



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de licenciadas en Turismo Sostenible

Tema General:

Perfil del turista en los sitios turísticos del departamento de Matagalpa.

SubTema:

Perfil del turista y su incidencia en la gestión del Museo Carlos Fonseca Amador,
departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018

Elaborado por:

BR. Hazel Salvadora Medina Sánchez .

BR. Katherine Ines Cuadra Arias.

Tutora:

Msc. Waleska Díaz Sánchez.

Fecha:

08 Abril del 2019



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de licenciadas en Turismo Sostenible

Tema General:

Perfil del turista en los sitios turísticos del departamento de Matagalpa.

SubTema:

Perfil del turista y su incidencia en la gestión del Museo Carlos Fonseca Amador,
departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018

Elaborado por:

BR. Hazel Salvadora Medina Sánchez .

BR. Katherine Ines Cuadra Arias.

Tutora:

Msc. Waleska Díaz Sánchez.

Fecha:

08 Abril del 2019

Índice

Dedicatoria	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Valoración del docente	4
Resumen.....	5
I. Introducción	6
II. Justificación	9
III. Objetivos.....	10
3.1 Objetivo general.....	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
V.I Desarrollo del subtema.....	11
4.1 Perfil del turista.....	11
4.1.1 Características socio-demográficas.....	11
4.1.1.1. Sexo.....	11
4.1.1.2. Edad.....	13
4.1.1.3. Procedencia.....	14
4.1.1.4. Estado civil.....	15
4.1.1.5. Ocupación	16
4.1.1.6. Motivación.....	17
4.1.2 Características económicos.....	18
4.1.2.1. Ingresos	18
4.1.2.2 Modalidad de pago	20
4.1.2.3 Gastos.....	21
4.2 Gestión del museo.....	22
4.2.1 Marco institucional	22
4.2.2. Infraestructura del local	23
4.2.3 Seguridad interna.....	25
4.2.4 Manejo de finanzas	26
4.2.5 Personal del museo	27
4.2.6 Facilidad de acceso.....	28

4.2.7 Presentación y exposición.....	29
4.2.8 Estimular el personal.....	30
4.2.9 Responsabilidad profesional	31
4.2.10 Política y estrategia de los servicios a los visitante.....	31
4.2.11 Tipos de público y necesidades correspondientes.....	32
4.3 Incidencia del perfil del turista en la gestión del Museo.	33
4.3.1 Experiencia del personal en la atención del turista	33
4.3.2 Cantidad de personas que recibe el museo.	34
4.3.3 Capacitaciones al personal del museo.	35
4.3.4 Previa investigación del visitante.	35
4.3.5 Horario de atención al público.	36
4.3.6 Atención al cliente en fechas festivas.	37
4.3.7 Duración de visita del turista.	37
V. Conclusiones.....	39
VI. Bibliografía	40
Anexos.....	43

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a:

Dios que me da el ánimo y el entusiasmo para continuar en el camino de la formación académica también la sabiduría y la inteligencia para llegar hasta este punto de mi carrera.

Mi Madre que es mi apoyo incondicional y mi modelo a seguir.

A mi Tutora por su paciencia y dedicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la redacción de mi trabajo investigativo.

Br. Hazel Salvadora Medina Sánchez

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación

A DIOS:

Porque me creó a su imagen y semejanza, que me concedió vida, salud y sabiduría para alcanzar la meta soñada.

A MI FAMILIA:

Que con su apoyo incondicional me alentaron y motivaron para llegar hasta el final, en especial a mi madre sin ella no hubiese tenido el motor emocional para seguir adelante.

A MI MAESTRA:

Por ser parte fundamental en nuestra formación integral y profesional, labor que realiza como mucha dedicación.

Br. Katherine Ines Cuadra Arias.

Agradecimiento

Agradecemos a todas las personas que hicieron posible la realización de esta investigación :

A los turistas que nos llenaron la encuestas de recopilación de información, pues sus respuestas son la base de este trabajo.

A las autoridades administrativas del museo, que nos facilitaron datos y documentación de mucha utilidad en el ordenamiento y estructuración de este trabajo.

A nuestra tutora, que a pesar de su problema de salud, nos dio las pautas a seguir, orientándonos en el camino de la investigación.

A nuestras familias, (madres, hermanos, padres) que cedieron el tiempo que debíamos dedicarles a ellos, para que lográsemos cumplir en tiempo y forma con esta investigación.

A nosotras mismas, por trabajar como equipo, animándonos mutuamente para superar las dificultades surgidas a lo largo de este semestre.

BR. Hazel Salvadora Medina Sánchez .

BR. Katherine Ines Cuadra Arias.

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 Carlos Fonseca Amador departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

Presentado por:

Br. Hazel Salvadora Medina Sánchez

Br. Katherine Ines Cuadra Arias

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 aborda el tema Perfil del turista en los sitios turísticos del departamento de Matagalpa, como principal objetivo de investigación se analizó el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativo del museo Carlos Fonseca Amador, del departamento de Matagalpa en los meses Diciembre 2017 Marzo 2018.

Esta investigación dará una idea más acertada del turista que visita el museo Carlos Fonseca, se estudiaran aspectos sociodemográficos y económicos de los cuales se tomaran elementos como: el sexo, la edad, su procedencia, ingresos, gastos en sus visitas y como inciden en la gestión administrativa si demandan mejor horario de atención, un personal especializado, o atención en fechas festivas.

Las características económicas y socio demográficas de los turistas que visitan el museo son: jóvenes estudiantes nicaragüenses y estadounidenses que viajan mayormente en familia, con edades que oscilan de los 20 a 30 años, predomina la visita del sexo femenino.

La gestión del Museo Carlos Fonseca Amador se describe como el conjunto de acciones destinada a las actividades específicas como la conservación de la obra y vida de Carlos Fonseca, en cuanto a la gestión administrativa, control, finanzas, la seguridad y el mantenimiento, la organización del personal del personal es llevada por la alcaldía municipal de Matagalpa.

El perfil del turista incide en la gestión administrativa del Museo Carlos Fonseca Amador puesto que aunque se recibe un gran número de turistas extranjeros el que prevalece mayormente es el turista nacional por lo que el museo para su funcionamiento posee un responsable con experiencia, horarios de atención apropiados.

I. Introducción

Se investiga el tema El perfil del turista en los sitios turísticos del departamento de Matagalpa que visitan el museo Carlos Fonseca Amador, departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

La falta de visita a los sitios, poca interacción con el personal del museo puede ser por un déficit de capacitación del personal que esta de cara con el visitante, el desconocimiento del perfil del turista causa una mala planificación de oferta, por lo tanto esta no satisface las necesidades y expectativas del visitante. Por este motivo surge la siguiente interrogante.

Por lo cual se investiga las características sociales, demográficas y otras que son de importancia para conocer a profundidad el perfil que poseen los visitantes, igualmente como se desarrolla la gestión administrativo del museo de cara a las necesidades y expectativas del perfil que posee el visitante, y como esto puede influir ya sea en la percepción del visitante o las estrategias correctas para la gestión del sitio.

Esta investigación se realiza principalmente con el objetivo de analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión de administración.

Primeramente se podrá encontrar todo lo referente a las características del perfil del turista que 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, según (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.

El desconocimiento del perfil del turista causa una mala planificación de oferta, por lo tanto esta no satisface las necesidades y expectativas del visitante

también la poca interacción con el personal del museo puede ser por falta de capacitación del personal que esta de cara con el visitante. Por este motivo surge la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el perfil del turista en la gestión administrativa del museo Carlos Fonseca Amador?

La presente investigación es de enfoque cuantitativo con implicaciones cualitativas según Sampieri,(2006) el enfoque cuantitativo es analizar una realidad objetiva apartir de mediciones numericas y analisis estadistico para determinar predicciones o patrones de comportamirento del fenomeno o problema planteado.

Es de enfoque cuantitativo ya que se hace uso de datos numericos y estadisticos para medir los elementos de la investigacion.

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

En esta investigacion se estudian las características del perfil del turista como: el sexo, la edad, la procedencia, la motivacion el igual que elementos importantes de la gestion administrativa como: el marco institucional, el personal, la infraestructura del museo.

Según Sampieri(2006) una poblacion es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones.

La población o universo que visito el Museo Carlos Fonseca Amador en el periodo de investigación de diciembre 2017- marzo 2018 es de 731 turistas.

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

La muestra es de 36 turistas se seleccionó por conveniencia debido a que las investigadoras se encontraban en el museo Carlos Fonseca realizando sus prácticas de profesionalización. Es decir, los individuos empleados en la

investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico.

Para la debida recopilación de la información se realiza, a través de los siguientes instrumentos como son: la encuestas, entrevistas y revisión de libro de registro del museo Carlos Fonseca Amador.

II. 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 Carlos Fonseca Amador, departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

Esta investigación dará una idea más acertada sobre el perfil del turista que visita el museo con el fin que se logre identificar las características, cualidades y necesidades del mismo y poder cumplir sus expectativas igualmente que el visitante pueda tener acceso a información de calidad permitiendo que el museo se posicione en la mente.

Cabe destacar que esta trabajo será de utilidad para el fortalecimiento de las habilidades de investigación, colaboración y trabajo en equipo de las autoras, así como a los futuros estudiantes de turismo que les permita desarrollar propuestas que contribuyan ampliar la oferta y demanda al museo Carlos Fonseca Amador, igualmente era la oportunidad de realizar el primer estudio en relación al museo a partir de las practicas, también a la alcaldía de Matagalpa le permitirá planificar y gestionar para la debida capacitación del personal y mejoramiento del sitio si este lo requiere , 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.

III. Objetivos.

3.1 Objetivo general.

Analizar el perfil del turista y su incidencia en la gestión administrativa del museo Carlos Fonseca Amador, 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 Carlos Fonseca Amador en el periodo diciembre 2017 –marzo 2018.
2. Describir la gestión del museo Carlos Fonseca Amador, del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.
3. Establecer la incidencia del perfil del turista en la gestión del museo Carlos Fonseca Amador, del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.

V.I Desarrollo del subtema

4.1 Perfil del turista

Valdivia (2012), dice que 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.

Esto permite que desde un punto de vista se analice distintos gustos y expectativas de los visitantes que quieren visitar el sitio.

En los museos importante conocer el perfil cual turista ya que esto le permite al museo poder conocer quiénes son los que a diario llegan para adquirir información

4.1.1 Características socio-demográficas.

Según Juárez(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 son de mucha importancia ya que a través de esta se puede estudiar gustos y preferencias de los turistas que es lo que en realidad buscan para su satisfacción.

Esto ayuda de una manera fácil a que pueda suplir las necesidades de cada una de las de los perfiles dispuesto a visitar el sitio.

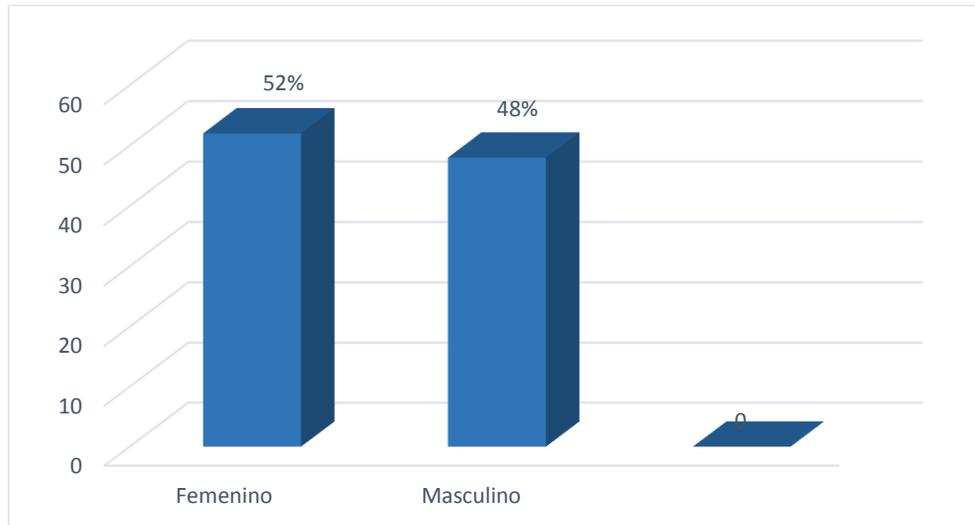
4.1.1.1. Sexo.

Significados,(2016)Sexo es un conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas 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.

De una manera esto resulta para la investigación es relevante porque a través de esto sabemos dirigir adecuadamente el producto así brindar satisfactoriamente la información u otro servicio detalladamente.

En el museo se lleva un registro del sexo que más visita el museo ya sea masculino o femenino.

Gráfico 1: Sexo de los turistas



Fuente: Encuestas a turistas

Según encuesta realizada el sexo que predomina más en la visita al museo es el femenino con 52 % de las visitas totales del museo en el periodo de investigación y el 48% del sexo masculino.

Al hacerle la pregunta al encargado del museo igualmente sostuvo que el sexo femenino son quienes más visitan el museo.

Durante una sesión en la feria World Travel Market (WTM por sus siglas en ingles) en London Zane Kerby el presidente de la Sociedad Americana de Agencias de Viaje (ASTA por sus siglas en inglés), afirmó que en la actualidad se destaca la influencia de las mujeres en la toma de decisiones y cambios en la elección de un destino (Kerby, 2017).

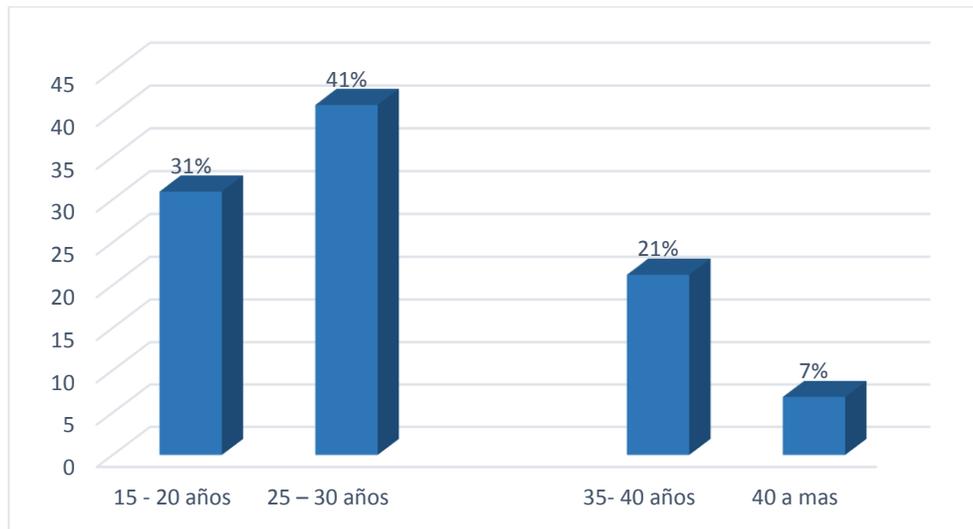
A lo que concluimos que el sexo femenino suele visitar más los museos o lugares con temáticas relacionados al arte y la cultura puesto que lo asocian a seguridad y espacios familiares u hogareños.

4.1.1.2. Edad

Porto,J (2012) Edad con origen en el latín aetas, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo transcurrido de un ser vivo. Este es un punto importante ya que refleja si son jóvenes o adultos los que han optado por buscar este tipo de lugares histórico-culturales para obtener información confiable.

Para el turismo es flexible y variado los jóvenes son más impresionables por las redes sociales y el internet, mientras que los adultos o de la tercera edad buscan lugares más para relajarse.

Gráfico 2: Edades de los visitantes



Fuente: Encuesta realizada a los visitantes del museo.

Según encuesta realizada a los turistas las edades que más visitan el museo Carlos Fonseca Amador con el 41% total de visitas es de 25 a 30 años de edad.

Al preguntarle al encargado del museo que edades predominan en los visitantes este respondió entre los 15 y 30 Años de edad tomando en cuenta la procedencia de los turistas predomina los estudiantes Nicaragüenses y seguido

estadounidenses en donde la edad que oscilan es de 18 años a 30 años, seguido por los europeos con edades mayores a los 40 años.

Según Kerby (2017) los turistas estadounidenses el 69% hacen viaje para relajarse y un 59% para pasar tiempo con la familia, por ende se asume que son personas mayores de los 25 años de edad.

La principal característica de esta edad es que las personas son mayores de edad, existe mucho interés por aprender e independencia económica al igual que pueden realizar viajes de larga distancia.

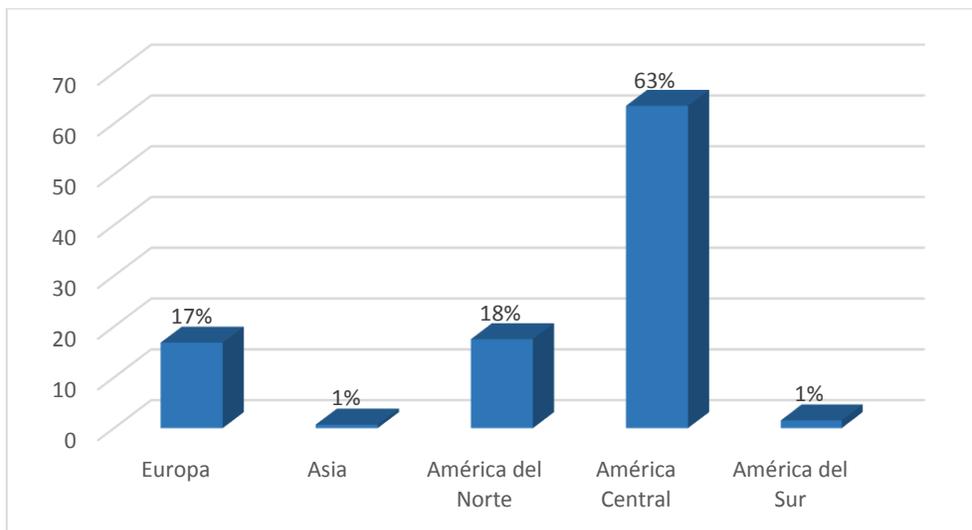
4.1.1.3. Procedencia.

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

Esto determina desde el lugar que se origina la visita.

Es importante porque así se lleva un orden de todos los ámbitos posibles para llevar un orden adecuado de quienes son los extranjeros y nacionales que visitan cada uno de los rincones del país o del mundo.

Gráfico 3: Procedencia de los visitantes del museo



Fuente: encuesta realizada a los visitantes.

Según encuesta realizada el Museo Carlos Fonseca Amador el 45% es visitado por nicaragüenses, ya que en el museo se conmemora el natalicio y la caída

del comandante, es visitado por simpatizantes y militantes del partido del Frente Sandinista de Liberación Nacional así como estudiantes y docentes de educación primaria y secundaria del departamento. El segundo país de procedencia de los visitantes son los Estadounidenses y le siguen los Europeos.

A través de la entrevista realizada al encargado del museo confirma esta información sobre quienes visitan más el museo son Nicaragüenses seguido por Estadounidenses.

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).

Muchas de estas visitas pueden ser ciudadanos Nicaragüenses radicados en otros países y vienen de visita a sus familiares.

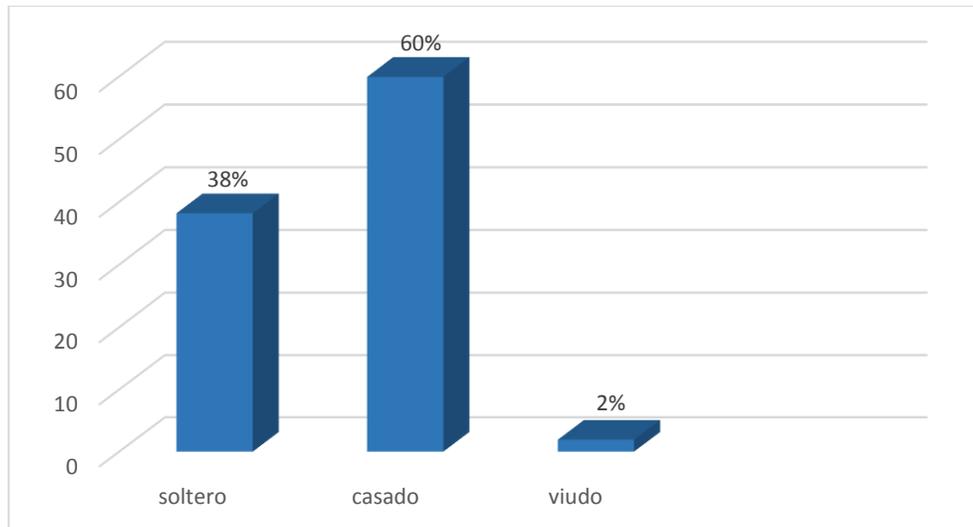
4.1.1.4. Estado civil

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.

Ayuda identificar el estado emocional de los turistas también poder observar si por el estado en el que se encuentran se les facilitan el viaje.

Esta característica ayuda a tener en cuenta datos claros de las personas que tienen el interés de conocer y saber más del sitio.

Gráfico 4: Estado civil de los turistas



Fuente: Encuesta realizada a los turistas.

En encuesta realizada a los visitantes del Museo el 60% del total de encuestados son casados.

Al entrevistar al responsable del museo expreso que visitan más jóvenes solteros.

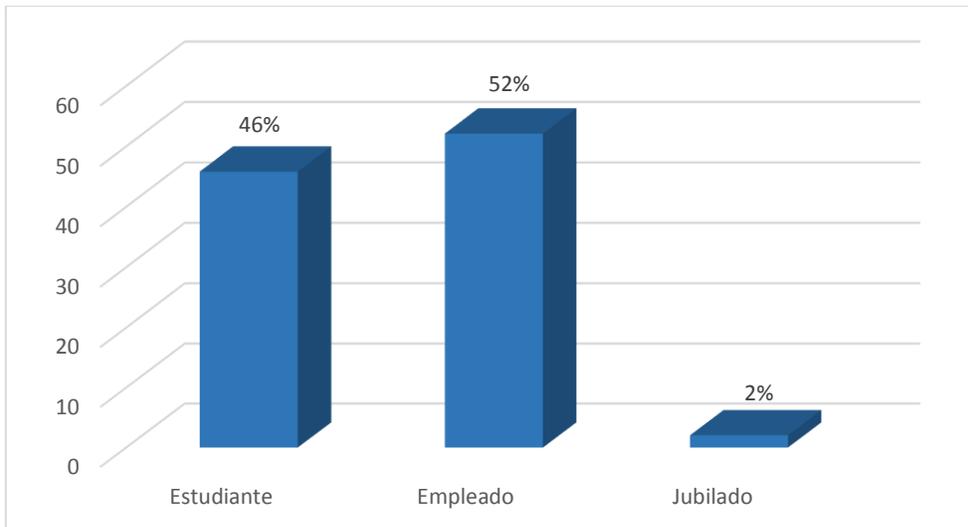
Al revisar el perfil del turista Estadounidense refiere que suelen viajar mayormente en familia para pasar más tiempo juntos según. (Kerby, 2017)WDIAZ%

4.1.1.5. Ocupación

Porto,J (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. La ocupación ante todo se debe estudiar puesto que esto permite si los turistas a través del trabajo o de la labor que ejerzan pueden aspirar a visitar más sitios turístico 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 querrían visitar.

Es uno de los factores detallan cuanto es la inversión que un turista hará de acuerdo a los ingresos que genere a través de su puesto de trabajo.

Gráfico 5: Ocupación de los visitantes



Fuente: Encuesta realizada a los visitantes.

En encuesta realizada a los visitantes del museo el 52% del total de los visitantes respondieron que son personas empleados que tienen un salario fijo mensual.

Al preguntarle al encargado del museo expresaba que quienes mayormente visitaban el museo eran jóvenes estudiantes.

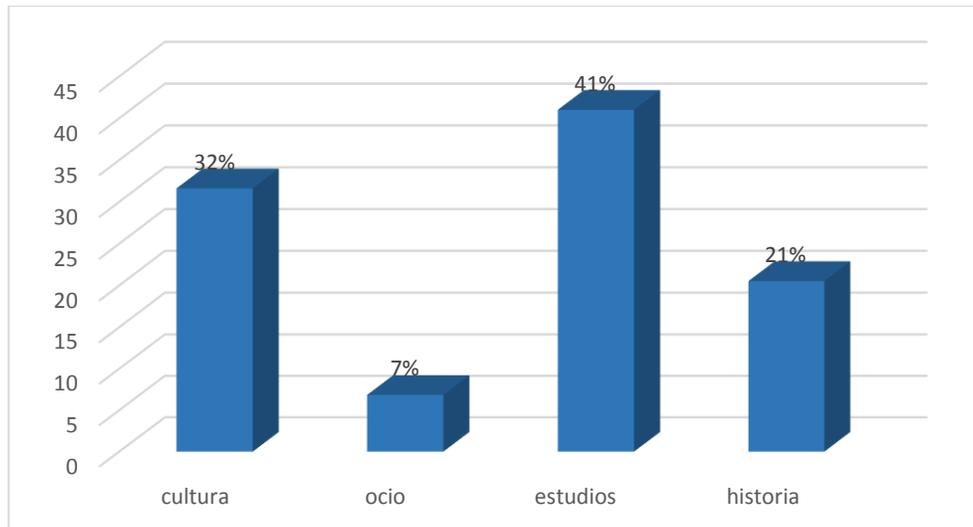
Durante las prácticas de profesionalización en semana santa del 2018 las investigadoras pudieron observar que quienes más visitaban eran adultos mayores de 20 años por ende se asume que son trabajadores estatales o del sector privado.

4.1.1.6. Motivación.

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.

Esto es 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. Ayuda a esclarecer lo que en realidad necesitan conocer, lo que quieren para sus vidas.

Gráfico 6: Motivación de la visita.



Fuente: Encuesta realizada a los visitantes

Según encuesta realizada a los visitantes del museo su principal motivación son los estudios con el 41% de encuestados.

Según el (INTUR, 2017) la principal motivación de los turistas a Nicaragua es el familiar los miembros de la familia que viven fuera del país regresan a visitar a sus familiares y el segundo motivo es el negocio.

Para (Kerby, 2017) "los millenials son la primera generación que en lugar de ir y ver algo, quieren hacer algo". En realidad el motivo principal de la visita al museo según el encargado es conocer la casa donde nació y creció el comandante conocer sus pensamientos políticos ideológicos.

El que la mayoría de los visitantes del museo y sean mayores de edad pueden estar en la etapa de estudio superior o estudio de la Historia.

4.1.2 Características económicos.

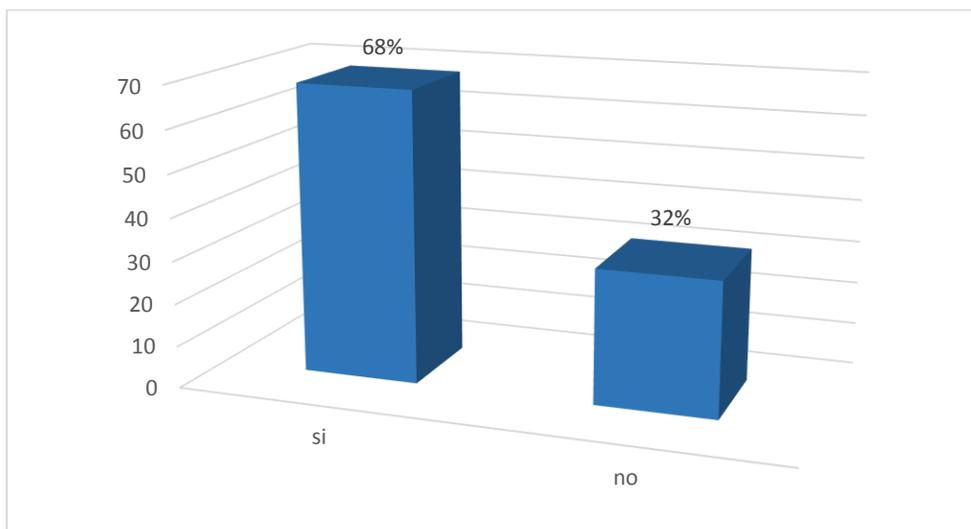
4.1.2.1. Ingresos

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 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.

Todo de esto depende que actividades sean las que se ejecutan para sí poder generar ciertas ayudas que podrían facilitar todas las expectativas propuestas por los mismos.

Gráfico 7: Ingresos de los visitantes.



Fuente: Encuesta realizada a los visitantes del museo.

En encuesta realizada a los turistas el 62% de las personas que visitan el museo son personas que tienen un ingreso mensual igual o mayor a los C\$ 5,000 y solo un 38% tienen ingreso menor a esta cantidad.

Para la Economic Policy Institute(2019)un total de 29 estados exigen el pago de un salario mínimo superior al de \$7.25 /hora fijado por las leyes federales lo que en el mes es un salario mayor a los \$1,000.

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 según (Kerby, 2017)

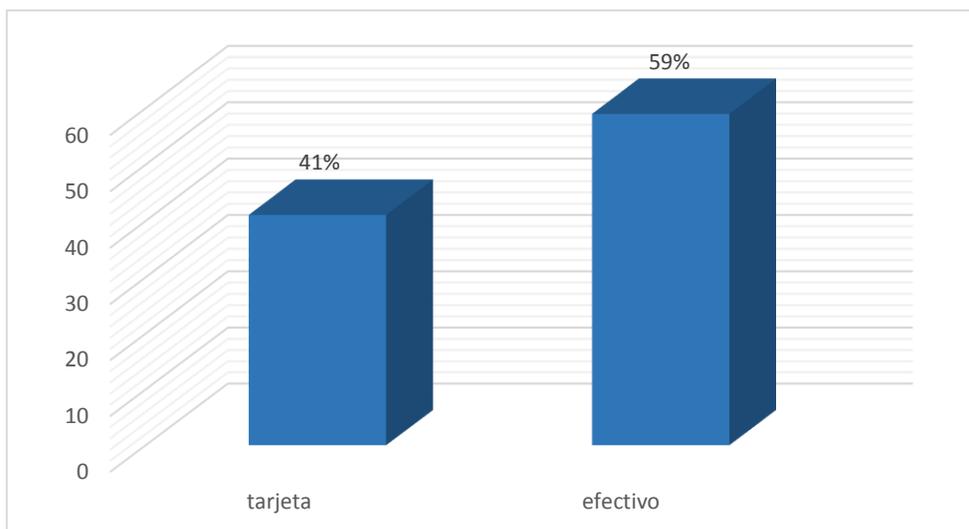
4.1.2.2 Modalidad de pago

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 se puede dar a través de diferentes tipos de pago arreglados, mayormente y por seguridad se utiliza la tarjeta sin embargo por facilidad y accesibilidad se utiliza el dinero en efectivo.

Los pagos por ejemplo se pueden realizar a través de tarjeta de créditos, pagos en efectivo.

Gráfico 8 : Modalidad de pago de los visitantes



Fuente: Encuesta realizada a los visitantes.

Los visitantes del museo el 41% respondieron que a la hora de realizar un viaje hacían uso de la tarjeta y solo un 59% hacia pago en efectivo.

Según Kerby, (2017) Más del 70% de los turistas estadounidenses usan redes sociales y blogs para realizar sus viajes turísticos.

Expedia es el sitio Web más visitado para organizar los viajes y pagos ya sea a una agencia de viaje o tour operadora. (Turismo, 2012)

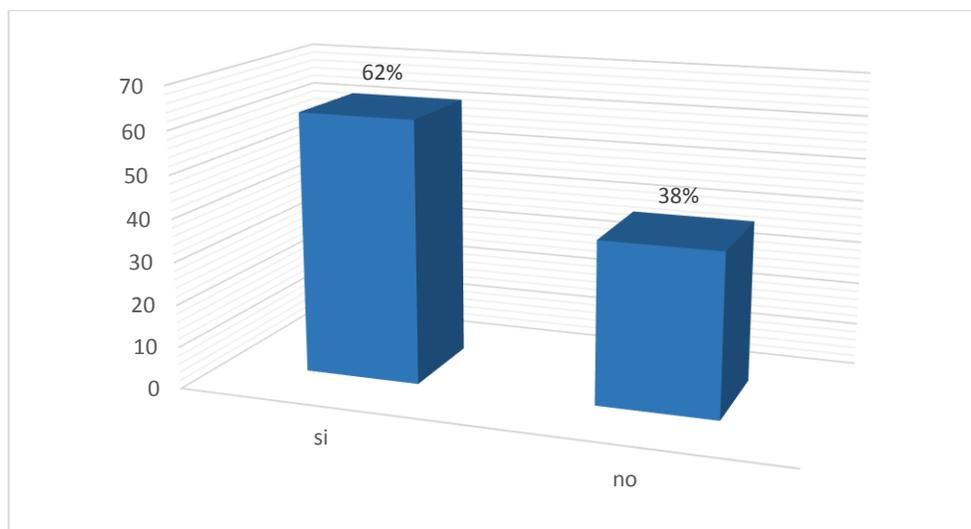
A lo que concluimos que el modo general de pago es por medio de tarjetas ya que muchos de los turistas viajan por medio de tour operadoras o agencias de por medio de paquete turísticos y el pago es electrónico o por medio de tarjetas.

4.1.2.3 Gastos

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 de igual manera importante los gasto de un turista porque así ingresa la inversión que hace cuando visita un lugar turístico y de cierta manera hacen un desembolso en manera de dinero.

En el Museo Carlos Fonseca Amador no se hace un desembolso ya que el museo es completamente gratuito para los turistas extranjeros y nacionales la mayor parte en los museos de Nicaragua no genera gastos para el turista ya que los museos son completamente gratis.

Gráfico 9: Gastos promedio de los visitantes



Fuente: Encuesta realizada a los visitantes.

Al preguntarle al turista el 62% respondieron que su gasto promedio en sus viajes turísticos es igual o mayor de \$100.

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

Hoy en día según (Kerby, 2017) los Estadounidenses están gastando un promedio de \$4,000 en sus viajes internacionales.

A lo que concluimos que la visita del turista al museo no le genera un gasto directo puesto que no es un destino a visitar el museo es un complemento de la visita aunque si genera gastos de manera indirecta en la compra de souvenir pero en la compra de productos y servicios, sin embargo el gasto promedio de un turista en Nicaragua está por debajo del gasto a nivel Centroamericano.

4.2 Gestión del museo

Según wehrich,(2009) es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados.

4.2.1 Marco institucional

Según (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.

Tener un órgano empresa u institución con una buena organización, estar debidamente constituida, le permite desarrollarse y avanzar de acuerdo a las leyes establecidas en el lugar o país en donde se tiene estipulado desarrollarse, esto ayuda a tener una mejor organización, orden y legalidad.

En los museos es necesario tener el marco institucional en orden ya en este debe estar establecidos, las normas, políticas, metas y objetivos del porqué del museo.

Al entrevistar al responsable expreso que: *el Museo Carlos Fonseca Amador posee una categoría "A" evaluado por la gente que busca información acerca del comandante Carlos Fonseca y el hecho de que dicha información este expresado en dos Idiomas cuenta con dos salas también que se mantenga la estructura antigua, el principal motivo del museo surgió después del año 79 después del triunfo de la Revolución como una galería de héroes y mártires se comenzó la recopilación de objetos, libros, ropa, cartas del comandante, maquinas hasta que se logró diseñar lo que hoy es conocido como el Museo Carlos Fonseca.*

En la ley 1142 de patrimonio cultural de la nación establece los pasos para la debida conservación, registro del patrimonio histórico cultural, prohibiciones y disposiciones penales al igual que debe estar adscrito al ministerio de la cultura (Politica, 1982)

En el periodo de prácticas que las investigadoras permanecieron en el museo, no fue de su conocimiento si existía una misión o visión del museo si existían políticas ni reglamentos.

A lo que concluimos que es de gran importancia cultural para cada pueblo y nación reconozca el legado que existe tras la exposición de objetos y la historia que hay tras de ellos.

4.2.2. Infraestructura del local

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. (UNESCO, 2007)

Muchos de los locales que son conservadas por su importancia histórica, estructuras antiguas, y los objetos están siempre en exposición para las visitas.

Foto1: Sala principal



Fuente: propia

foto 2: sala principal



Fuente: propia

Foto 3: Entrada principal



Fuente: propia

Foto 4: Exhibición de objetos personales
Personales de Carlos Fonseca



Al entrevistar al responsable expresaba que: *El museo estaba conformado por tres salas donde se hacen las diferentes exposiciones por área una de fotografías y utensilios antiguos usados por la familia y el mismo Carlos Fonseca.*

Durante la semana santa comprendida del 25 – 31 de marzo del 2018 que se realizó una semana de prácticas para los estudiantes de 4to año de la carrera de turismo sostenible y se observó que las salas cuentan con sus características mencionado por el responsable la sala de presentación de vida y obra del

comandante como lo muestra la foto 1 y 2, al igual que la sala de exposición de artículos personales finalmente una sala que expone la vida de otros mártires de la Revolución.

A lo que concluimos que la manipulación de los objetos puede ser contraproducente para la conservación autentica de los mismos por ende se toman este tipo de decisiones como la de exponerlos dentro de vitrinas para que no sufran ninguna alteración.

4.2.3 Seguridad interna

Para 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.

Los museos no tiene personas que guarden su seguridad a no ser de los mismos responsables y encargados este debe estar pendiente del museo como de las visitas al igual que de los objetos que están de exposición puesto que no cuentan con agentes de seguridad.



Fuente propia.

El entrevistador expresaba que si: *tienen en exhibición objetos de gran importancia para el museo como lo son artículos personales como: vestidura, lentes, u otros, que eran utilizados por Carlos Fonseca y tienen un cuidado especial para su conservación como la exhibición por medio de vitrinas.*

De acuerdo a lo observado durante la semana de practica en semana santa comprendida del 25 - 31 de Marzo del 2018 se conservan en perfecto estado los utensilios y vestiduras de Carlos Fonseca resguardado por vitrinas lo que no permite que los visitantes tomen de los objetos sino que simplemente puedan ser observados como expresaba anteriormente el encargado.

A lo que concluimos que la correcta manipulación permite que los objetos expuestos en el museo después de tantos años estén tan bien conservados.

4.2.4 Manejo de finanzas

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 (UNESCO, 2007).

La importancia de esto tiene que estar meramente en los límites de las normas para evitar diferencias, problemáticas y situaciones mal interpretadas de forma no ética en algunas organizaciones o empresas.

Hay ocasiones en las que algunas empresas tiene conflicto en relación a las finanzas, por lo que quizás no se sobreentienda las orientaciones que son indicadas para seguir al pie de la letra.

De acuerdo a la entrevista realizada al encargado del museo expresaba que: *los fondos provienen de la municipalidad y un presupuesto establecido por la asamblea nacional que supe los gastos y pago de colaboradores del museo, el encargado de los gastos financieros del museo siempre ha sido el partido político Frente Sandinista de Liberación Nacional y del aporte de algunos diputados para el mantenimiento de la casa.*

Asamblea Nacional (2010) dice 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 de la Casa cuna Carlos Fonseca Amador y Museo Nacional del Café.

Durante se realizaban las practicas las investigadoras constataron que era la alcaldía quien se encargaba de enviar su personal para la limpieza del museo y el mantenimiento del mismo

4.2.5 Personal del museo

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. Se debe reagrupar al personal que está de forma regular, e incluso diariamente, en contacto con el público (UNESCO, 2007)

Es deber de los responsables guiar al personal para que de esta forma brinden los servicios adecuados que la misma empresa ofrece a sus clientes.

En cada una de las organizaciones sea museo u empresa se debe estar pendiente de cada una de las situaciones de cada uno de los integrantes del personal para que así este orientados y pendientes de las asignaciones.

En la entrevista realizada al encargado del museo expresaba que: *solo hay dos colaboradores ellos son los encargados de atender a los visitantes y hacer el tour por la casa museo, en fechas no festivas o mejor conocidas como ferias nacionales son dos colaboradores quienes reciben a los turistas en el museo.*

Durante la semana santa comprendida del 25 - 31 de Marzo del 2018 los estudiantes de 4to año de la carrera de turismo de la UNAN FAREM Matagalpa fueron quienes atendieron a los visitantes un grupo de 5 jóvenes estudiantes los cuales atendían 2 días.

A lo que concluimos que la cantidad de personal que recibe en el museo está acorde a la cantidad de personas que lo visitan un promedio de 5-10 personas en el día tomando en cuenta que no llegan al mismo momento.

4.2.6 Facilidad de acceso

UNESCO, (2007) dice que 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.

Cada uno de estos debe proporcionar toda la información veraz y objetiva claro está con mucha delicadeza porque pueden surgir casos en donde ocurra fraude al facilitar información que se proporcione de manera muy fácil.

Siempre en los museos o instituciones se debe brindar información acerca de las cosas más importantes que caracterizan al sitio.

El responsable del museo expresaba: *no existe ningún tipo de restricción en cuanto a la información puesto que así se logra una mayor interacción con los visitantes del museo y se intercambian experiencias.*

Durante las practicas igualmente las investigadoras tuvieron la experiencia que algunos de los visitantes no entendían la información e igualmente para aclaración se acercaban a los practicantes y se brindaba la información sin ningún tipo de restricción.

4.2.7 Presentación y exposición

La mayoría de las personas van a los museos, en general, al visitar las salas de exposición, algunos tratan incluso de ver todo de un golpe, algo poco aconsejable. 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, puede ver “el objeto real” en situación y, gracias a algunas técnicas expo gráficas, comunicarse o interactuar con él. Existen varias definiciones de las palabras 'presentación' y 'exposición'. Según el enunciado del Diccionario, 'presentar' significa: “Ofrecer algo a las miradas, a la atención, mostrar, hacer presente en la mente”; 'exposición': “Presentación pública de productos, obras de arte”, y 'exponer': “Presentar una cosa para ponerla de manifiesto”. (UNESCO, 2007)

Esto lleva a que las visitas de un sitio se sientan satisfechas al ver que en lugar que ellos querían ir a visitar los hayan atendido tal y como se lo esperaban esto hará que hagan un buen comentario del lugar y le hagan promoción por haber llenado sus expectativas.

La presentación del museo es lo primordial porque a través de esto los turistas se dejan llevar y esto provoca curiosidad igualmente les motiva para ver lo que en realidad el lugar ofrece.

De acuerdo a lo expresado por el encargado: *la presentación de la información se realizan de dos diferente manera, los guiados que consiste en que los colaboradores son quienes interpretan el tour para las visitas y el auto guiado que se trata de que los visitantes leen la información que se encuentra en los paneles del museo y ellos son quienes se dirigen.*

Durante las prácticas de profesionalización las investigadoras se pudo constatar que el museo está diseñado para que el turista pueda realizar el tour de manera independiente y solo en caso de aclaraciones intervenir para la debida explicación.

A lo que concluimos que es importancia de que el turista tenga la opción de obtener la información de su

4.2.8 Estimular el personal

UNESCO, (2007) dice que 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.

Son distintas maneras que los visitantes expresos su experiencia y demuestra su agradecimiento por el buen servicio que se le brindo.

En algunas ocasiones el turista visita un lugar y demuestran y expresan los satisfechos que quedaron con la atención del personal y pueden ser frases simples pero de gran valor como: fue muy agradable el tour, muchísimas gracias, muy bien trabajo, son frases que estimulan al trabajador que está haciendo bien su trabajo.

Al entrevistar al encargado expresaba que: *una de las estimulaciones que más recibe es "muy amable" ya que las personas que llegan al museo se sienten confiados con la calidad de la información que reciben.*

Las investigadoras lo que se pudieron observar durante la semana santa del año 2018 fue se trata de dar una bienvenida a los turistas para que se sintieran en confianza y de igual manera los comentarios que se recibían era de excelente y muchas gracias.

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 importancia de este aspecto es que la persona que esté de cara a los visitantes sea una persona confiable que maneje la información al igual que sean personas responsables.

Según lo expresado por el entrevistado: *su trabajo lo realiza con mucha pasión, empeño y entusiasmo con el deseo de preservar el patrimonio cultural que existe en el museo, la arquitectura de la casa sin alterar nada de su origen, al igual que atender bien al turista que viene platicando sobre la situación sociopolítica de Nicaragua.*

A lo que concluimos que el responsable del museo ciertamente se identifica con la temática del museo, puesto que es de acuerdo a su ideología política y la relevancia que tiene este acontecimiento para la historia de Nicaragua igualmente lo que significa en la historia del comandante Carlos Fonseca, se conserva independientemente del tiempo y las situaciones que pasen en el país solo que se debería existir el interés y la motivación de la población en general.

4.2.10 Política y estrategia de los servicios a los visitante

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. Varios sitios Internet sobre el acceso/los servicios a los visitantes figuran en la sección de Referencias al final del trabajo. (UNESCO, 2007)

Cada uno de los integrantes del museo debe de manejar las políticas que se tienen que emplear con los visitantes para así lograr los objetivos propuestos por la empresa. En los museos es importante que se practique las políticas porque de esta manera se llega a un mayor desarrollo.

Según lo expresado por el encargado existe: *una constante capacitación de los colaboradores tanto en el aspecto de atención a los turistas, como de la historia del país al igual que la realidad sociopolítica.*

En el periodo de prácticas que las investigadoras se encontraban en el museo recibieron recomendaciones de un responsable de la alcaldía municipal.

A lo que concluimos que el museo presta las condiciones para que una persona que conoce la historia o que vivió esta parte de la historia del país de la pauta para realizar el guiado y brindar la información.

4.2.11 Tipos de público y necesidades correspondientes

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.

Las personas encargadas de atender a todo tipo de público sean jóvenes o adultos deben estar preparadas para la diversificación que existe hoy en día y de todos los tiempos ya sean grupos o personas independientes.

El responsable expresaba que: *mayormente las visitas llegan de manera individual.*

Durante las prácticas de profesionalización realizadas en el museo las investigadoras igualmente observaron que si llegan muchas visitas independientes, llegaban pocos jóvenes y mayormente adultos buscando información sobre el comandante.

A lo que se concluyó que los responsables del museo están capacitados para dar respuesta al público que lo visita sea nacional o extranjero.

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

4.3.1 Experiencia del personal en la atención del turista

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. Cada momento que transcurre durante un día se pueden apreciar distintas reacciones cuando se comparten experiencias con personas de las cuales no se había tenido contacto.

De esta manera se aprende, cuando se hacen las observaciones y se trata de transmitir energías positivas dentro del personal.

El encargado del museo expresaba: *que si cuentan con años de experiencia atendiendo a los turistas que llegan al Museo Carlos Fonseca y que reciben constante capacitación por medio de la alcaldía municipal.*

En el periodo de semana santa del año 2018 las investigadoras realizaban sus prácticas de profesionalización actualmente estudiaban 4to año de la carrera de turismo y formaron parte de un proyecto piloto que formaba parte el museo Carlos Fonseca Amador la alcaldía municipal y la UNAN Matagalpa.

A lo que concluimos que la experiencia de atención a turistas que posee responsable del museo se lo ha dado el sitio el estar en el lugar atendiendo y el hecho de conocer el haber vivido la historia que se relata en el museo le da un valor agregado a la información que brinda.

4.3.2 Cantidad de personas que recibe el museo.

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.

La relevancia que tiene a la hora de atender a las personas tiene mucho que ver porque así se brinda la calidad del servicio ofrecido ya se por una o dos personas Se dan muchos casos en donde a pesar de que hayan muchos en el personal no se ve el crecimiento total del entorno, no solamente en la organización del personal sino que también afecta en la relación que hay entre cada uno de los que laboran en el sitio.

El encargado del museo expresaba que: *reciben un promedio de entre 20 a 30 personas en el día o cuando llegan delegaciones y muy pocas veces no se presentan visitas.*

Las investigadoras en el periodo de sus prácticas de profesionalización recibieron la cantidad de 36 turistas en la semana santa del 2018 un promedio por día de entre 5-6 personas.

En la revisión documental se pudo constatar que el museo recibe un promedio de 5- 10 personas al día en el periodo de investigación el mes que mayor

visita tubo fue febrero con total 269 personas de las cuales la semana del 19 al 28 de febrero fue la mayor incidencia de visita.

4.3.3 Capacitaciones al personal del museo.

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.

Esto influye mucho en un personal porque todo y cada una, lo primero que se observa es que si la empresa o el sitio está capacitado para brindar el servicio de manera adecuada.

Esta situación se debe de procurar estar al tanto de cada una de las dudas que se presenten en el momento, estar preparados para cualquier situación o circunstancias.

El encargado expresaba que: *si reciben sus debidas capacitaciones que se dan por medio de la alcaldía municipal de Matagalpa y que poseen diferentes temáticas como lo es la atención a los turistas y la historia de Nicaragua.*

Las investigadoras mientras se encontraron en el museo en su periodo de prácticas recibieron una pequeña introducción y recomendaciones de parte de un representante alcaldía municipal, sin embargo por ser estudiantes de turismo manejan conocimiento sobre cómo tratar con grupos no obstante debieron enriquecer su conocimiento sobre el contexto histórico y temática del museo.

A lo que concluimos que el museo no requiere o demanda de la contratación de un guía especializado por ejemplo: en cultura o historia ,puesto que la experiencia de conocer la historia la da por ejemplo; la apropiación de la información o la identificación con la temática del museo.

4.3.4 Previa investigación del visitante.

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 pueden ayudar a establecer conclusiones y soluciones causadas por el mismo. (Gardey, 2012)

En los sitio web, libro, revista, periódico es donde los turistas pueden encontrar información detallada o precisa sobre un lugar a visitar, en la actualidad los sitios en internet o portales de internet son los más usados para dar a conocer un sitio o un producto en específico.

En la entrevista realizada al encargado del museo expresaba que: *existe una página en el internet que se puede buscar como Museo Carlos Fonseca Amador donde se puede encontrar información confiable sobre el museo.*

Lo que las investigadoras pudieron constatar que si existe la página y se encuentra amplia información de la vida y toda la historia de Carlos Fonseca igual que en la casa museo únicamente que falta el lado visual de los objetos como fotos de las exposiciones de artículos que se encuentra en el museo.

Más del 70% de los turistas estadounidenses usan redes sociales y blogs. Expedia es el sitio Web más visitado para organizar los viajes. (Turismo, 2012)

4.3.5 Horario de atención al público.

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.

Su uso más habitual está vinculado al periodo temporal durante el que se lleva a cabo una actividad.

Esta es una de las normas por las cuales el museo se rige un tiempo específico de la atención tiene que estar organizado porque también es parte de la presentación del lugar y espacio.

El entrevistado expresaba que: *se trabaja bajo el horario normal de oficina que son de 8-12 y de 2-6 y los fines de semana se atiende si existe una previa cita.*

Durante las practicas las investigadoras pudieron confirmar que si se cumple con el horarios de atención respetando el descanso de los colaboradores.

4.3.6 Atención al cliente en fechas festivas.

Definición 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.

Esta es una de las estrategias que se implementan en los espacios para así poder buscar las nuevas ofertas que se realizan durante un periodo y por supuesto las fechas festivas podrían ser uno de los objetos de aprovechamiento para los involucrados

Según lo expresado por el encargado: *el museo no abre en atención a los turistas las fechas establecidas en el código laboral como feriados nacional a no ser que exista una previa cita, sin embargo las dos fechas especiales de conmemoración en el museo son el 23 de Junio nacimiento del comandante y el 7 de noviembre la caída en combate en Bocay.*

El artículo 66 del código del trabajo establece cuantas son las fechas a nivel nacional a los cuales los colaboradores estatales y privados tienen derecho de descanso con goce de salario.

4.3.7 Duración de visita del turista.

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

Si la visita dilata mucho más de lo esperado en un lugar es porque en realidad le llama mucho la atención de lo que se le está ofreciendo o porque también el servicio le es satisfactorio y les parece muy agradable perdurar más en el lugar. Además que esto le demuestra al personal que está realizando una muy buena tarea y llena de emociones al personal que le brinda el servicio.

Según el encargado: *los turistas que visitan el museo su duración en el mismo es de 3 a 2 horas.*

Sin embargo durante el tiempo de las prácticas de profesionalización realizadas en el museo se logró observar que el turista no permaneces más de una hora en el museo.

A lo que se concluye que la visita del turista no dura más de media hora puesto que la información que está plasmada en los paneles puede ser información que ellos ya manejen, así que es trabajo del guía brindar ese experiencia extra en la visita.

V. Conclusiones

1. El perfil del turista del Museo Carlos Fonseca Amador son: estudiantes nicaragüenses entre las edades de 15 a 30 años y estadounidenses cuyas edades son mayores a 25 años. El sexo que predomina es el femenino. Los visitantes del museo mayormente hacen uso de la tarjeta para el pago de sus viajes turísticos, el 61% de las personas que visitan el museo son personas que tienen un ingreso mensual igual o mayor a los C\$ 5,000.
2. La gestión del Museo Carlos Fonseca Amador se describe como el conjunto de acciones destinada a las actividades específicas como la conservación de la obra y vida de Carlos Fonseca en relación a la gestión administrativa , control, finanzas, la seguridad y el mantenimiento, la organización del personal es llevada a cabo por la alcaldía municipal de Matagalpa.
3. El perfil del turista incide en la gestión administrativa del Museo Carlos Fonseca Amador puesto que aunque se recibe un gran número de turistas extranjeros el que prevalece mayormente es el turista nacional, por lo que el museo para su funcionamiento posee un responsable con experiencia, horarios de atención apropiados.

VI. Bibliografía

1. *conceptos* . (2018). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de conceptos: <http://deconceptos.com/general/procedencia>
2. *Definicion ABC*. (2018). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
3. *Ecured* . (2013). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Ecured : http://www.ecured.cu/satisfaccion_del_cliente
4. *Funiber*. (2016). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Funiber: <http://definicionlegal.blogspot.com/2011/06/estado-civil.html?m=1>
5. Gardey, J. P. (2012). *Definicion*. Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de Definicion: <http://definicion.de/investigacion/>
6. Gardey, J. P. (s.f.). *definicion* . Obtenido de definicion .
7. Institute, E. P. (8 de febrero de 2019). *thoughtco*. Recuperado el 29 de marzo de 2019, de thoughtco.: <https://www.thoughtco.com/salario-minimo-en-estados-unidos-1965598>
8. 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>
9. 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>
10. 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
11. Mundial, B. (2017). Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/nicaragua/overview>
12. 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)
13. Perez, J. (2012). *definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de definicion : <http://definicion.de/motivacion/>

14. Perez, J. (2013). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion : <http://definicion.de/viaje>
15. porto, J. (2012). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de definicion: <http://definicion.de/edad/>
16. Porto, J. (2012). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion : <http://definicion.de/ocupacion/>
17. porto, J. P. (2009). *Definicion*. Recuperado el 2018 de noviembre de 04, de Definicion: <https://definicion.de/ingresos>
18. Porto, J. P. (2012). *Definicion*. Obtenido de definicion: <https://definicion.de/horario/>
19. Porto, J. P. (2013). *definicion*. Obtenido de definicion: <https://definicion.de/cantidad/>
20. porto, J. p. (2014). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion.: <https://definicio.de/experiencia>
21. porto, J. p. (2017). *definicion* . Obtenido de definicion : <https://definicion.de/capacitacion/>
22. Porto, J. P. (2018). *Definicion*. Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de Definicion: <https://definicion.de/duracion/>
23. Sampieri, R. H. (2006). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.
24. *significados*. (2016). Recuperado el 04 de noviembre de 2018, de significados: <http://quesignificado.com/sexo>
25. *Significados*. (31 de marzo de 2017). Recuperado el 2018 de noviembre de 04, de Significados: <http://www.significados.com/calida-de-vida/>
26. Turismo, m. d. (03 de marzo de 2012). *perfil del turista estadounidense YVERA*. Recuperado el Abril de 03 de 2019, de perfil del turista estadounidense YVERA: <http://www.yvera.gob.ar/publicaciones/documentos/1a95505d-be4b-5b1d-9493-23080d34d756.pdf>
27. UNESCO. (2007). *Manual practico*. Paris-Francia: PatrickJ.Boylan.
28. 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

29. wehrich, 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.

Objetivo	Variable	Definición	Sub variable	Indicador	Interrogante	Técnica	Escala	Dirigida
Identificar las características sociodemográficas 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
					¿Qué sexo predomina en las visitas al museo?	Entrevista	Respuesta abierta	Administración
				Edad		Encuesta	15-20 25-30 35-40 Mayor de 40	Visitantes
					¿entre qué edades oscilan mayormente los visitantes del museo?	Entrevista	Respuesta Abierta	Administración
				Procedencia	Nacionalidad	Encuesta	Nacionales Extranjero	Visitantes
					¿Qué nacionalidades visitan más el museo?	Entrevista	Respuesta abierta	Administración

				Estado civil		Encuesta	Soltero Casado Viudo	Visitantes
					¿conoce el estado civil de los visitantes del museo?	Entrevista		Administración
				Ocupación		Encuesta	Estudiante Trabajador Jubilado Empresario	Visitantes
				Motivación		Encuesta	cultura Ocio Estudios Historia	Visitantes
					¿Conoce el motivo por el que visitan mayormente el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
			Características económica	Ingresos	¿Su ingreso mensual es mayor o igual a C\$ 5,000?	Encuesta	Si No	Visitantes
				Modalidad de pago	¿Qué modalidad de pago utiliza usualmente en	Encuesta	Pregunta abierta	Visitantes

					sus viaje turístico?			
				Gastos	¿En viajes turísticos tiene un gasto menor o igual a los \$100?	Encuesta	Si No	Visitantes
Valorar la gestión administrativa del museo Carlos Fonseca Amador del departamento de Matagalpa en los meses diciembre 2017 marzo 2018.	Gestión administrativas	Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados.	Administración de museo.	Marco institucional	¿Qué categoría tiene el museo? ¿posee el museo algún tipo de reglamento?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

				Infraestructura del local	¿Con cuantas salas cuenta el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Seguridad interna	¿Tiene en exposición alguna pieza que requiera un cuidado especial en cuanto a seguridad?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				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? ¿cuentan con un organigrama?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				Facilidad de acceso	¿existen restricciones de	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

					información del museo?			
				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 le dicen los turistas más frecuente ?	Entrevista	Muy amable Muchas gracias Gracias Ninguna de las anteriores	Administración
				Responsabilidad profesional	¿Cuál es tu grado de responsabilidad y agrado en el museo?	Entrevista	Pregunta abierta	Administración
				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 atención	¿Cuántos días a la semana se puede visitar el	Entrevista	Pregunta abierta	Administración

					museo? ¿Cuál es el horario de atención?			
				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



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 Carlos Fonseca Amador departamento de Matagalpa.

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

Perfil del turista

I - 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 ()

II - Características económica

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

Si

No

¿Qué modalidad de pago utiliza normalmente en sus viaje turístico?

¿En viajes turísticos tiene un gasto menor o igual a los \$100?

Si

No



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA, FAREM-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 Carlos Fonseca Amador departamento de Matagalpa.

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

I - Características sociodemográficas

¿Qué sexo predomina en las visitas al 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?

II - Administración de museo.

¿Qué categoría tiene el museo?

¿posee el museo algún tipo de reglamento?

¿Con cuantas 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?

¿Cuantos 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 le dicen los turistas más frecuente?

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

Independiente

Familia

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

III - 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?