistas, encuestas y revisión de libro de registro del museo nacional del café, como instrumentos para la recopilación de datos.

I. Justificación

Se investiga el tema El perfil del turista en los sitios turísticos del departamento de Matagalpa con el objetivo de analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión de administración del Museo Nacional del Café del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

Esta investigación contribuirá y dará una idea más acertada sobre el perfil del turista con el fin que se logre identificar las características y necesidades, para poder dar respuesta a sus expectativas ayudando a la visita que pueda tener acceso a un servicio de calidad permitiendo que el museo se posicione en la mente de los visitantes.

Cabe destacar que esta investigación será de utilidad para el fortalecimiento de las habilidades de investigación así como a los futuros estudiantes que les permita desarrollar propuestas que contribuyan a ampliar la oferta y demanda al Museo Nacional del Café y a la alcaldía de Matagalpa les permitirá planificar y gestionar para la debida capacitación del personal y mejoramiento del sitio , al finalizar esta investigación se podrá tener una visión más amplia de las características del visitante y como está pueden incidir en el proceso administrativo y de esta manera incrementar sus visitas.

II. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del museo nacional del Café departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

3.2. Objetivos específicos:

1. Identificar las características económicas y sociodemográfica de los turistas que visitan el Museo Nacional del Café en el periodo diciembre 2017 – marzo 2018.
2. Valorar la gestión administrativa del Museo Nacional del Café del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.
3. Establecer la incidencia del perfil del turista en la gestión administrativa del Museo Nacional del Café del departamento de Matagalpa entre los meses diciembre 2017, marzo 2018.

III. Desarrollo del tema.

4.1. Perfil del turista

Según Valdivia,(2012) El perfil permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas a efecto mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos.

El perfil del turista es el que nos permite averiguar sus características socio-demográficas y cada uno de sus gustos y preferencias.

En los museos como en cualquier otro sitio turístico es de vital importancia conocer el perfil de los visitantes del lugar ya que esto permite conocer y poder satisfacer los gustos y necesidades de los turistas.

4.1.1. Características socio-demográficas.

Para Juarez (s.f) Son el conjunto de características biológicas, socioculturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando en cuenta aquellas que pueden ser medibles.

Las características sociodemográfica es el estudio de las cualidades sociales de una población y se refiere también al comportamiento de los individuos de acuerdo a su ubicación demográfica. Desde un punto de vista se analizan los distintos gustos y expectativas de los visitantes que quieran llegar al sitio.

Es importante conocer las características de los visitantes ya que por que por medio de esto se puede dar cuenta que es lo que buscan los visitantes que llegan a obtener información al sitio.

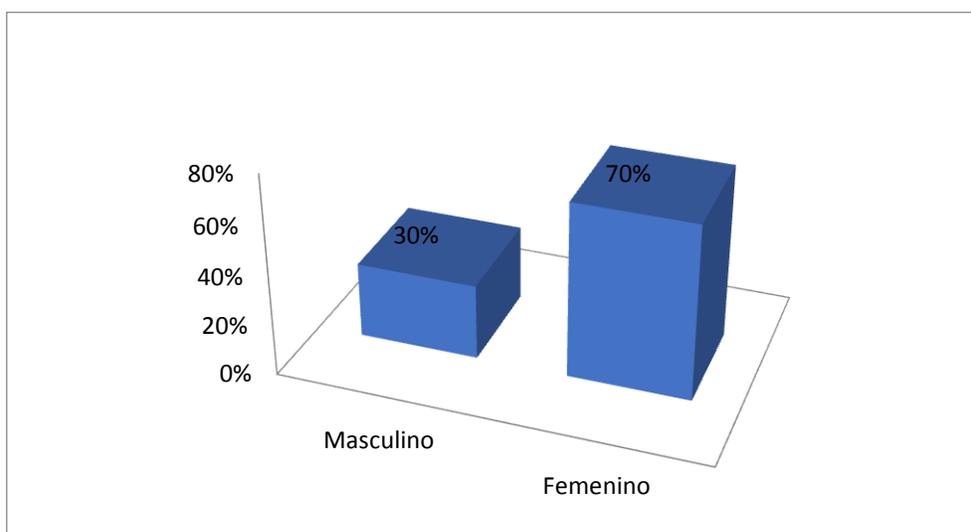
4.1.1.1. Sexo.

Según Gaspar (2012) Sexo es una variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: mujer u hombre. La diferencia entre ambos es fácilmente reconocible y se encuentra en los genitales, el aparato reproductor y otras diferencias corporales.

Esto se refiere al conjunto de características biológicas, que definen a los seres humanos como hombre y mujer, el sexo no se elige ya que es una construcción determinada por la naturaleza, que viene dada desde el nacimiento.

Todos los museos deben contar con un registro para darse cuenta que tipos de turistas visitan más si mujeres o hombres. En cuanto al museo nacional del café no cuenta con esa información.

Gráfico 1. Género de los visitantes.



Fuente: Encuesta aplicada a turistas.

Al realizar encuesta a turista de las 20 personas encuestadas en su mayoría el género femenino es el que predomina en las visitas del museo nacional del café con un 70%.

Cabe mencionar que al realizar entrevista a la administradora del mismo afirma que visitan mujeres y varones, pero predominan más las mujeres.

En la semana Santa del año 2018 se dio la oportunidad de poder atender el museo como parte de nuestras prácticas y se comprueba que la mayoría de visitantes son del género femenino.

Se revisó el libro de registro pero no se encuentra reflejado el género de los visitantes.

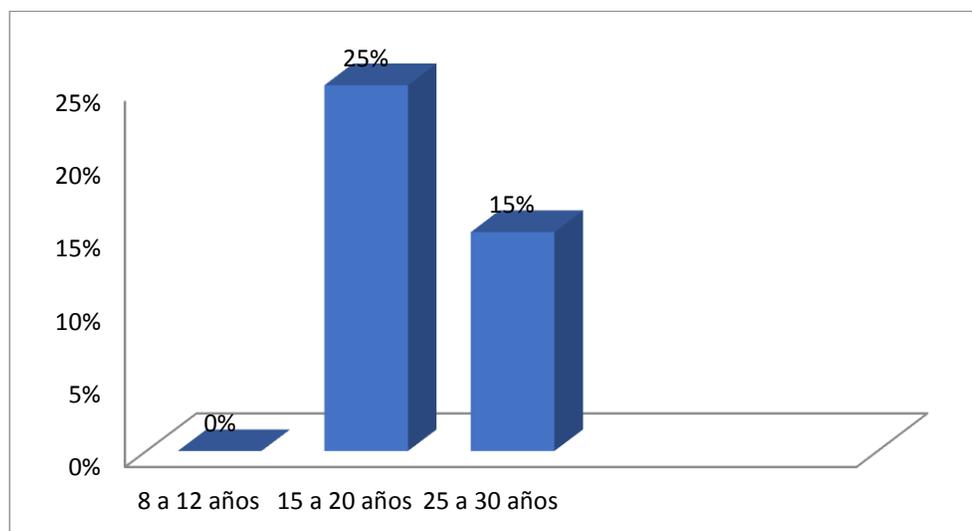
4.1.1.2. Edad

Para Juridico (2014) Edad es el tiempo que ha vivido una persona desde que nació hasta el momento en que se tiene en cuenta. Es la expresión del ritmo biológico, continuo y progresivo.

Esto se refiere al tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.

Se debe saber entre que edades poseen los visitantes del sitio que se hace por medio de un registro.

Gráfico 2. Edad de los visitantes nacionales.



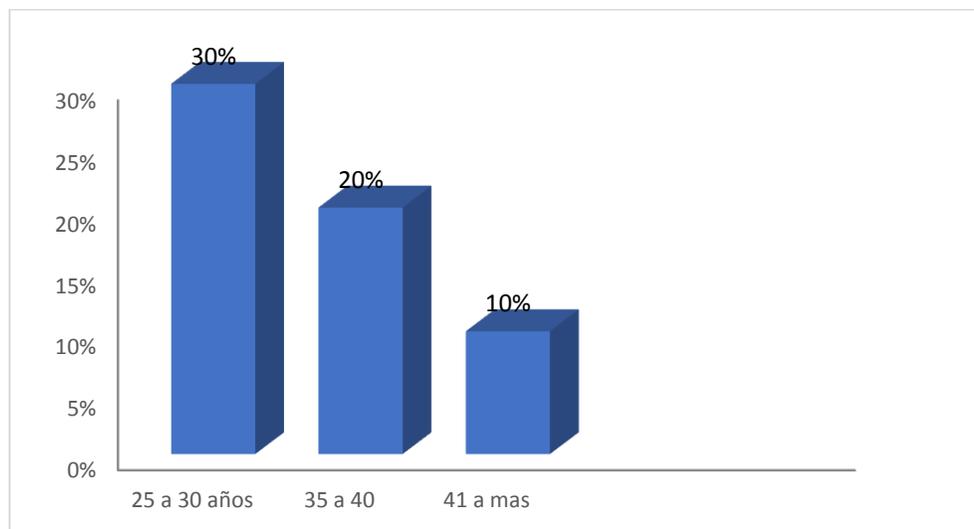
Fuente: Encuesta realizada a turistas.

Mediante la encuesta realizada a turistas nacionales el 25% oscilaban entre las edades de 15 a 20 años que de acuerdo a la muestra utilizadas son 5 persona y el 15% oscilaban entre las edades de 25 a 30 años. Que en número de personas son 3. El 40 % son nacionales.

Al preguntarle a la encargada mediante la entrevista es de su conocimiento que oscilan entre las edades de 8 a 25 ya que visitan de colegio primario, secundario y universidad.

En cuanto a los turistas nacionales mediante el periodo de prácticas se pudo observar que visitaban estudiantes de escuela secundaria y universidades, que oscilaban entre las edades de 15 a 30 años.

Gráfico 3. Edades de los turistas extranjeros.



Fuente: A partir de encuesta realizada a turistas.

De acuerdo al gráfico el 30% de los turistas extranjeros oscilan entre las edades de 25 a 30 años, que de acuerdo a la población, un 20% oscilan entre las edades de 35 a 40 años y la minoría entre los 41 a más con un 10%.

Durante las prácticas de profesionalización comprendido en la semana santa del 2018 las investigadoras pudieron observar que la mayoría de los visitantes extranjeros eran adultos mayores a los 25 años de edad.

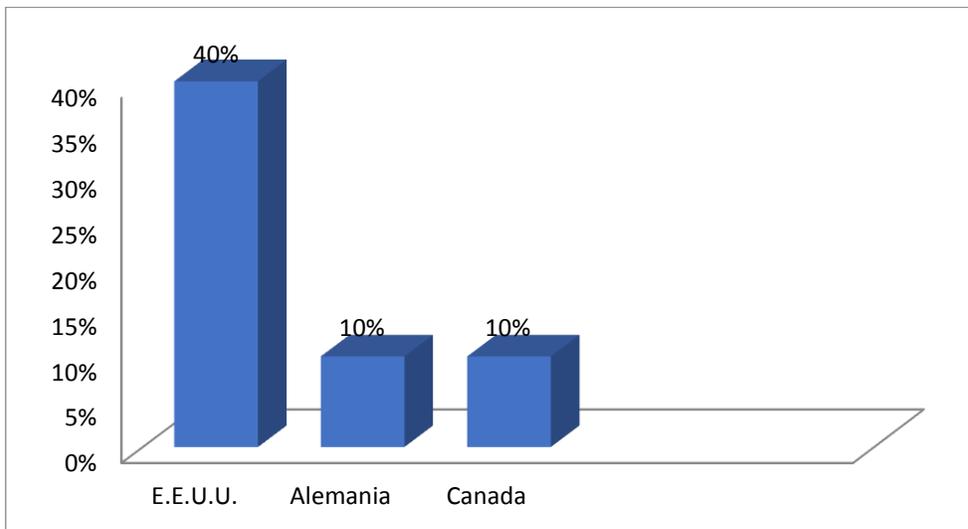
4.1.1.3. Procedencia.

Para Conceptos (2018) Es aquello de donde otra cosa se deriva, viene o se origina, el país de procedencia de una determinada persona.

Es el origen o punto de partida de una persona o cosa. Es importante porque así se puede obtener la información adecuada de quienes son los extranjeros y nacionales que visitan cada uno de los rincones del país o del mundo.

Es importante conocer de qué país vienen los turistas porque de eso depende o se clasifica lo que les gusta de acuerdo a su procedencia y ver la afluencia de turista ya sea nacional y extranjero, este también se da por medio de un registro que existe en el mismo.

Gráfico 4 Procedencia de los turista Extranjeros.



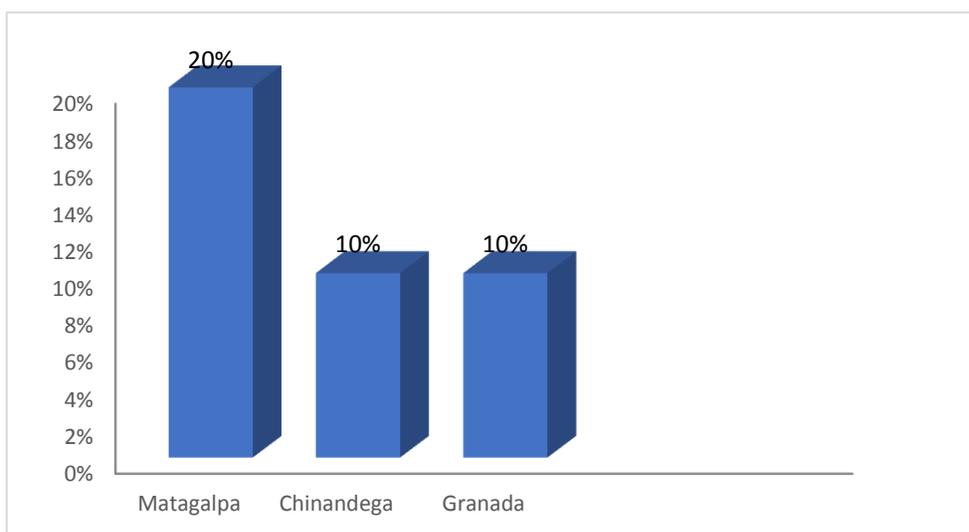
Fuente: encuesta realizada a turistas.

Por medio de la encuesta se ve reflejado que los turistas que más visitan el museo nacional del café son los estadounidenses con un 40% de los encuestados eran E.E.U.U.

Al realizar entrevista afirma la administradora que los que más visitan extranjeros son el ante mencionado.

Es importante mencionar que en boletín de estadísticas de visitas a Nicaragua reporta que el turista que más visitan son los países Centro Americanos quienes se caracterizan por visitar el pacifico de Nicaragua seguido de los estadounidenses y europeos (INTUR, 2017). Esto significa que los estadounidenses por sus motivaciones y cantidad de días pernoctación visitan destinos como león y granada deciden complementar su experiencia turística con el norte del país.

Gráfico 5. Procedencia de turistas nacionales.



Fuente: encuesta realizada a turistas.

De los turistas nacionales los que más visitan son los locales con un 20% de los visitantes, pero también hay visitantes de Chinandega y granada.

La administradora mencionaba por medio de entrevista realizada que los locales eran los que más visitaban ya que llegaban estudiantes de las escuelas primaria, secundaria y universidades.

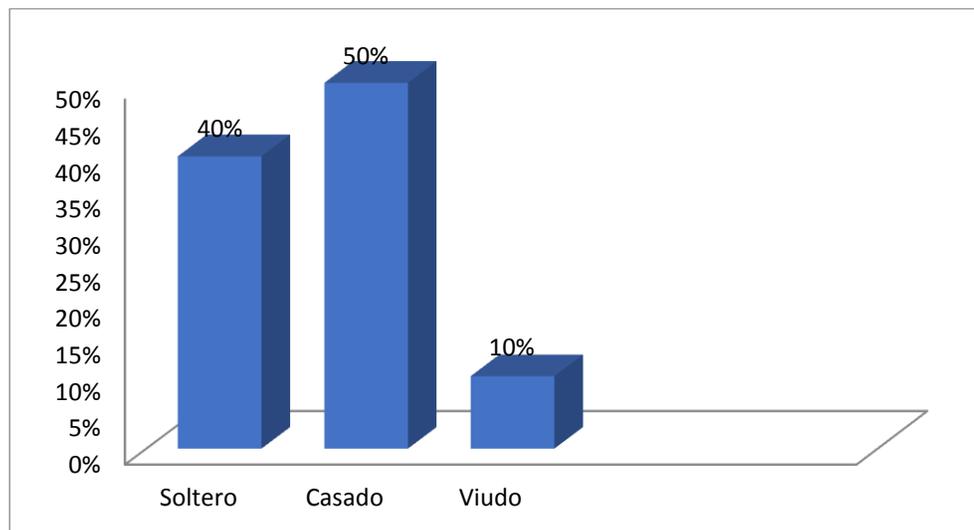
A través de la revisión del libro de registro los visitantes que más predominan en el Museo Nacional del café son los de E.E.U.U., Alemania y turista locales.

4.1.1.4. Estado civil.

Según Funiber (2016) Es un atributo de la personalidad y podemos definirlo como la relación en que se encuentran las personas que viven en sociedad respecto a las demás miembros de esta.

Es aquella condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.

Gráfico 6 Estado civil de los turistas.



Fuente: Encuesta realizada a turistas.

De acuerdo al gráfico el estado civil de los visitantes son predominantes los casados con un 50%, luego con un poco de diferencia los solteros.

Mediante la entrevista realizada a la encargada del museo respondió que esa información es personal por lo cual no preguntan ese dato.

Al hacer uso de la revisión del libro de registro se comprueba que este dato no se encuentra en el libro.

Durante las prácticas de profesionalización las investigadoras pudieron observar en las visitas de semana santas 2018 eran parejas adultas de entre los 20 a 30 años.

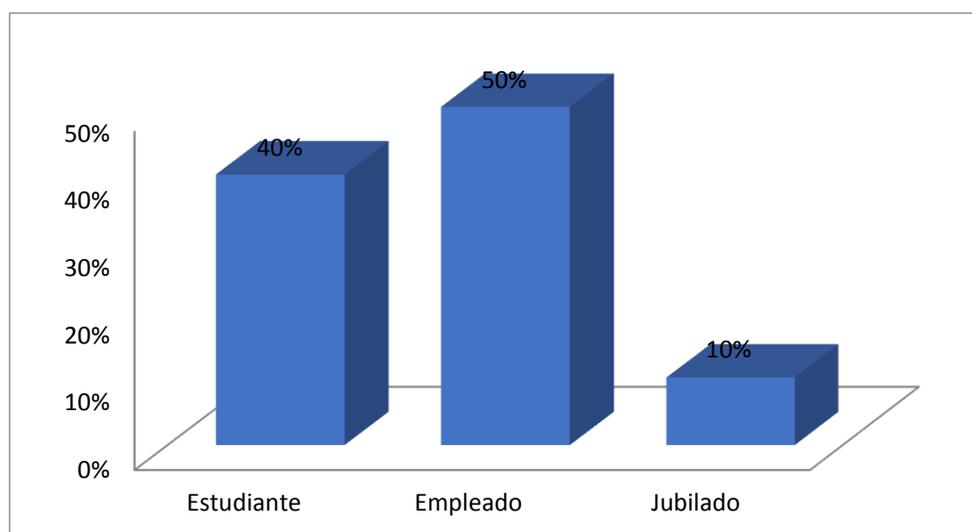
4.1.1.5. Ocupación.

Según Porto (2012). Es un término que proviene del latín *occupatio* y que está vinculado al verbo *ocupar*. El concepto se utiliza como sinónimo de trabajo, labor o que hacer

Esto se refiere a la ocupación que posee una persona como el trabajo o labor que realiza en su vida diaria. La ocupación ante todo se debe estudiar puesto que esto permite que los turistas a través del trabajo o de la labor que ejercen pueden aspirar a visitar más sitios turísticos puesto que esto les permite generar ingresos donde conlleve a una inversión de un espacio donde siempre ellos hayan tenido presente que es allí donde querían visitar.

Es importante conocer la ocupación del visitante ya que por medio de esto nos podemos dar una idea del ingreso con el que cuenta el turista.

Gráfico 7 Ocupación de los turistas.



Fuente: Encuesta realizada a turistas.

De acuerdo a la encuesta realizada la mayor parte de los turistas cuentan con un trabajo para solventar sus viajes, ya sea temporal o fijos los empleados con 50%, con una poca de diferencia se encuentran los estudiantes y una minoría que están jubilado, la mayoría de los turistas que visitan el museo cuenta con sus ingresos para suplir sus viajes.

Durante las prácticas de profesionalización en semana santa del 2018 las investigadoras pudieron observar que quienes más visitaban Eran personas mayores de 25 años por ende cuentan con un trabajo, pero también estudiantes visitaron el museo durante este periodo.

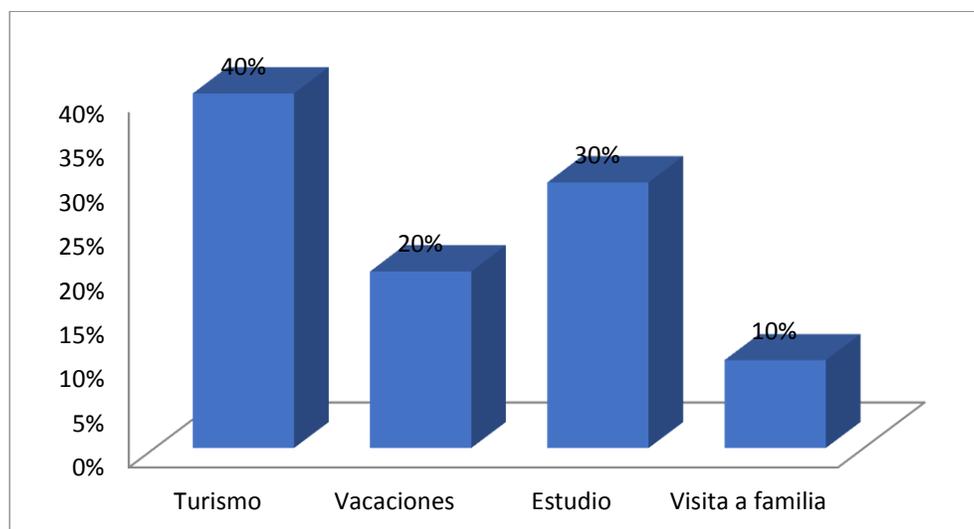
4.1.1.6. Motivación.

Para Perez (2012) Es el resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como movido) y motio (que significa movimiento). Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

Son todas aquellas acciones que nos impulsan a realizar una determinada cosa y hasta conseguir lo que se desea. Este es el motivo por los que los turistas se dejan guiar ya que este es un impulso que provoca en ellos salir del espacio acostumbrado a llevarlos a saber más allá de lo que tienen cerca.

Los turista viajan a un determinado sitio por diferentes motivaciones cada persona se moviliza a un lugar con una motivación.

Gráfico 6. Motivación de los turistas.



Fuente: Encuesta realizada a turistas.

La mayor motivación del viaje es por turismo con 40% es decir que existe una mayor movilización por conocer lo que se encuentra el museo, en segundo punto identificado por la encuesta es por estudio ya que realizan investigaciones o llegan a que se les realicen el tour para conocer acerca del museo y así realizar un trabajo.

Al entrevistar a la administradora por la motivación del visitante al museo respondió que es por obtener información del origen del museo y orígenes del café.

El que los turistas se movilicen por turismo es porque el segmento de mercado del Museo Nacional del Café les interesa conocer la historia del café, como surgió y así mismo poder apreciar piezas que se encuentran en el mismo y ver lo que utilizaban nuestros antepasados, así mismo ver la variedad de paneles que se encuentran.

4.1.2. Características económicas.

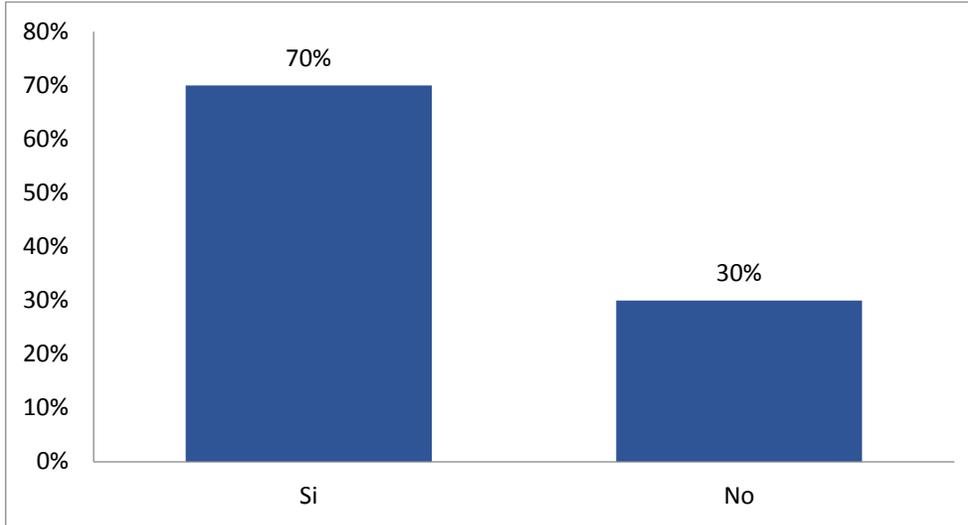
4.1.2.1. Ingresos

Según Porto J. P. (2009). Entendemos por ingreso a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada individual o grupal. Son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia

Son todas las ganancias que entran a una empresa, es el capital con que cuenta un sitio. Son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia. Cada una de las empresas maneja lo que son los ingresos puesto que esto ayuda a la administración financiera porque de esto se utilizan para el mismo desarrollo del sitio.

Todas las personas como empresas cuentan con un ingreso ya sea mensual o quincenal, este es el que nos permite suplir las necesidades de cada individuo y este mismo nos permite conocer o visitar sitios turísticos.

Grafico 7. Ingreso de los visitantes.



Fuente: Encuesta realizada a turistas.

Según encuesta realizada a visitantes del museo el 70% que visitan el museo son personas que tienen un ingreso mensual igual o mayor a los C\$ 5,000 y un 30% tienen ingreso menor a esta cantidad.

Para Kerby (2017) Los estadounidenses están gastando un promedio de casi US\$ 4,000 en esos viajes internacionales fuera de América del Norte, mientras que los gastos totales se han duplicado desde el año 2000 hasta llegar a US\$ 145,000 millones anuales.

La mayoría de los visitantes del Museo Nacional son personas que cuentan con un empleo por ende tienen ingresos monetarios es por ella que la mayoría reciben un pago mayor a C\$ 5 000.

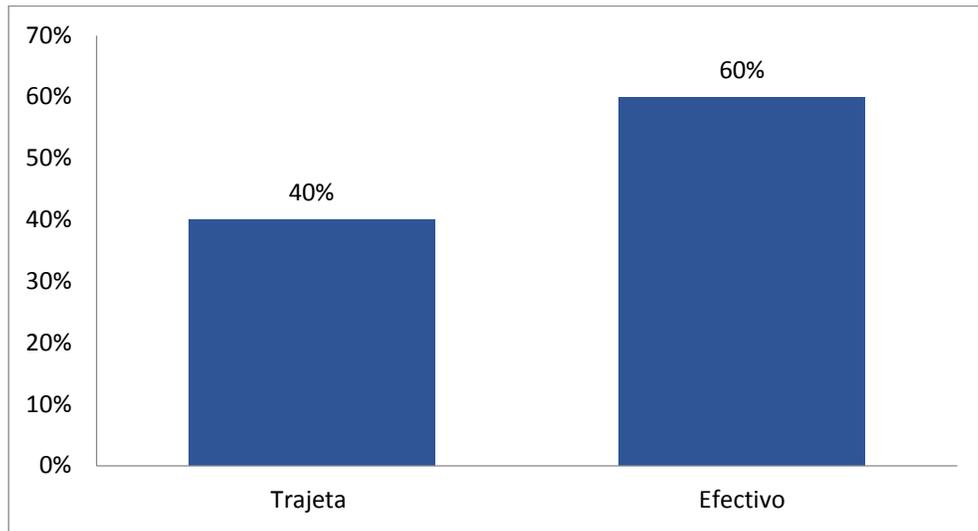
4.1.2.2. Modalidad de pago

Según Porto J. P., (2009) Es el atributo que precisa a la forma en que se realizara de una operación representado por un Código Fiscal de la Federación.

Esto es la forma en que el visitante paga por el servicio recibido.

Las modalidades de pagos más usuales son por medio de tarjeta de crédito y en efectivo.

Grafico 8. Modalidad de pago.



Fuente: Encuesta realizada a visitantes.

Por medio de la entrevista el 60% hacen sus pagos en efectivos y el 40% lo hace a través de tarjetas de crédito.

Esto ha referencia de los centro turísticos en generales pero en el Museo Nacional del Café debido a sus condiciones y situaciones precarias no hay entradas monetarios y el turismo en este lugar es poco afluente y no hay ingresos de ninguna índole, cabe recalcar que su ingreso es completamente gratis. Pero a sitios turísticos donde si se hace desembolso por ingresar al lugar la modalidad de pago que más utilizan es en efectivo en cuanto a los lugares de este país.

4.1.2.3. Gastos

Para porto J. P., (2009) Un gasto es una partida que disminuye el beneficio de la empresa o en su defecto aumenta la deuda o perdida, es el desembolso en forma de dinero que tiene como contra partida una contraprestación en bienes o servicio.

Es la salida de dinero que una empresa o persona debe pagar, tener gasto implica que tu capital disminuya.

En algunos museos no se requiere de gastos ya que el servicio es gratuito. Los museos con los que cuenta el municipio de Matagalpa requieren de un pago monetario es totalmente gratuita la entrada.

En la estadía del museo durante las prácticas de semana santa del 2018 se comprobó que la entrada al museo nacional del café, es gratuita no hay una tarifa establecida, por los tanto podemos decir que el Museo Nacional del Café se encuentra prácticamente en deterioro en consecuencia de esto se ve poca afluencia en este sitio turístico con ricas historias pero con poco aprovechamiento y esto va matando poco a poco el interés de los visitantes y del pueblo en general.

Según INTUR (2017) El gasto promedio de un turista es de \$5 al día que una estadía de 8.9 días el gasto es de \$48.7.

Según Kerby (2017) Los estadounidenses están gastando un promedio de \$4,000 en sus viajes internacionales. Los estadounidenses están gastando un promedio de \$4,000 en sus viajes internacionales.

Cabe mencionar que en estos gastos no son meramente en el Museo Nacional del Café ya que en él no se hace ningún pago para poder disfrutar de lo que se encuentra en el mismo.

4.2. Gestión administrativa del museo

Según Weihrich, (2009) La gestión administrativa: Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados.

Es la manera de administrar un sitio o lugar para cumplir con los objetivos planteados. El contar con una administración en los sitios turístico hace que se pueda atender mejor las necesidades de los visitantes.

Cada museo debe constar con una administración para que pueda funcionar el sitio. Cabe destacar que cuando cualquier organización está dirigida por un responsable es que se puede llevar acabo los objetivos y así mismo tener una buena repuesta del mismo.

Los elementos presentados a continuación determina a través de la Guía de museos realizada por la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la

Educación, la Ciencia y la Cultura), que con estos se debería de administrar estos sitios.

4.2.1. Marco institucional

Según la UNESCO, (2007) La protección y la promoción del patrimonio público exigen una buena organización de los museos así como un servicio a la medida de sus responsabilidades. Toda institución debe publicar su constitución escrita, sus estatutos u otros documentos oficiales de conformidad con las leyes nacionales. Debe señalar con claridad sus objetivos, su estatuto jurídico, su misión y su carácter permanente de organismo con fines no lucrativos. La orientación estratégica y la supervisión del museo competen en general al órgano rector, el que debe preparar y divulgar una declaración sobre las metas, los objetivos y la política del museo. También resulta conveniente definir el papel y la composición de dicho órgano.

El marco institucional se refiere a la disposición formal de la responsabilidad principal como la autoridad, esto también influye las disposiciones, son normas utilizadas como base de protección de los sitios turísticos.

Todos los museos deben contar con un marco institucional para poder ejercer su función, se establece una visión, una misión y políticas para que se puedan alcanzar buenos resultados y estar claro que es lo que quieren ofrecer a los visitantes.

Mediante la entrevista realizada a la administradora del Museo Nacional del Café expreso que no cuenta con una categorización o ella no está al tanto del mismo. En el museo del café cuenta con un reglamento a la hora de ingresar a realizar el tour en el mismo algunas de ellas son: no tocar los paneles que se encuentran, no entrar comiendo, guardar silencio, anotarse en el libro de registro.

Al realizar entrevista expresa uno de los pioneros del museo nacional del café mencionaba que se fundó en el año 2000 por una directiva directamente de la alcaldía municipal, Se creó con el objetivo de proyectar a la región y a la sociedad sobre la producción del café, exponer las maquinarias antiguas,

artesanías rupestres para así mismo aprovechar la cultura, la economía, el ámbito social y político.

Esta idea surge de la ruta del café para tener todas las herramientas en un solo lugar y poder obtener información del café, aprovechar todo no solo que hubiera información del café ya que es muy importante.

El pionero del Museo Nacional del Café mencionaba que no se le dio una categoría solo se nombró Museo Nacional del café. No se realizó ninguna gestión ya que entre las organizaciones representada en la apertura de este museo se encontraban: Asociación de cafetaleros, INTUR, Alcaldía, UNAN y Luxemburgo que era financiador.

4.2.2. Infraestructura del local

Para UNESCO (2007). La actividad del museo requiere la existencia de locales habilitados en un marco adecuado para cumplir las funciones primordiales definidas en la misión del órgano rector. Las colecciones deben ser presentadas con regularidad al público en horarios razonables y respetando las normas de salud, seguridad y accesibilidad de los visitantes y del personal. Se brindará atención especial a las personas con necesidades específicas.

La infraestructura local se refiere a las condiciones que tiene el museo que les permite complacer y lograr la función del mismo, por medio de este se les brinda un mejor servicio a los turistas.

Todo sitio turístico tiene la obligación de ofrecer a los turistas un local habilitados donde se pueda cumplir con la funciones del lugar y ofrecer atención especial a personas con necesidades específicas.

Mediante la entrevista realizada a la administradora del Museo Nacional del café cuenta con 8 salas, mencionaba que cada panel representa una sala entre ellas nos mencionó: Arqueología, historia de la música regional, Mapas de sitios donde se ubicaron los indios, Historia del café, Historia del frente sandinista, Galería de los alcaldes de Matagalpa, fotografías de la antigua ciudad.

Imagen 1. Sala principal



Fuente: propia.

La imagen 1 representa la primera sala en la cual se encuentra exhibida las piezas arqueológicas que conservan en el museo y los trajes norteños que nos representan como Matagalpinos.

Imagen 2. Panel sobre Historia de los inmigrantes y el café.



Fuente: Propia.

En la imagen 2 que es el panel de la historia de los inmigrantes y el café, en él se encuentra los pioneros del cultivo del café en el Norte de Nicaragua que son el matrimonio de Alemanes Luis Elsther y Katharina Braun.

Imagen 3. Panel sobre el origen de los Matagalpa.



Fuente: Propia.

En la imagen 3 se encuentra reflejado todo el origen de los primeros Matagalpinos con sus respectivos nombres.

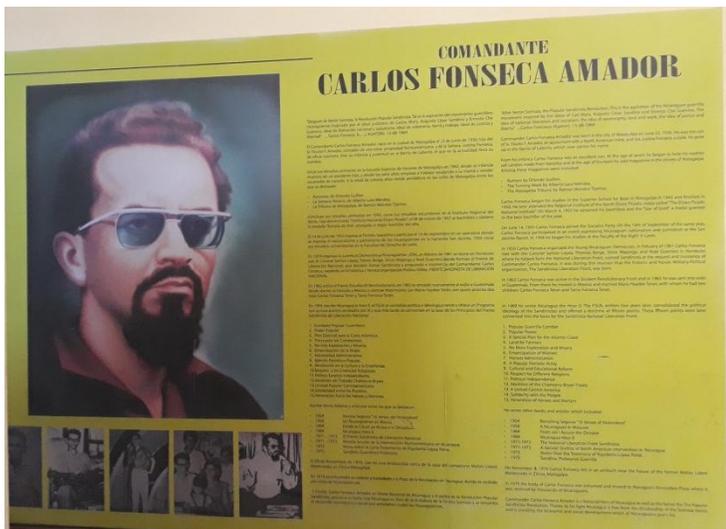
Imagen 4. Panel sobre la celebración del Centenario de Matagalpa.



Fuente: propia

En la imagen 4 se representa la celebración del centenario de Matagalpa que es el 14 de febrero de 1962, en este se refleja la primera reina que tuvo el municipio.

Imagen 5. Panel Sobre el Comandante Carlos Fonseca Amador.



Fuente: Propia

En la imagen 5 se encuentra una pequeña reseña del comandante Carlos Fonseca Amador, en la cual se plasma su fecha de nacimiento que es el 23 de junio de 1936, en este panel se encuentra los datos más relevantes del comandante.

Imagen 6. Cuadros de la Antigua ciudad.



Fuente: Propia.

En la imagen 6 se encuentra reflejado cuadros de la antigua ciudad de Matagalpa la cual esta sección se encuentra en el segundo piso del Museo Nacional del Café.

Imagen 7. Cuadros de los alcaldes de Matagalpa.



Fuente: Propia.

En la imagen 7 se representan algunos cuadros de los alcaldes que han estado a cargo de Matagalpa.

Imagen 8. Instrumentos musicales.



Fuente: Propia

En la imagen 8 se encuentran algunos de los instrumentos musicales más comunes en Matagalpa, lo cual dentro del museo también se encuentra su respectivo panel sobre la información acerca de los instrumentos musicales.

La administradora mencionaba 9 salas porque para ella cada panel es una sala, nosotros presentamos en las imágenes anteriores de acuerdo a su información que cada panel contiene se contarían 8 salas en total.

Antes de tener esa infraestructura era una casa vieja mencionaba el miembro fundador del museo, esta era de una organización y se hizo una negociación y paso hacer de la alcaldía, la cual invirtió en el acondicionamiento, no solo en la infraestructura del museo sino que también se había creado un centro de información de la ruta turística, esta oficina era financiado por los fondos que otorgaba Luxemburgo, la idea era presentar los sitios turísticos de la región. Se buscó una asesoría de cultura directamente de Managua para la ubicación de la organización del museo.

Durante se realizaban las practicas las investigadoras constataron que el Museo Nacional del Café el formato que tienen las salas es estático, toda la información y los paneles son permanentes no le hacen remodelaciones.

4.2.3. Seguridad interna

Según UNESCO (2007). La naturaleza de las colecciones exige que el órgano rector las proteja de robos y del deterioro de las presentaciones, las exposiciones, los espacios de trabajo o de almacén así como durante su traslado. Éste deberá asimismo adoptar medidas de seguridad para proteger al público, al personal, a las colecciones y a otros recursos de los daños naturales y humanos. El régimen de seguros o indemnizaciones varía. Sin embargo, el órgano rector debe cerciorarse de que la cobertura de riesgos propuesta es adecuada e incluye los objetos en tránsito, las piezas prestadas y otros objetos que están bajo la responsabilidad del museo.

La seguridad interna no es más que proteger a los visitantes, colaboradores y todo lo que se encuentra en el museo, se debe dar mantenimiento a las piezas

que se encuentran en el mismo, se tiene que dar una amplia seguridad para todo lo que hay dentro, como las personas que visitan el sitio.

Existen algunos museos que cuentan con piezas que necesitan de un debido cuidado y por el cual se exige seguridad interna pero así mismo se le debe brindar a los visitantes y colaboradores del sitio.

Imagen 9. Piezas arqueológicas que requieren de cuidado en el museo.



Fuente propia.

Luego de realizar la entrevista la administradora del museo del café menciona que contienen piezas arqueológicas que requieren de seguridad y cuidado de los responsables de la seguridad del sitio.

Mediante el periodo de práctica de semana santa en marzo 2018 se observó que cuentan con guardias de seguridad para el debido cuidado que se le debe otorgar tanto a las piezas que contiene el museo como al sitio.

En la imagen 9 se representan las piezas arqueológicas con la que cuenta el museo y por ende requieren de un cuidado especial y se le brinda este cuidado a estas piezas y a todo lo que se encuentra en el sitio.

4.2.4. Manejo de finanzas

Según UNESCO, (2007) El órgano rector tiene la responsabilidad de destinar los fondos suficientes para llevar a cabo y desarrollar el trabajo del museo. Estos fondos pueden provenir de fuentes públicas o privadas o de actividades propias del museo. Sería necesario contar con una política por escrito de prácticas aceptables ya que todas las fuentes de financiación y todos los fondos deben ser considerados de manera profesional. Cualquiera que sea su fuente de financiación, el museo debe poder garantizar el contenido y la integridad de sus programas, exposiciones y actividades. Aquellas actividades que generan ingresos deben respetar las normas de la institución así como a su público.

El manejo de finanzas se da por medio del órgano rector que en este caso sería la administradora del museo que es el responsable de destinar fondos a las diferentes áreas del mismo, los fondos pueden provenir de diferentes fuentes que deseen aportar algo a esto pero deben respetar las normas de la institución.

A todos los sitios turísticos se le debe destinar fondos para realizar remodelaciones en el lugar para brindar y suplir las necesidades de los visitantes.

Mediante la entrevista realizada a la administradora del Museo Nacional del café mencionaba que los fondos con los que cuenta el museo del café vienen directamente de la alcaldía de Matagalpa, la única vez que recibieron fondos extranjeros fue cuando se hizo la reinauguración del museo que entraron fondos a través de la ruta del café que Luxemburgo invirtió.

Según Asamblea Nacional (2010) menciona que a la Alcaldía de Matagalpa se le asigna la suma de C\$ 300,000.00 (Trescientos mil córdobas netos) en gasto corriente, para mantenimiento del Museo Nacional del café.

4.2.5. Personal del museo

Para UNESCO, (2007) El personal del museo constituye un importante recurso. El órgano rector debe asegurarse de que se adopten todas las medidas al respecto de conformidad con la política de la institución y los procedimientos jurídicos adecuados en vigor a nivel local.

El personal del museo es un recurso importante ya que es el que esta cara a cara con los visitantes y el órgano rector deberá estar pendiente que los colaboradores estén conformes con lo que realizan y todo lo que se hace en el ámbito laboral.

Todos los museos cuentan con un personal que son los que brindan la información que se encuentra en el mismo.

El museo del café cuenta con 6 colaboradores entre estos esta: 2 en la parte administradora, 1 conserje y 3 guardias de seguridad. No cuentan con un organigrama. A la hora de contratar algún personal solo lo puede realizar el alcalde de Matagalpa, él se encarga de revisar todos los papeles y si puede optar para el trabajo.

Durante de la estadía en el museo del café en semana santa del año 2018 contaban con 1 encargada de realizar los tours, los guardias de seguridad, la de limpieza y la administradora del museo.

4.2.6. Facilidad de acceso

Para UNESCO (2007). Los museos tienen la obligación de hacer accesibles las colecciones e informaciones pertinentes de la manera más libre posible, a reserva de las restricciones vinculadas con razones de confidencialidad y seguridad.

La facilidad de acceso se refiere a que las colecciones sean visibles y que puedan conocer cada exposición del museo.

Los museos tienen que contar con la facilidad de acceso o darse a conocer todas las exposiciones al público.

Mediante entrevista realizada a la administradora mencionaba que no tienen restricciones de información en cuando el turista llega al museo se le brinda lo que el visitante necesite saber, en el único lugar donde cuentan con restricciones de información es internet para que el turista venga interesado en saber más acerca del museo y no mostrárselo todo en las redes sociales sino hasta su llegada al sitio.

Mediante la estadía y visitas al sitio a la hora de realizar la investigación se comprobó que no existen restricciones de información ya que se nos proporcionó la información requerida tanto para el trabajo como a la hora de realizar nuestras prácticas en este sitio se nos dio la orientación que al turista y las personas que visitan el lugar se les brinda la información que ellos necesiten.

4.2.7. Presentación y exposición

UNESCO (2007) La mayoría de las personas van a los museos, en general, a visitar las salas de exposición, algunos tratan incluso de ver todo de un golpe, algo poco aconsejable. Con frecuencia, se experimenta mucha más satisfacción y placer cuando nos concentramos en una sala, incluso en un objeto en particular. Las exposiciones y las presentaciones públicas son algunos de los aspectos que más retienen la atención en muchos museos. Ahí es donde se establece el contacto directo entre el visitante y las colecciones y donde cualquier individuo, con independencia de su edad, su condición económica y social, ya sea solo o en grupo.

La exposición y presentación es algo muy importante ya que es donde le turista puede tener una conexión directa con las colecciones del museo, la mayoría de personas visitan estos sitios para escuchar las exposiciones ya que es lo que ofrece un contacto con el objeto real y los murales que se encuentran con el mismo.

En el museo del café la administradora por medio de la entrevista explica el tipo de guiado que se da en el sitio es guiado y auto guiado, este va en dependencia al turista que llega mismo.

En la entrevista realizada al miembro fundador del Museo Nacional del Café el primer guía del Museo Nacional del Café fue Mario Zúniga.

En las practicas realizadas durante la semana santa del año 2018 el turista que visitó esos días realizaba sus tours solo ya que no solicitaba que se realizara el tours, eso va en dependencia si el turista nos requería que necesitaba que le hiciéramos el requerido se le hacía, pero en esa estadía no se realizaron tour.

En cuanto al tipo de guiado no se le pregunta que si requiere de un guiado, esperan que el turista se los solicite como desean realizar el tours, para una mejor experiencia se le debería de preguntar y darle la propuesta de poder realizarle el tours y así pueden obtener más información sobre lo que se encuentra en el museo, ya que hay personas que no leen lo que se encuentra en los paneles por ende solo se llevaban información visual del Museo Nacional del Café.

4.2.8. Estimular el personal

Según UNESCO (2007). Cuando un visitante dice “gracias” a un empleado, abandona el museo manifestando su alegría o tiene palabras elogiosas en el libro de visitantes, el efecto es inmediatamente positivo. Esas reacciones, si son compartidas y encomiásticas influyen en la moral del personal en el que despiertan un entusiasmo colectivo ante los retos que deben enfrentar. El museo adopta entonces una actitud positiva para seguir adelante.

Cuando un visitante sale satisfecho del museo se muestra su alegría hasta con la manera de despedirse del sitio, esto da una satisfacción para los colaboradores ya que esto muestra que están enfrentando los retos que se ponen y siguen adelante para seguir atendiendo cada vez mejor.

La administradora del Museo Nacional del Café mediante la entrevista realizaba mencionaba que las estimulaciones que ella recibe por medio de los turista por el trabajo que ella realizo es gracias, muy amable.

En la experiencia de realizar prácticas en el museo nacional del café los visitantes que llegaron en esa semana las estimulaciones que nos brindaban era muchas gracias, gracias, muy amable, por ende nos dieron las mismas estimulaciones que la administradora mencionaba.

4.2.9. Responsabilidad profesional

Para UNESCO, (2007) Los servicios a los visitantes y a otros usuarios son la esencia misma del museo. El carácter único de las colecciones y el lugar que ellas ocupan en la interpretación, el estudio y la comprensión del pasado deben hacerse públicos para confirmar su importancia. Cualquiera que sea su empleador en el plano profesional, el personal de museo está constituido por funcionarios responsables de la protección, gestión e interpretación de las colecciones en interés de todos. De conformidad con la deontología de la profesión museística, descuidar al público equivale a descuidar las colecciones.

La responsabilidad de los colaboradores es muy notoria porque es la esencia misma del museo, ya que ellos son los que brindan la información, estudio y comprensión a los visitantes del mismo.

Los museos cuentan con colaboradores capacitados porque son la presentación del mismo, ya que deben conocer y saber lo q se muestra en estos sitios.

La administradora del Museo Nacional del Café agradece a Dios por el trabajo que le permite tener, le gusta su trabajo y es responsable con el mismo, se preocupa por la seguridad del museo, le gusta leer para conocer más acerca del trabajo que realiza. Ella es la administradora, contabilidad del personal, auto guiado.

Mediante la estadía de prácticas en el Museo Nacional del Café, el nivel de responsabilidad fue grande ya que estábamos realizando lo que tanto amamos como futura profesionales en Turismo Sostenible cabe destacar que estábamos adquiriendo experiencia en el ámbito laboral y conociendo un poco más acerca de un sitio turística local.

4.2.10. Política y estrategia de los servicios a los visitantes

Para UNESCO (2007). Se recomienda que los asesores y los grupos de visitantes ocupen el lugar central de la política de servicios a los visitantes, cuyo propósito es establecer los principios de orientación y los objetivos del museo al respecto. Esta política debe acompañarse de una estrategia de explotación de los recursos humanos y financieros que permita alcanzar estos objetivos en un período dado.

En todo museo se tiene que tener políticas y estrategias de los servicios que se brindan a los visitantes, con el propósito de elaborar los principios de orientación y objetivos del sitio en período determinado.

Todos los museos cuentan con políticas y estrategias de los servicios para alcanzar y poder satisfacer las necesidades de los visitantes.

Según la administradora del Museo Nacional del Café mediante la entrevista realizada las políticas que utilizan para alcanzar sus objetivos es promover el turista desde el museo y hacen publicidad por medio de redes sociales

En la estadía en el Museo Nacional Café no logramos ver plasmado las políticas del sitio, a no ser que el museo lo tenga solo en mente y no este meramente a la vista.

4.2.11. Tipos de público y necesidades correspondientes

Según UNESCO, (2007) dice que se distinguen varias categorías de visitantes que responden a criterios y a grupos específicos. La clasificación no se limita a los públicos que se describen a continuación y es obvio que cada uno puede entrar en una o varias categorías a la vez o al cabo del tiempo.

Individuales: Vienen al museo con un propósito preciso: ver una colección o una exposición, continuar las investigaciones académicas o por placer. Deseosos de aprender, quieren obtener informaciones detalladas sobre las obras o las colecciones, o que les orienten hacia otras fuentes.

Grupos de adultos independientes: suelen ser personas que se reúnen en el museo con un objetivo social y pasan en parte su tiempo conversando o relajándose. El museo es un lugar "seguro" y estético donde se pueden reunir y discutir.

Familia: las necesidades de este grupo varían según la edad y los centros de interés, la acogida de familias traduce la voluntad del museo de despertar el interés de los pequeños creando un modelo de comportamiento social para la vida. Algunos museos, en realidad minoritarios, consideran que sus colecciones no son del interés de los niños, pero basta un poco de imaginación para hacerlas accesibles ante el público joven, siempre y cuando se logra vincularlas a actividades fichas explicativas y juegos de preguntas y respuestas.

Hay varios tipos de visitantes que se distinguen por criterios diferentes, existen visitantes que les gusta leer y analizar solo los murales que se exponen en los museos, mas sin embargo hay otros que les gustan que se le hagan tours por las salas sin necesidad de tener que leer los paneles con información solo apreciar las imágenes que encuentran dentro del mismo.

En los museos los tipos de públicos varían ya que hay turista que visitan el sitio llegan solos, en grupos o en familias.

Al realizar entrevista a la administradora del Museo Nacional del Café expresa que el museo del café el público con el que cuenta es variado ya que llegan individuales, grupales y en familia.

Estando presentes en el museo mediante una semana de prácticas se puedo comprobar que el público que visita el museo del café es variado ya que hay turista que llega al museo: solos, en grupos y como familia.

4.3. Incidencia del perfil del turista en la gestión administrativa.

4.3.1. Experiencia del personal en la atención del turista.

Según Porto J. p., (2014) Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de vivencias u observaciones.

La experiencia personal es lo que se conoce acerca de lo que se brinda en el museo en este caso lo que los colaboradores saben de la información que se brinda.

Cada día que transcurre y se vive con diferentes visitantes se va proporcionando una nueva experiencia por medio de lo que se vive y se observa tanto para los colaboradores como para los turistas.

Mediante la entrevista realizada a la encargada del Museo Nacional del Café mencionaba que los colaboradores del museo cuentan con experiencia en su ámbito laboral, ella lleva 12 años en el museo del café. Es licenciada en Turismo Sostenible, Técnico medio en agronomía y técnico de contabilidad y guiado turístico.

Al momento de realizar la investigación se pudo observar que la administradora del museo cuenta con experiencia en cuanto al tour que se realiza en el sitio para turistas locales ya que cuenta con un buen recorrido laboral en el mismo, pero no está meramente informada en cuanto a la administración mera del sitio.

4.3.2. Cantidad de persona que recibe el museo.

Para Porto J. P., (2013) Es la porción de una magnitud o un cierto número de unidades, las cantidades se expresan de distintas formas según la magnitud en cuestión.

Es la cantidad de personas que recibe un determinado sitio.

Todos los museos cuentan con un registro de la cantidad de visitantes que llegan al sitio semanal, mensual y anual.

Al realizar encuesta a la administradora respondía que en temporadas altas la cantidad de turistas que llegan es de 1000 personas al mes, en temporada baja 500 personas. Del tiempo que tiene de estar trabajando en el museo la encargada respondió que se llena un libro cada año, pero en temporadas altas al año se llenan dos libros de registro.

Al hacer una revisión del libro de registro entre los meses de diciembre 2017 a marzo del 2018 la cantidad de turista que recibieron es de en diciembre 2017 es de 100 personas en el mes, enero 2018 es de 120, febrero 2018 es de 226 y en marzo del mismo año es de 246 para un total de 692 visitantes.

4.3.3. Capacitaciones al personal del museo.

Segun porto J. p., (2017) Se denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar, formar, instruir, entrenar o educar a alguien, la capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

La capacidad del personal no es más que ampliar los conocimientos y capacidades que adquiere una persona ante un tema determinado para desarrollarse en su ámbito laboral.

En todos los museos se les debe brindar capacitaciones para ofrecer una mejor atención a los visitantes.

Mediante la entrevista realizada a la administradora del Museo Nacional del Café mencionaba que a los colaboradores del museo les otorgan capacitaciones para que puedan ejercer y desempeñarse en su ámbito laboral.

Entre las capacitaciones que ha recibido la encargada están: Barismo profesional, Museología histórica en esta capacitación se habla sobre todos los museos del mundo, catación de café y Ética profesional.

4.3.4. Previa Investigación del visitante

Según Gardey (2012) Es una serie de procedimientos que se llevan a cabo con el fin de alcanzar nuevos conocimientos fehacientes sobre un hecho o un sitio. Una vez encontrado se puede ayudar a establecer conclusiones y soluciones causadas por el mismo.

La previa investigación es la que se da antes de llegar al sitio es como se ha informado el visitantes sin haber estado en el lugar, cuanto conocimiento adquiere del mismo.

La mayoría de turista se informan primero antes de llegar a un sitio turístico para así ver si es como realmente se lo imaginaban.

Por medio de la entrevista realizada a la administradora del Museo Nacional del Café expresaba que los turistas se pueden informar en redes sociales y visitando el museo. La Página del museo nacional del café la pueden encontrar en facebook como Museo del Café.

Las investigadoras pudieron constatar que si existe la página, en la cual se puede observar algunas fotos de lo que se encuentra en el Museo Nacional del Café.

4.3.5. Horario de atención al público.

Para Porto J. P., (2012) El horario hace referencia aquello que tiene relación o que pertenece a las horas. Su uso más habitual está vinculado al periodo temporal durante el que se lleva a cabo una actividad.

El horario de atención son las horas que establecen para atender en un determinado sitio.

Todo sitio turístico tiene sus días y horas de atención por ende todos los museos también cuentan con esto.

Mediante entrevista realizada a la encargada del Museo Nacional del Café el horario de atención del Museo del Café es de lunes a viernes de 8 de la mañana a las 12:30 y de 2:30 a 5:30.

Durante las prácticas las investigadoras pudieron confirmar que si se cumple con el horario de atención que mencionaba la administradora del museo, así mismo respetando el descanso de los colaboradores.

4.3.6. Atención al cliente en fechas festivas.

Para Definicion ABC, (2018) Atención al cliente es aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ella.

La atención al cliente es lo que se les brindan a los visitantes de los sitios, es trato que se le da directamente.

Todos los sitios turísticos brindan su servicio en las fechas festivas ya que es donde hay más turista.

Las fechas festivas siempre se atienden en el museo ya que es donde hay más afluencia de turista.

Durante la estadía de semana santa como parte de nuestras prácticas el año 2018 se comenzó con esta nueva estrategia de permanecer abierto para estas fechas y poder brindarles a los turistas atención.

4.3.7. Duración de visita de los visitantes.

Según Porto J. P.,(2018) Duración es el acto y el resultado de durar, perdurar, resistir y permanecer en un sitio.

La duración es el tiempo que tarda un turista en el sitio que visita.

Para los sitios turísticos es importante saber el tiempo que permanece un turista ya que esto te puede ayudar a saber que tan satisfecho se fue el visitante.

Mediante la entrevista realizada a la administradora del Museo Nacional del café mencionaba que la duración del visitante depende del tipo de turista algunos están entre 1 a 2 horas los extranjeros y los estudiantes 20 minutos. El tour dilata 40 minutos.

Durante el periodo de práctica de semana santa se pudo observar que los turistas que visitan el museo del café el menor tiempo que permaneció fueron de 5 minutos y el mayor tiempo fue de 30 minutos.

IV. Conclusiones

En conclusión:

- 1 Las características sociodemográfica de los turistas que visitan el Museo Nacional del Café son que el género femenino es el que más predomina con un 70%, las edades de estos visitantes oscilan entre las edades de 31 a 35 años, provienen de los Estados Unidos y su mayor motivación a la hora de realizar un viaje es el turismo. El 70% que visitan el museo son personas que tienen un ingreso mensual igual o mayor a los C\$ 5,000.
- 2 La gestión administrativa del Museo Nacional del Café está regida directamente por la alcaldía, sin embargo la atención que se les brinda a los visitantes es buena.
- 3 El perfil del turista tiene mucha incidencia en la gestión administrativa del Museo Nacional del Café tomando en cuenta que el mayor segmento de mercado que posee son Estadounidense y el personal no cuenta con un guiado especializado para este segmento puesto que no lo demandan, sin embargo cuentan con las capacidades necesarias para suplir las necesidades del visitante del sitio turístico.

V. Bibliografía

- Funiber.* (2016). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Funiber:<http://definicionlegal.blogspot.com/2011/06/estado-civil.html?m=1>
- conceptos .* (2018). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de conceptos: <http://deconceptos.com/general/procedencia>
- Gardey, J. P. (2012). *Definicion.* Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de Definicion: <https://definicion.de/investigacion/>
- Gaspar, E. G. (23 de febrero de 2012). *Contrapeso.info.* Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de Contrapeso.info: <http://contrapeso.info/2012/sexo-y-genero-definiciones/#comments>
- INTUR. (2017). *Boletin estadistico.* Recuperado el 27 de marzo de 2019, de Boletin estadistico: <https://www.intur.gob.ni/wp-content/uploads/2018/06/Bolet%C3%ADn-de-Estadisticas-de-Turismo-de-Nicaragua-A%C3%B1o-2017-Web.pdf>
- Juarez, A. O. (s.f.). *Oficina general de sistemas de biblioteca.* Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Oficina general de sistemas de biblioteca: <http://www.google.com.ni/searchie=UTF-8&client=ms-android-samsung&source=android-browser/q=caracteristicassociodemograficas>
- juridico, D. (2014). *Enciclopedia juridica.* Recuperado el 15 de marzo de 2019, de Enciclopedia juridica: www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/edad/edad.htm
- Kerby, Z. (7 de noviembre de 2017). *Hosteltur.* Recuperado el 27 de marzo de 2019, de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/lat/127350_nuevo-perfil-turista-estadounidense-intrepido.html
- Nacional, A. (21 de Diciembre de 2010). *Normas juridicas de Nicaragua.* Recuperado el 29 de marzo de 2019, de Normas juridicas de Nicaragua: [http://www.legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/5890A24281C9931106257824005CEA8A?OpenDocument](http://www.legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/5890A24281C9931106257824005CEA8A?OpenDocument)

Mundial, B. (2017). Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/nicaragua/overview>

Perez, J. (2012). *definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de definicion : <http://definicion.de/motivacion/>

Perez, J. (2013). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion : <http://definicion.de/viaje>

Porto, J. (2012). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion : <http://definicion.de/ocupacion/>

porto, J. P. (2009). *Definicion*. Recuperado el 2018 de noviembre de 04, de Definicion: <https://definicion.de/ingresos>

Porto, J. P. (2012). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de definicion: <https://definicion.de/horario/>

Porto, J. P. (2013). *definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de definicion: <https://definicion.de/cantidad/>

porto, J. p. (2014). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion.: <https://definicion.de/experiencia>

porto, J. p. (2017). *definicion* . Obtenido de definicion : <https://definicion.de/capacitacion/>

Porto, J. P. (2018). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion: <https://definicion.de/duracion/>

Sampieri, R. H. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

UNESCO. (2007). *Manual practico*. Paris-Francia: PatrickJ.Boylan.

Valdivia, J. (Julio de 2012). *Revistas electronicas UACh*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Revistas electronicas UACh: http://mingaonline.uachcl/scielo.php?pid=s0718-6428201200020002&script=sci_arttext

weihrich, k. (13 de marzo de 2009). *color ABC*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018, de color ABC: <http://m.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>

Anexos

Anexo No.1 Operalización de la variable.

Objetivo	Variable	Definición	Sub variable	Indicador	Interrogante	Técnica	Escala	Dirigida
Identificar las características sociodemográfica de los visitantes del museo del café entre los meses diciembre 2017- marzo 2018.	Perfil del turista	El perfil permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas.	Características sociodemográficas	Sexo		Encuesta	M F	Visitantes
					¿Maneja usted que sexo visita mayormente el museo?	Entrevista	Respuesta abierta	Administración
				Edad		Encuesta	15-20	Visitantes
					¿Entre cuales edades oscilan mayormente los visitantes del museo?	Entrevista	25-30 35-40 Respuesta Abierta	Administración
				Procedencia	Nacionalidad	Encuesta	Nacionales Extranjero	Visitantes
					¿Qué	Entrevista	Respuesta	Administra

					nacionalidades visitan más el museo?		abierta	ción
				Estado civil		Encuesta	Soltero Casado Viudo	Visitantes
					¿Conoce el estado civil de los visitantes del museo?	Entrevista		Administra ción
				Ocupación		Encuesta	Estudiante Trabajador Jubilado Empresario	Visitantes
				Motivación		Encuesta	cultura Ocio Estudios	Visitantes
					¿Conoce el motivo por el	Entrevista	Historia Pregunta abierta	Administra ción

					que visitan mayormente el museo?			
			Características económica	Ingresos	¿Su ingreso mensual es mayor o igual a C\$ 5,000?	Encuesta	Pregunta abierta	Visitantes
				Modalidad de pago	¿Qué modalidad de pago utiliza normalmente en sus viajes turísticos?	Encuesta	Pregunta abierta	Visitantes
				Gastos	¿Cuál es su presupuesto al visitar un lugar?	Encuesta	Pregunta abierta	Visitantes
Valorar la gestión administrativa del museo Carlos Fonseca	Gestión administrativas	Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos	Administración de museo.	Marco institucional	¿Qué categoría tiene el museo? ¿Posee el museo algún tipo de	Entrevista	Pregunta abierta	Administra ción Miembro

<p>Amador del departament o de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.</p>		<p>deseados.</p>			<p>reglamento? ¿Cuándo se fundó el museo nacional del café y cuál era su objetivo? ¿Cómo surgió la idea? ¿Cuenta con una categorización el museo? ¿Realizaron alguna gestión?</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Pregunta abierta</p>	<p>fundador del museo.</p>
--	--	------------------	--	--	---	-------------------	-----------------------------	--------------------------------

				Infraestructura del local	¿Con cuántas salas cuenta el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
					¿Cómo se llegó a la infraestructura con la que cuenta el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Miembro fundador del museo.
				Seguridad interna	¿Tiene en exposición alguna pieza	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

					que requiera un cuidado especial en cuanto a seguridad?			
				Manejo de finanza	¿De dónde provienen los fondos para suplir los gastos administrativos del museo? ¿Han recibido fondos extranjeros para los gastos administrativos o rubros básicos del museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Personal del museo	¿Cuántos colaboradores tiene el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

					¿Cuentan con un organigrama?			
				Facilidad de acceso	¿Existen restricciones de información del museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Presentación y exposición	¿Qué tipo de guiado se dan en el museo?	Entrevista	Guiado Auto-guiado Especializado	Administración
				Estimular el personal	¿De las siguientes estimulaciones cual recibe más frecuentemente?	Entrevista	Muy amable Muchas gracias Gracias Ninguna de las anteriores	Administración
				Responsabilidad	¿Cuál es tu grado de	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

				profesional	responsabilidad y agrado en el museo?			
				Política y estrategia de los servicios de los visitantes	¿Qué políticas usan para alcanzar los objetivos planteados para el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Tipos de público y necesidades correspondientes	¿Qué tipo de público visita el museo?	Entrevista	Individuales. Grupos de adultos independientes. Familias.	Administración
				Gestión del personal, formación y desarrollo profesional.	¿Quién se encarga de la aprobación del personal que atiende el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

	Incidencia del perfil del turista en la gestión administrativa			Experiencia del personal.	¿Cuentan con experiencia los colaboradores del museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Cantidad de persona que recibe el museo?	¿Cuántos turistas reciben al día en el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Capacitaciones al personal	¿Les otorgan Capacitaciones a los colaboradores?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Previa investigación del visitante	¿Cómo puede obtener información el turista acerca del museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Horario de	¿Cuántos días a	Entrevista	Pregunta	Administración

				atención	la semana se puede visitar el museo? ¿Cuál es el horario de atención?		abierta	ción
				Atención al cliente en fechas festivas.	¿Se puede visitar el museo en los días festivos?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Duración de la visita.	¿Cuánto es el tiempo que permanecen los turistas en el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

Encuesta al visitante

Estimado visitante:

Somos estudiantes del V año de la carrera de turismo sostenible de la UNAN FAREM- Matagalpa y estamos realizando una investigación con el objetivo de Analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del museo del Café departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

Los datos obtenidos en la misma no serán objetos de publicación solamente utilizados para la investigación en mención. Agradecemos su colaboración.

Perfil del turista

Características sociodemográficas

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 15-20() 25-30() 35-40() mayor de 40 ()

Nacionalidad: nicaragüense () extranjero ()

Estado civil: soltero () casado () viudo ()

Ocupación: Estudiante () Trabajador () Jubilado () Empresario ()

Motivo del viaje: cultura () Ocio () Estudios () Historia ()

Características económicas

¿Su ingreso mensual es mayor o igual a C\$ 5,000?

¿Qué modalidad de pago utiliza usa normalmente en su viaje turístico?

¿Cuál es su presupuesto al visitar un lugar?



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

Entrevista a Administrador

Estimado Administrador:

Somos estudiantes del V año de la carrera de turismo sostenible de la UNAN FAREM- Matagalpa y estamos realizando una investigación con el objetivo de Analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del museo del Café departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

Los datos obtenidos en la misma no serán objetos de publicación solamente utilizados para la investigación en mención. Agradecemos su colaboración.

Características sociodemográficas

¿Maneja usted que sexo visita mayormente el museo?

¿Entre que edades oscilan mayormente los visitantes del museo?

¿Qué nacionalidades visitan más el museo?

¿Conoce el estado civil de los visitantes del museo?

¿Conoce el motivo por el que visitan mayormente el museo?

Administración de museo.

¿Qué categoría tiene el museo?

¿Posee el museo algún tipo de reglamento?

¿Con cuántas salas cuenta el museo?

¿Tiene en exposición alguna pieza que requiera un cuidado especial en cuanto a seguridad?

¿De dónde provienen los fondos para suplir los gastos administrativos del museo?

¿Han recibido fondos extranjeros para los gastos administrativos o rubros básicos del museo?

¿Cuántos colaboradores tiene el museo?

¿Cuentan con un organigrama?

¿Existen restricciones de información del museo?

¿Qué tipo de guiado se dan en el museo?

Guiado ()

Auto-guiado ()

Especializado ()

¿De las siguientes estimulaciones cual recibe más frecuentemente?

Muy amable ()

Muchas gracias ()

Gracias ()

Ninguna de las anteriores ()

¿Cuál es tu grado de responsabilidad y agrado en el museo?

¿Qué políticas usan para alcanzar los objetivos planteados para el museo?

¿Qué tipo de público visita el museo?

Individuales.

Grupos de adultos

Independientes.

Familias.

¿Quién se encarga de la aprobación del personal que atiende el museo?

Incidencia del perfil del turista en la gestión administrativa

¿Cuentan con experiencia los colaboradores del museo?

¿Cuántos turistas reciben al día en el museo?

¿Les otorgan Capacitaciones a los colaboradores?

¿Cómo puede obtener información el turista acerca del museo?

¿Cuántos días a la semana se puede visitar el museo? ¿Cuál es el horario de atención?

¿Se puede visitar el museo en los días festivos?

¿Cuánto es el tiempo que permanecen los turistas en el museo?



UNIVERSIDAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

Entrevista Miembro Fundador.

Estimado miembro fundador del Museo Nacional Del Café.

Somos estudiantes del V año de la carrera de turismo sostenible de la UNAN FAREM- Matagalpa y estamos realizando una investigación con el objetivo de Analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del museo del Café departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

¿Cuándo se fundó el Museo Nacional del Café y cuál era su objetivo?

¿Cómo surgió la idea?

¿Cuenta con una categorización el museo?

¿Cómo se llegó a la infraestructura con la que cuenta el museo?

¿Realizaron alguna gestión para el museo?