

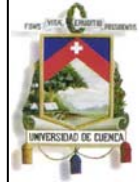


RESUMEN

La calidad del servicio, en todo tipo de organizaciones, se ha convertido en uno de los imperativos más importantes a fin de buscar la satisfacción de las necesidades de los clientes y bajo esta tónica, en Cuenca, son y han sido los museos destinos turísticos forjados, o creados para vincular al ciudadano común al que hacer cultural o al patrimonio cultural de los pueblos. Debido al gran auge de visitantes que anualmente visitan estas instituciones culturales, se ha destinado una investigación orientada al análisis del servicio de los museos municipales, enfocados desde la perspectiva del usuario, de la organización y del investigador.

La finalidad de esta investigación conlleva también plantear un modelo de plan de calidad de servicios para mejorar la experiencia del público en el museo, puesto que un modelo de calidad de satisfacción de los clientes garantiza el éxito que aspira toda empresa bien administrada.

Palabras claves: calidad, servicio, cliente y satisfacción.



ABSTRACT

Service quality in all types of organizations, has become one of the most important and imperative needs in order to seek the satisfaction of customers, therefore, in Cuenca, museums are and always have been forged destinations, creating a link to the common citizen to cultural activities or its cultural heritage. Due to the high growth of visitors who annually visit these cultural institutions, a research has been done and oriented in the analysis of local museums, approached from a user perspective, the organization and the researcher.

The purpose of this research also entails raising a model of service quality plan to improve the experience of the public in the museum, as a model of quality customer satisfaction guarantees the success that well-managed company aspires.

Keywords: quality, service, customer and satisfaction.



INDICE

Introducción.....	11
Capítulo I: Museos, origen y definición.....	13
1.1 Antecedentes de los museos.....	13
1.1.1 Trascendencia de los museos y su clasificación.....	13
1.1.2 La museología y museografía.....	16
1.1.3 Diferencia entre museología y museografía.....	16
1.2 Clasificación de los museos.....	17
1.3 Organización y servicios de los museos.....	26
1.4 Descripción de los museos municipales de Cuenca.....	27
Capítulo II: Análisis de la calidad del servicio prestado por los museos municipales	70
2.1 La calidad del servicio desde el punto de vista organizacional.....	71
2.2 La calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.....	73
2.2.1 Antecedentes.....	73
2.2.2 Encuesta presencial a los visitantes de los museos en el 2012.....	73
2.2.3 Valoración global del servicio.....	79
2.2.4 Valoración de los diferentes componentes de prestación de los servicios.....	84
2.2.5 Valoración de los elementos tangibles.....	88
2.2.6 Elementos vinculados a la fiabilidad del servicio.....	90
2.3 Benchmarking con un museo de referencia.....	91
2.3.1 Descripción del museo de la ciudad.....	91
2.3.2 Benchmarking de los museos evaluados con el Museo de la Ciudad- Quito.....	97



Capítulo III: Propuesta de un modelo de un plan de calidad de servicio aplicada a los museos.....	104
3.1 Sistemas de calidad que pueden ser aplicados al turismo.....	105
3.2 La ICOM y su código deontológico.....	119
3.3 Modelo un plan de calidad del servicio aplicado a los museos municipales de Cuenca.....	125
Capítulo 4. Resultados de la investigación.....	168
Conclusiones.....	169
Recomendaciones.....	173
Bibliografía.....	175
Anexos.....	178
Anexo 1 Reproducción de las salas de exposición del Museo de Arte Moderno....	179
Anexo 2 Planos del Museo Remigio Crespo Toral.....	180
Anexo 3 Planos del Museo Catedral Vieja.....	184
Anexo 4 Encuesta de satisfacción del usuario visitante.....	185
Anexo 5 Fotografías de los recursos del museo.....	194
Anexo 6 Resultado de Estudios de Públicos en Exposiciones Permanente entre los años 2010 y 2011.....	205
Anexo 7 Cuadro de la línea estratégica 1.....	212
Anexo 8 Cuadro de la línea estratégica 1.....	214
Anexo 9 Cuadro de la línea estratégica 1.....	215
Anexo 10 Cuadro de la línea estratégica 1.....	216
Anexo 11 Cuadro de la línea estratégica 1.....	217



Universidad de Cuenca

Anexo 12Cuadro de la línea estratégica 1.....	219
---	-----



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, María José Montalvo Vásquez, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniero en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

María José Montalvo Vásquez
0104914064



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, María José Montalvo Vásquez, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

A handwritten signature in blue ink that reads 'María José Montalvo V.' with a horizontal line underneath.

María José Montalvo Vásquez.
0104914064



Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

**LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS
MUSEOS MUNICIPALES EN LA CIUDAD DE CUENCA**

Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Turismo

Autora: María José Montalvo Vásquez

Director: Eco. Santiago Pozo R

Cuenca-Ecuador

2012



Agradecimientos.

A Dios, mi eterno caminante que nunca me ha abandonado y me ha ayudado a levantarme de mis fracasos, aprender de ellos y principalmente por permitirme culminar uno de mis mayores anhelos.

A mis profesores de la vida que de alguna manera forman parte de lo que ahora soy, especialmente a mi gran amigo y director de tesis Eco. Santiago Pozo, quien me ha guiado con paciencia y sabiduría por este camino profesional fomentando siempre los principios de la ética profesional.

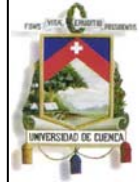
A mi familia, en especial a mis padres, Norma y Gustavo, por su apoyo incondicional, dedicación y paciencia que tuvieron en mis años de preparación universitaria; también a mis hermanas Johanna y Karina por alentarme a seguir superándome cada día

A todos aquellos compañeros que se convirtieron en amigos y a quienes guardo gran cariño y admiración.

A mi novio Andrés, quien ha estado en cada momento apoyándome incondicionalmente, agradezco por todo su amor, comprensión y fidelidad; espero nunca soltarme de su mano.

Por último, agradezco a todas las personas que contribuyeron en este trabajo de investigación y creyeron en mí; especialmente al Lcdo. Rodrigo Astudillo, quién con entrega y sabiduría aportó sus conocimientos para la culminación de esta investigación

María José



Dedicatoria.

A mi madre con mucho cariño le dedico todo mi esfuerzo puesto para la realización de esta tesis por ser mi gran inspiración para ser cada día una mejor persona y también a mis sobrinos Gustavo Xavier y Norkhasakae Stephanie por llenar de alegría mi vida.

María José



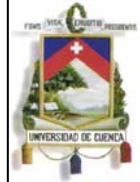
Introducción

A lo largo del presente trabajo se enfocará una investigación denominada “La medición de la calidad del servicio en los museos municipales en la ciudad de Cuenca”, vista evaluativamente desde la perspectiva del usuario, para ello se ha utilizado la experiencia del visitante; también se planteará un modelo de un plan de calidad de servicios basado en las políticas de la ICOM que permitan mejorar la experiencia del público y así garantizar el éxito que aspiran seguramente todas las administraciones museísticas.

Esta idea nace a partir de la importancia que ha tomado la calidad del servicio en la actividad turística, pues uno de los componentes que conforman el atractivo de una ciudad son indiscutiblemente los museos que han sido siempre destino del turismo cultural. Debido al ingreso permanente de turistas a estas instituciones culturales, vale la pena realizar una investigación a cerca de la manera en la que se está prestando este servicio, para conseguir en la mayoría de los casos, experiencias positivas que coadyuven con el desarrollo económico del museo y de la ciudad en la que se encuentra. Para ello no se puede soslayar el aporte y sugerencias de los visitantes locales, nacionales y extranjeros, que al visitar la ciudad, disponen de un espacio que les permite conocer nuestra historia, arte, cultura y tradición. Para la realización de esta evaluación, es necesario partir desde los asentamientos actuales de administración que han estado llevando los museos, por otra el poder analizar los métodos que se practican con respecto a la calidad del servicio.

De igual manera, el propósito de esta investigación es proyectar un modelo de un plan de calidad de servicios que mejoren la experiencia del público en el museo sobre las directrices de la ICOM y de los sistemas de calidad, adaptando a la realidad de los museos municipales de la ciudad de Cuenca.

Esta investigación consta de cuatro capítulos. En el primer capítulo se realizará una descripción del origen del museo y una breve narración de los museo municipales de la ciudad de Cuenca. En el segundo capítulo, se analizará la calidad del servicio



prestado por los museos evaluados desde el punto de vista organizacional y desde la perspectiva del usuario, realizando un benchmarking con un museo de referencia.

Por último en el tercer y cuarto capítulo se propondrá un modelo para un plan de calidad aplicable para los museos previamente evaluados, enfatizando en los posibles resultados que se podría obtener.



CAPÍTULO I



CAPÍTULO I

1. MUSEOS: ORIGEN Y DEFINICIÓN

1.1 Antecedentes de los museos.

1.1.1 Trascendencia de los museos y su significación

Los museos tienen una importancia decisiva y valiosa en el desarrollo cultural de la humanidad; por eso es que se ha construido una gran cantidad de instituciones museísticas en todo el mundo, porque en las salas de los museos se salvaguardan testimonios de la historia de la humanidad, en necesidad del hombre de coleccionar, preservar los objetos y reedificar su historia.

El término museo procede del vocablo latino *museum*¹, y este a su vez del griego *mouseion*, que significa lugar de contemplación o casa de las Musas, que era el nombre de un templo de Atena, dedicado a ellas, lugar sagrado y a donde frecuentaban. En la mitología griega, las musas eran las nueve hijas de Zeus, dios del Olimpo, que patrocinaba las artes y las letras.

En el siglo III la misma palabra se utilizó para designar un conjunto de edificios construidos por Ptolomeo Filadelfo en su palacio de Alejandría; aquí se levantó un museo dedicado al progreso de todas las ciencias que servía para los literatos que vivían en este lugar, bajo el patrocinio del Estado. Con el tiempo estas edificaciones se destinaron a otros asuntos de importancia para esa época.

Desde la antigüedad, la humanidad se dedicaba a guardar objetos de culto y rara vez expuestos al público. Se puede mencionar que el museo, desde una perspectiva de institución, parte de la antigua Grecia, en época del Helenismo, donde se estatuyen las bases para la invención y expansión del museo hacia toda Europa. Grecia ejerció gran influencia en el patrimonio artístico y concepciones de contenido social, y fue donde nacieron centros culturales de gran importancia.

¹"El museo". Internet. <http://es.wikipedia.org/wiki/Museo>. Acceso: 20 enero de 2011.



En los siglos XVII y XVIII, en la época de la Revolución Francesa se dio una transformación importante, las colecciones privadas pasaron a museos públicos, esto concientizó a la humanidad sobre la necesidad de preservar la historia de las civilizaciones pasadas y presentes convirtiendo estos valores históricos en un aula permanente de conocimiento y aprendizaje de expresiones culturales.

En el siglo XIX se produjo la consolidación con respecto a los museos y en el siglo XX se consolidó su máximo desarrollo, particularmente en el año de 1950. El último siglo fue el inicio de una espectacular evolución por la definición, innovación e impulso de la museología como ciencia, gracias al constante apoyo de diferentes instituciones de las cuales se destaca el International Council of Museums (ICOM), creada en 1946 bajo el patrocinio de la UNESCO². Precisa señalar que un museo es un establecimiento que requiere de cuidado, para lo cual es necesario de un amplio grupo de profesionales dedicados al registro y control de las diferentes piezas, o expresiones culturales.

El Consejo Internacional de Museo (ICOM) considera que “ El Museo es una institución permanente, sin fines lucrativos, al servicio de la sociedad y su desarrollo, abierto al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y exhibe, para fines de estudio, educación y de deleite, testimonios materiales del hombre y su entorno”. En esta instancia considera a un museo como institución que se encuentra al servicio permanente de la sociedad y a su desarrollo.

² Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura.



1.1.2 La museología y la museografía.

La museología y la museografía tienen como finalidad el estudio de los museos, aunque tengan una misma finalidad tienen diferentes métodos de trabajo; se tomará los conceptos de la ICOM para definir estas dos modalidades.

“La museología, según el ICOM, es la ciencia del museo; estudia la razón de ser de los museos, su función en la sociedad, sus peculiares sistemas de investigación, educación y organización, la relación que guarda con el medio ambiente físico y la clasificación de los diferentes tipos de museos”.

Es decir que la museología es la ciencia que estudia la historia del museo, su influencia en la sociedad y las técnicas utilizadas para la conservación de los objetos y catalogación.

El ICOM define: “La museografía es la técnica que expresa los conocimientos museológicos en el museos. Trata especialmente sobre la arquitectura y ordenamiento de las instalaciones científicas de los museos”.

La museografía es el análisis de cómo se van a exhibir los objetos en el museo, como también a los aspectos arquitectónicos e instalaciones técnicas.

1.1.3 Diferencia entre museología y museografía

La diferencia entre museología y museografía radica en que la museología es la teoría del museo, donde está la documentación, la selección. En si, la organización interna; mientras que la museografía consiste en la práctica y teoría de la instalación de los museos, se relaciona con la parte funcional.



1.2 Clasificación de los museos

Las tipologías museísticas surgen a partir de la ilustración con el objetivo de limitar para comprender las actividades específicas de los museos. Las primeras clasificaciones se dieron a principios del siglo XIX, donde veían a los museos como un elemento netamente pedagógico. Más tarde, durante la Segunda Guerra Mundial clasificaron a los museos en cinco ramas. Finalmente en el siglo XX el ICOM categoriza a los museos de la siguiente forma:

- Museo de Arte
- Museo de Historia Natural
- Museo de Etnografía y Folklore
- Museo de Historia
- Museo de Ciencias y técnicas
- Museo de Ciencias Sociales y Servicios Sociales
- Museo de Comercio y Comunicaciones

Museos de Arte.- Son los museos donde exhiben o coleccionan pinturas, esculturas, obras de arte, modelado, etc. Ejemplo: Museo de Arte del Medio Oriente (MOMEMA)-Dubai.



Número de Imagen:1

Título:Museo de Arte Moderno del Medio Oriente (MOMEMA). Dubai

Autor: Desconocido

Fuente: <http://www.arqhys.com/construccion/museo-arte-dubai.html>

Fecha: 13 de mayo del 2011

Museos de Historia Natural.- Son museos donde generalmente exhiben muestras arqueológicas, paleontológicas y geográficas. Ejemplo: Museo de Historia Natural de New York.



Número de Imagen:2

Título:Esqueleto de Dinosaurio del Museo de Historia Natural de New York

Autor: Desconocido

Fuente: <http://guias-viajar.com/estados-unidos/nueva-york/museo-americano-historia-natural/>

Fecha: 13 de mayo del 2011

Museos de Endografía y Folklore.- Donde se conservan piezas arqueológicas de culturas antiguas. Ejemplo: Museo Etnografía y Folklore. La Paz-Bolivia



Número de Imagen:3

Título:Museo Etnografía y Folklore. La Paz-Bolivia

Autor: Desconocido

Fuente: <http://www.flickr.com/photos/cactus23/2991740702/in/photostream>

Fecha: 13 de mayo del 2011

Museos de Historia.- Donde se guardan archivos, objetos, utensilios, etc. de personajes o acontecimientos históricos de gran trascendencia. Ejemplo: Museo de la Historia de la Universidad de Pavía- Italia.



Número de Imagen:4

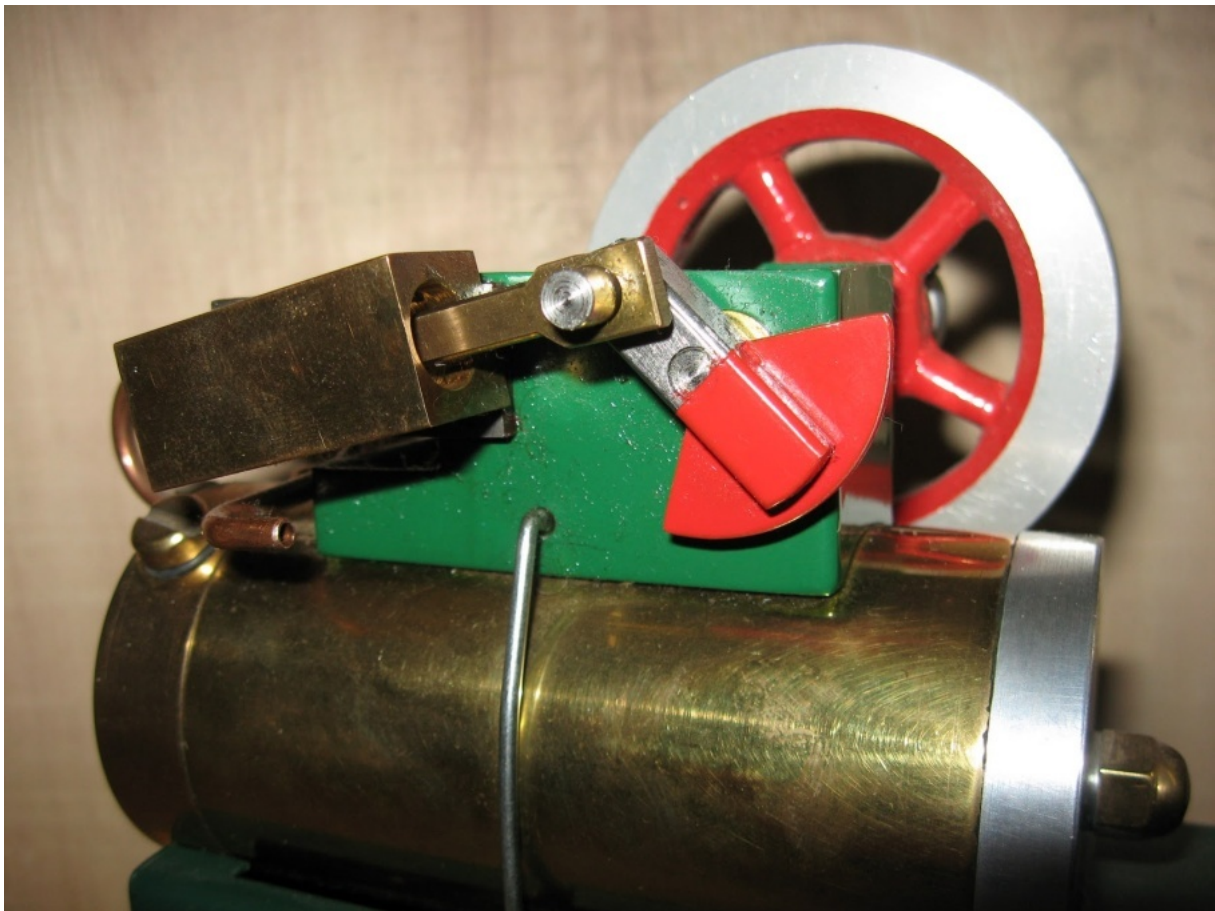
Título: Exposición del Museo de la Historia de la Universidad de Pavía- Italia.

Autor: Desconocido

Fuente: <http://cimelipv.blogspot.com/2010/05/museo-de-historia-de-la-universidad-de.html>

Fecha: 13 de mayo del 2011

Museos de Ciencias y técnicas.- Pueden ser generales, o bien especializados en física, oceanografía, medicina y cirugía, técnicas industriales industria del automóvil, manufacturas y productos manufacturados, etc. Ejemplo: Museo de Ciencias y Tecnologías de los educadores de la ciudad de Alejandría de la Plata.



Número de Imagen:5

Título:Museo de Ciencias y Tecnologías de los educadores de la ciudad de Alejandría de la Plata. Buenos Aires- Argentina.

Autor: Desconocido

Fuente:<http://alejandriadelplata.blogspot.com/>

Fecha: 13 de mayo del 2011

Museos de Ciencias Sociales y Servicios Sociales.- Son los museos de pedagogía, enseñanza y educación; también están los museos de policía y justicia. Ejemplo: Museo Pedagógico José Pedro Valera. Montevideo-Uruguay.



Número de Imagen: 5

Título: Museo Pedagógico José Pedro Valera. Montevideo-Uruguay

Autor: Desconocido

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Museo_Pedag%C3%B3gico_Jos%C3%A9_Pedro_Varela.

Fecha: 23 de julio de 2012

Museos de Comercio y Comunicaciones.- Son los museos que pueden ser de la moneda y sistemas bancarios, de transportes. Ejemplo: Museo del Comercio. Salamanca.



Número de Imagen:7

Título: Museo del Comercio. Salamanca.

Autor: Desconocido

Fuente: http://www.salamancaactualidad.com/JUNIO_06/Museodel_Comercio.htm

Fecha: 13 de mayo del 2011

Museos de agricultura y productos de suelo.- Son los museos dedicados a las exposiciones sobre productos agrícolas. Ejemplo: Museo de Agricultura de Culacán, Sinaloa.



Número de Imagen:8

Título:Diseño del Museo de Agricultura de Culacán, Sinaloa.

Autor: Desconocido

Fuente: <http://www.nekomexico.com/index.php?seccid=8&pageid=22>

Fecha: 13 de mayo del 2011



Además de estas tipologías, el ICOM reconoce que por el hecho de responder a la definición de museo se puede considerar como tales las siguientes:

- a. Los institutos de conservación y galerías permanentes de exposición, manifiestas por las Bibliotecas y Archivos
- b. Los parajes y monumentos naturales, arqueológicos y etnográficos, los monumentos históricos y los sitios que tengan la naturaleza de museo por sus actividades de adquisición, conservación y comunicación.
- c. Las instituciones que presentan especímenes vivos, tales como jardines botánicos y zoológicos, acuarios, viveros, etc.

1.3 Organización y servicio de los museos

La gestión de museos sirve para facilitar la toma de decisiones cumpliendo con la misión de los mismos debido a que son instituciones culturales complejas dedicadas a conservar y difundir a sus visitantes su patrimonio. La organización interna no sólo se aplica a empresas, sino también a instituciones del campo cultural como los museos.

La gestión y administración de los museos según Lewis está conformado por cuatro conceptos:

- Planificación
- Organización
- Motivación
- Control

Planificación.- Se trata de la definición de los objetivos para conducir a los museos al cumplimiento de cada uno de sus propósitos. Dentro de la planificación se incluye la programación de actividades como la adquisición, investigación, conservación, documentación, educación y exposición



Organización.- Engloba los recursos financieros y humanos; este último trata sobre la estructuración del personal, delimitación de las actividades en función de sus objetivos, dentro de un organigrama que establezca jerarquía y las relaciones entre ellos

Motivación.- En la organización debe existir tanto un correcto conocimiento como una óptima y fluida comunicación de manera que permita al personal asumir mayor compromiso con su trabajo, como también lograr los objetivos propuestos, tomándolos como suyos. La delegación y la descentralización de responsabilidades son procedimientos realizados por profesionales que motivan al personal del museo, buscando siempre el trabajo en equipo.

Control.- Estos sistemas son importantes para evaluar si el museo están o no en vías de alcanzar sus objetivos propuestos.

La labor coordinada de estos cuatro ítems, según Lewis, proporcionara el correcto funcionamiento de un museo sea privado o público. Al definir estos conceptos es importante valorar la relación existente entre las funciones y las respectivas actividades que observemos en el siguiente cuadro.

Figura 1: Funciones del museo

Activos	Actividades
Colección	Investigación
Documentación	Exposición
Conservación	Interpretación

Fuente: Lord, Barry y Gail Dexter del. Manual de Gestión de los museos. España, Editorial Ariel, 2008.
Elaboración: María José Montalvo V.

Con el fin de facilitar el cumplimiento de estos seis conceptos, está un séptimo denominada Administración que es la encargada de coordinar los activos

correspondientes a física como: la colección, documentación y conservación con las actividades como investigación; exposición e interpretación, que según Lord, forman el triángulo de coordinación plasmado en la siguiente figura:

Figura 2: Triángulo de coordinación.



Fuente: Lord, Barry y Gail Dexter del. Manual de Gestión de los museos. España, Editorial Ariel, 2008.
Elaboración: María José Montalvo V.

Prosiguiendo con el tema diremos que los museos son instituciones que están gestionadas por personas capacitadas para cumplir con sus metas y están divididas en tres secciones:

- Los miembros del órgano del gobierno del museo
- El personal del museo
- Los voluntarios del museo

Los miembros del órgano del gobierno de un museo. Se refieren al tipo de responsabilidad legal o financiera correspondiente al museo que se clasifica de la siguiente manera:

1. Dependencia orgánica.- Estos museos pertenecen a un gobierno y su administración es pública. El financiamiento depende de la asignación anual que le otorga el gobierno; son museos nacionales, regionales, provinciales o locales que generalmente pertenecen a Departamentos de Educación o Cultura.



2. Dependencia con autonomía de gestión.- Estos museos pertenecen a un gobierno pero su administración es autónoma. La financiación es subvencionada a más de sus propios ingresos; el personal es propio del museo y puede haber algunos voluntarios.
3. Organización sin ánimo de lucro.- Son verdaderos órganos de gobierno, los miembros de la organización son de carácter electivo y también existen casos de patronos nombrados y elegidos. La financiación proviene de fondos públicos y privados aunque también reciben donaciones de piezas expositoras y en muchos de los casos hay aporte de los visitantes al ingresar a las instalaciones.
4. Entidad privada.- Estos museos pueden funcionar como museos privados sin ánimos de lucro o como un negocio por sus propietarios. La financiación depende directamente del propietario y su personal es contratado directamente por él.

El personal del museo es un grupo de personas, especializado en el tema de organización y está conformado por el Director, el Administrador, el Promotor, y los Guías, Museógrafos y el personal de seguridad y limpieza.

Cada uno de estos empleados conforma un departamento donde a quien se le designan sus funciones para poder garantizar un servicio de calidad. Otro grupo importante y anexo a algunos museos son los voluntarios; estos conforman la parte del apoyo del personal, y que ayudan en ciertas funciones, dependiendo del museo al cual pertenecen. Generalmente los voluntarios son personas pertenecientes a algunas instituciones afines al museo o personas particulares debidamente capacitadas y controladas por el personal de planta.

1.4 Descripción de los museos municipales de Cuenca

La ciudad de Cuenca al ser conocida como la “Atenas del Ecuador” y ser cuna de ilustres poetas y escritores, con el paso de los años se ha ido incrementando museos con diferentes temáticas para contribuir con la historia y educación de los cuencanos y visitantes que llegan a la ciudad.



Antes de describir los museos municipales, es necesario explicarlos brevemente cada uno de ellos.

Los Museos de la ciudad clasificados por el Municipio de Cuenca en el 2011 son:

1. Museo Pumapungo
2. Museo de Numismática
3. Fundación Museo de las Conceptas
4. Museo de Sitio “Manuel Agustín Landívar”
5. Salón del Pueblo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana “Benjamín Carrión”
6. Museo Guillermo Aguilar Maldonado
7. Museo de los Metales
8. Museo de Esqueletología “Doctor Gabriel Moscoso E.”
9. Museo de la identidad Cañari
10. Museo de las Culturas Aborígenes
11. Museo Taller del Sombrero “Paredes- Roldán”
12. Museo “La Magia del Sombrero” de Homero Ortega e Hijos.
13. Museo de Artes Populares de América (CIDAP)
14. Museo de Geología “Marco Tulio Erazo Vallejo” Universidad de Cuenca
15. Museo Arqueológico de la Universidad de Cuenca.
16. Museo Municipal “Remigio Crespo Toral”
17. Museo Catedral Vieja
18. Museo Municipal de arte Moderno

Museo Pumapungo.- Esta ubicado en la Calle Larga y Huayna Cápac; tiene salas de exposición clasificadas en arqueología, arte religioso del siglo XIX, etnografía y numismática. El museo se encuentra en las instalaciones del Banco Central del Ecuador, está administrado por el Ministerio de Cultura. La entrada es libre y con un horario de atención de lunes a viernes de 08h30 a 17h30, sábado de 09h00 a 13h00.



Número de Imagen:9

Título: Sala etnográfica. Máscaras

Autor: Desconocido

Fuente:<http://www.flickr.com/photos/eltiempocuencaweb/page10/>

Fecha: 16 de Abril del 2011

Museo de Numismática.-Ubicado en la Calle Larga y Huayna Cápac. Su sala de exposición está dedicada a la historia de la moneda ecuatoriana y su evolución. El museo se encuentra en las instalaciones del Banco Central del Ecuador, su entrada es libre con atención de lunes a viernes de 08h30 a 17h30, sábado de 09h00 a 13h00.



Número de Imagen:10

Título: Fachada del museo Pumapungo. Interior Sala Numismática

Autor: Desconocido

Fuente: <http://elecuatoriano.com/ecuador/provincias/azuay/cuenca/museos1.html>

Fecha:16 de abril del 2011

Fundación Museo de las Conceptas.-Ubicado en la Hermano Miguel 6-33 y Juan Jaramillo. Se encuentra en la antigua enfermería del claustro de las Hermanas Conceptas. En sus salas se puede apreciar la vida cotidiana de las monjas, objetos utilitarios de la época y arte religioso del siglo XIX y XX. El acceso es pagado con atención de lunes a viernes 09h00 a 17h30, sábados y días festivos de 10h00 a 13h00.



Número de Imagen:11

Título: Sala de exhibición 17. Vida Cotidiana Taller de Costura.

Autor: Desconocido

Fuente:<http://www.museodelasconceptas.org.ec/sala17.htm>

Fecha:16 de Abril del 2011

Museo de Sitio “Manuel Agustín Landívar.- Ubicado en el sector de Todos Santos, en este lugar se exhiben vestigios arqueológicos de diversos periodos históricos de la cultura cañari, inca y española; su entrada es gratuita con atención de lunes a viernes de 08h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00.



Número de Imagen: 12

Título: Pieza de colección en el Museo Manuel Agustín Landívar

Autor: Desconocido

Fuente:<http://2.bp.blogspot.com/RptxxbBKQfU/TpRf7LgA6pl/AAAAAAAAAGI/nGphvXYVOC/s1600/04.Fragmentos+de+un+Ar%25C3%25ADbalo+Inca+tipo+imperial.jpg>

Fecha: 16 de Abril del 2011

Salón del Pueblo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana “Benjamín Carrión”.-

Ubicado en la calle Sucre y Benigno Malo, en el edificio el Carmelo, aquí hay exposiciones pictóricas de artistas locales, nacionales e internacionales. Pertenece a la Casa de la Cultura Núcleo del Azuay, su entrada es libre y con atención de martes a viernes de 08h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00, sábado de 09h00 a 13h00.



Número de Imagen:13

Título: Cuadro de exposición “Quinta Bolívar”

Autor: Desconocido

Fuente:http://1.bp.blogspot.com/_MfnI7celmOo/TCzXdfIJ4bl/AAAAAAAAABSE/7jz9z8LQzHc/s1600/22.jp

Fecha:16 de abril del 2011

Museo Guillermo Aguilar Maldonado.- Ubicado en la avenida 12 de Abril 7-55, aquí se encuentra una permanente exposición sobre la trayectoria de la medicina en la ciudad de Cuenca, está administrado por la Sociedad Histórica de la Medicina; la entrada tiene un valor monetario de 1 dólar para adultos y estudiantes 0.25 centavos de dólar, su horario de atención es de lunes a viernes de 09h00 a 12h00 y de 14h00 a 17h00.



Número de Imagen:14

Título: Sala de exposición del Museo Guillermo Aguilar Maldonado

Autor:Desconocido

Fuente:<http://sistemaecuadorianodemuseos.blogspot.com/2011/09/catastro-de-museos-2011-azuay.html>

Fecha:16 de Abril del 2011

Museo de los Metales.- El museo de los metales está ubicado en la avenida Solano 11-83. Sus exposiciones se basan en piezas metálicas de diferentes formas; la entrada es gratuita y su horario de atención va de lunes a viernes de 10h00 a 12h00 y 15h00 a 17h00.



Número de Imagen:15

Título: Escultura en la sala de exposición del Museo de los Metales

Autor: Desconocido

Fuente:<http://3.bp.blogspot.com/IHnkR681pKM/TpRf1CjS5zl/AAAAAAAAAGA/zfoWewrzYjA/s1600/04.Escultura+Museo+de+los+Metales.jpg>

Fecha:20 de Abril del 2011

Museo de Esqueletología “Doctor Gabriel Moscoso E.- Este museo está situado en la calle Simón Bolívar 6-57 entre Borrero y Hermano Miguel, aquí se encuentran exposiciones de valores naturales, biológicos y artísticos, posee más de cien esqueletos presentados en diorama; la tarifa es diferenciada y la atención, previa cita.



Número de Imagen:16

Título:Esqueleto

Autor: Santiago Stucchi Portocarrero

Fuente:<http://www.flickr.com/photos/santiagostucchi/1589893304/>

Fecha: 20 de abril del 2011

Museo de la identidad Cañari.- Ubicado en el centro histórico de la Ciudad de Cuenca, en la calle Presidente Córdova 6-26 entre Hermano Miguel y Presidente Borrero. Es un museo privado, integrado por el Centro Cultural Gaspar Sangurima; en sus salas se exponen objetos de la arqueología regional, arte colonial y republicano y objetos etnográficos, entre otros. Las tarifas de ingreso son diferenciadas, para adultos nacionales y extranjeros el costo es de 2USD, niños y adultos mayores no tiene costo y para estudiantes, precios especiales. El horario de atención es de lunes a viernes de 09h00 a 13h30 y de 15h00 a 18h30, sábados de 09h00 a 13h30.



Número de Imagen:17

Título: Sala etnográfica del Museo de la Identidad Cañari

Autor: Desconocido

Fuente:<http://jonhvillavicencio.blogspot.com/2009/01/el-monasterio-espacio.html>

Fecha: 20 de abril del 2011

Museo de las Culturas Aborígenes.- Está ubicado en la Calle Larga 5-24 entre Hno. Miguel y Mariano Cueva; en sus salas exponen más de 8.000 piezas arqueológicas de asentamientos aborígenes, además de una muestra bibliográfica de la historia ecuatoriana. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 08h30 a 18h30, sábados de 08h30 a 13h30.



Número de Imagen: 18

Título: Fachada del Museo de las Culturas Aborígenes

Autor: Desconocido

Fuente: <http://www.viajeros.com/fotos/cuenca-es-tan-linda/817860>

Fecha: 16 de abril del 2011

Museo Taller del Sombrero “Paredes- Roldán”.- Ubicado en la Calle Larga 10-41 entre General Torres y Padre Aguirre. Aquí se exponen los instrumentos y el procedimiento para la elaboración de los sombreros de paja toquilla; además de su particular galería de Arte. Con los horarios de atención de lunes a viernes de 09h00 a 18h00 ininterrumpidamente. Los sábados de 09h00 a 16h30 y los domingos de 10h00 a 13h00. La entrada es libre.



Número de Imagen:19

Título: Entrada del Museo Taller del Sombrero “ Paredes Roldán”

Autor: Desconocido

Fuente:<http://elecuatoriano.com/ecuador/provincias/azuay/cuenca/museos4.html>

Fecha:27 de abril del 2011

Museo “La Magia del Sombrero” de Homero Ortega e Hijos. Ubicado en la calle Gil Ramírez Dávalos 3-86. En este se exhiben los materiales que se utilizan para la elaboración de los sombreros de paja toquilla. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 08h00 a 18h30 y de 14h30 a 18h00, sábados de 08h30 a 12h30. La entrada es libre



Número de Imagen:20

Título: Sala de exposición

Autor: Desconocido

Fuente: <http://www.homeroortega.com/museo.php>

Fecha: 27 de abril del 2011

Museo de Artes Populares de América (CIDAP).- Ubicado en la calle Hermano Miguel 3-23 y la Escalinata. En este museo exponen más de siete mil piezas de artesanías provenientes de diferentes países de América siendo las más sobresalientes de México, Guatemala, Colombia, Perú y Ecuador . El horario de atención es de lunes a viernes de 09h00 a 13h00 y de 14h30 a 18h30 y los sábados de 10h00 a 13h00. La entrada es libre.



Número de Imagen: 21

Título: Fachada del Museo de Artes Populares

Autor: Desconocido

Fuente:<http://www.viajeros.com/fotos/cuenca-es-tan-linda/817859>

Fecha: 12 de Abril del 2011

Museo de Geología “Marco Tulio Erazo Vallejo” Universidad de Cuenca.-
Ubicado en la Avenida 12 de Abril en el interior de la Universidad de Cuenca.
Horario de atención, previa cita.



Número de Imagen: 22

Título: Sala de exposición del Museo de Geología “Marco Tulio Erazo Vallejo” Universidad de Cuenca.-

Autor: Desconocido

Fuente: <http://3.bp.blogspot.com/2NzPck5EsOI/TpRfK1UugQI/AAAAAAAAAFQ/PVBwQVeyRHY/s1600/02.Sala+Marco+Tulio+Erazo.jpg>

Fecha: 12 de Abril del 2011

Museo Arqueológico de la Universidad de Cuenca. Ubicado en la calle Honorato Loyola 2-42 y Agustín Cueva. Posee cuatro salas de exposición con alrededor de 4778 piezas de colección que representan una visión del desarrollo de los pueblos originarios de nuestro país. El horario de atención es de lunes a viernes de 08h30 a 12h00 y 14h30 a 18h00.



Número de Imagen:23

Título: Fachada del Museo Arqueológico Universitario

Autor: Desconocido

Fuente: http://marily-notasvarias.blogspot.com/2009_12_01_archive.html

Fecha: 16 de Abril del 2011

Museos Municipales de la ciudad de Cuenca

Museo Municipal de Arte Moderno.- El Museo de Arte Moderno ubicado en la Calle Sucre 15-27 y Coronel Talbot, en el tradicional barrio de San Sebastián que anteriormente fue uno de los límites de la ciudad de Cuenca.



Número de Imagen: 24

Título: Fachada del Museo de Arte Moderno

Autor: Desconocido

Fuente: http://www.google.com/imgres?num=10&hl=es&biw=1366&bih=600&tbn=isch&tbnid=zop7HfG1qDftFM:&imgrefurl=http://cuencaproyecto.galeon.com/Museos.htm&docid=OnfhpIC77tW0vM&imgurl=http://cuencaproyecto.galeon.com/artes_moderno.JPG&w=864&h=576&ei=xBHVtNBlmo8QSkY3XAw&zoom=1&iact=rc&dur=358&sig=114101220678672499418&sqi=2&page=1&tbnh=124&tbnw=166&start=0&ndsp=21&ved=1t:429,r:5,s:0,i:84&tx=47&ty=58

Fecha: 16 de Abril del 2011

Reseña Histórica del Museo Municipal de Arte Moderno:

La ciudad de Cuenca en la segunda mitad de los años 70, estaba experimentando una evolución de las corrientes estéticas, sean estas en música, escultura, plástica, compitiendo con la poesía y la literatura. En este concierto muchos intelectuales y artistas aspiraban la construcción de un museo dedicado a la exhibición de la pintura local, nacional e internacional.



En el año de 1967 el ex alcalde de la ciudad de Cuenca, Alejandro Serrano Aguilar, adquiere una casa que data del siglo XIX, ubicada en el barrio de San Sebastián para destinarla como museo. Durante ese siglo XIX San Sebastián hacia el occidente de la ciudad estaba conformado por llanuras “guashas” o arrabales y era uno de los límites de la ciudad por donde transitaban.

Anteriormente en el año de 1867, el Obispo Miguel de León, funda la llamada “Casa de la Temperancia” o la “Casa de los Ebrios”; una institución de rehabilitación para alcohólicos de la ciudad de Cuenca y de la provincia. Edificación que gracias a la contribución del farmacéuta Dr. Mariano Estrella, se la construyó sobria y grande, con dos claustros separados por una capilla y pequeñas celdas para trabajar con casos extremos. En ella se desplegaba una amplia labor social, dedicada a aliviar a los pacientes que llegaban allí. Sin embargo el Municipio de la ciudad, de aquella época, era quien determinaba por votación qué personas debían recluirse para sanar sus adicciones; y solo el Cabildo tenía la potestad de liberar a los rehabilitados.

En el año de 1896, dejó de funcionar este centro de sanación, debido a una fuga masiva de enfermos de la administración de la Conferencia San Vicente de Paul, que estaban a cargo de ellos. Desde ese año hasta 1912, las dependencias de la “Casa de la Temperancia” estuvieron abandonadas y posteriormente a poder de la Junta de Beneficencia.

Luego, desde el año 1917 hasta 1935, la edificación fue alquilada a diferentes personas. Más tarde en el año de 1931, se destina parte de este edificio para cárcel de varones, ocupando las celdas que anteriormente eran para los reclusos alcohólicos. La cárcel permaneció durante ocho años consecutivos, para después con la ayuda de la Asistencia Pública destinarla a labores de caridad, transformándose en Asilo de mendigos y luego en Asilo de ancianos.

Otra de las funciones que cumplió fue de “La Gota de la Leche” y de Dispensario Médico atendido por el Dr. Carlos Berrezueta, aquí se proporcionaba alimento y



atención médica a los niños de escasos recursos; y con comitentemente funcionó como Reformatorio de Menores y Hogar Infantil.

Surge la idea de demoler este edificio, pero el Ministro de Salud de esa época, el Dr. Asdrúbal de la Torre, ordena la interrupción de la orden de demolición de la Casa de la Temperancia y realiza un convenio con la Ilustre Municipalidad de Cuenca; y es así que el Municipio de Cuenca en la administración del Dr. Pedro Córdova pacta con el Museo del Banco Central situando al frente de la obra al arquitecto Hernán Crespo, cuya misión era dedicarse a restaurar la edificación para destinarla como un Museo, que nació gracias a la donación de una importante colección de obras del artista cuencano, radicado en España, Luis Crespo Ordoñez, quien fue el mentalizador e impulsor de crear un museo destinado al arte, prometiendo donar una parte de sus mejores obras en el momento que la ciudad de Cuenca construya un local dedicado a la exposición del arte local, nacional e internacional.

Al finalizar la restauración, el Museo Municipal de Arte Moderno, abre sus puertas el 26 de febrero de 1981 bajo la dirección de la señora Eudoxia Estrella de Larrazábal, quien con su conocimiento de artista trabajó y organizó incansablemente por años el funcionamiento de este museo.

En 1985, organiza la I Bienal Internacional de Pintura, que satisfizo las expectativas de los visitantes, estableciendo así a la ciudad de Cuenca como sede oficial de la Bienal de Pintura. De este modo nuestra ciudad de Cuenca, gracias al trabajo de Doña Eudoxia Estrella, el museo traspaso fronteras para representar a los mejores artistas de todo el Continente Americano.

Para conseguir un fondo artístico representativo y mantener una permanente exposición durante todo el año, el Museo de Arte Moderno consiguió la donación de las mejores obras de artistas como la de Osvaldo Moreno, entre otros.



Funcionamiento del Museo:

El Museo de arte Moderno abrió sus puertas al público en febrero de 1981 contando con tan solo una parte de sus instalaciones, la llamada Área Azul que fue la primera en restaurarse y lo hizo exhibiendo la colección de pinturas del artista residente en Madrid-España, Don Luis Crespo Ordoñez.

Funcionamiento del museo de hasta el año 2006³.

- La Dirección
- La Oficina de Recepción e información
- Las Salas de Exposición
- La Biblioteca Especializada
- El Auditorio
- Los Talleres Infantiles
- La reserva del museo

Funcionamiento del museo en el año 2011⁴.

- Coordinación
- Las Salas de Exposición
- La Biblioteca Especializada
- El Auditorio
- Los Talleres Infantiles
- Museografía

Coordinación.- El departamento de coordinación mantiene actividades previamente programadas por la Dirección de Educación, Cultura y Deportes, este departamento está encargado por un responsable que organiza las funciones de todo el museo. Actualmente debido a la jubilación de la Sra. Eudoxia Estrella, la municipalidad ha puesto a cargo a una nueva coordinadora competente.

³ XXV Aniversario del Museo Municipal de Arte Moderno. Municipalidad de Cuenca, Cuenca, 2006.

⁴ Datos basados en previa entrevista al personal del museo, junio del 2011 y actualizados en el 2012.

Salas de Exposición.-Existen diferentes salas de exposición en el interior del museo, que sirven para la exposición de artistas locales, nacionales e internacionales, para que expongan sus obras; las mismas que son previamente analizadas y aprobadas entre el Museo de Arte Moderno y la Dirección de Cultura.

Biblioteca Especializada en Arte.- Desde el momento de la inauguración del museo, siempre estuvo latente la necesidad de ubicar una biblioteca destinada a brindar información sobre Arte. El 11 de julio de 1990 se inauguró la “Biblioteca Especializada de Arte”, desde ese día hasta la fecha viene prestando su servicio al público y continuamente incrementando su fondo bibliotecario con el constante apoyo del Ilustre Municipio de Cuenca.

Entre sus publicaciones podemos citar.” Historia del Arte”. “Técnicas de Pintura”, “Grandes Museos del Mundo”, “Diccionario de Arte”, entre otros.

También posee el servicio de internet para realizar consultas netamente educativas, donde los usuarios pueden investigar en cualquiera de sus computadoras disponibles.



Número de Imagen: 25

Título:Biblioteca especializada en arte.

Autor:María José Montalvo V.

Fuente:María José Montalvo V.

Fecha: 16 de Abril del 2011



Auditorio.- El auditorio del museo de Arte Moderno se encuentra donde antes estaba la Capilla de la “Casa de la Temperancia”. En este lugar se puede apreciar en la parte alta de sus paredes, representaciones religiosas hechas en pintura y un fascinante cielo raso; los cuales tuvieron que ser consolidados para mantener hasta la actualidad.

Tiene una capacidad para ciento cincuenta personas, se utiliza para hacer diferentes actos de carácter cultural como conciertos, recitales, conferencias y otras actividades de la índole cultural.

Talleres Infantiles.- Con dos años de funcionamiento del museo en el año de 1983 se crea “Talleres Infantiles de Pintura” con el propósito de incentivar el arte en los niños.

Objetivos generales:

- Dotarles de un espacio adecuado a sus necesidades, para desarrollar las capacidades psicomotrices así como destrezas individuales de cada niño
- Darles a conocer formas, volúmenes, colores, etc.
- Canalizar las ideas y la creatividad del niño dentro del arte.

Los talleres infantiles se dividen de la siguiente manera:

Dibujo y Pintura.- Los días martes y viernes los niños realizan trabajos sobre diferentes temas paisajísticos.

Cerámica.- Los días jueves se realizan trabajos en diferentes técnicas como el macarrón, la plancha, baseado, etc.

Títeres.- Los días lunes se realizan títeres hechos en papel mashé y retazos de tela y de cartón, luego los niños hacen la escenografía y el guion para finalmente representarlos en una pequeña obra teatral.



Número de Imagen: 26

Título: Exposición de pintura de los talleres infantiles

Autor: Desconocido

Fuente: <http://www.latarde.com.ec/3486Talento+art%26iacute%3Bstico+en+la+ni%26ntilde%3Bez.html>

Fecha: 18 de Abril del 2011

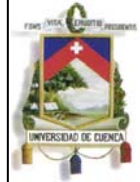
La Reserva del museo.- Inicia con la donación de Don Luis Crespo Ordoñez, de una colección de su autoría compuesta por veinte y seis oleos de diferente formato. Posteriormente se incrementa con las obras de Manuel Rendón Seminario, Alberto Coloma Silva y una recopilación de obras de Oswaldo Moreno.


Distribución de las Salas


En el interior del museo existe un mapa de ubicación, el cual se ha diseñado separando en zonas⁵ de colores para ubicar desde el inicio al visitante evitando que esta edificación se convierta en un laberinto.

Zona Azul.- Esta conformada por diferentes salas de exposición, la biblioteca especializada, la oficina de dirección y de secretaria, cafetería, bodega, auditorio, patio de vidrio y del escenario.

⁵ Véase en Anexo la reproducción de las zonas del Museo Municipal de Arte Moderno.



-  Zona Amarilla.- Conformado por la oficina de información, Salas de exposición, camerino, archivo, bodega y baños.

-  Zona Violeta.- Aquí se encuentra la biblioteca infantil, museografía, talleres infantiles y baños.


-  Zona Verde.- Se encuentra los lugares destinados para el descanso donde están jardines, área infantil y patio del molino.

Figura 3: Organigrama Funcional Administrativo del Museo Municipal de Arte Moderno



Fuente: Museo de Arte Moderno.

Elaboración: María José Montalvo V.



Funciones de los diferentes departamentos⁶

Funciones de la Dirección de Educación, Cultura y Deporte: La dirección de Cultura está encargada de controlar las políticas para establecer el sistema del museo bajo la estrategia que se está direccionando de conocimientos

Funciones de la Coordinadora.- La Coordinadora está encargada de todo el funcionamiento del museo que cumple con las siguientes funciones:

- Coordinar con los artistas para exposición
- Realizar la agenda de exposiciones coordinada con la Dirección de Cultura
- Programar requerimientos para el mantenimiento del museo coordinado con la Dirección de Cultura.
- Coordinar la funcionalidad interna del museo
- Controlar la asistencia del auditorio y de los visitantes
- Practicar guianza especializada a grupos
- Controlar la ocupación del Auditorio para las diferentes actividades

Departamento de la Biblioteca técnica.- La persona responsable de la Biblioteca tiene las funciones son las siguientes:

- Ingresar libros al fichero electrónico
- Ordenar los libros por tema
- Dar información para subir a la web del Museo de Arte Moderno
- Realizar la selección de donaciones y compras de libros
- Controlar el uso del internet
- Llevar un registro de los usuarios que utilizan el internet y los libros
- Elaborar la hemeroteca
- Preservar el archivo fotográfico
- Difundir el servicio de la biblioteca a la comunidad
- Llevar el inventario de libros

⁶ Datos basados en las entrevistas a cada uno de los departamentos del Museo de Arte Moderno.



- Practicar guianza especializada a grupos de escuelas y colegios
- Realizar cédulas para la exposición
- Realizar invitaciones electrónicas
- Practicar la atención nocturna cuando hay exposiciones

Departamento de Museografía.- Este departamento está conformado por dos museógrafos con sus respectivas funciones, las cuales son:

- Ser responsables del archivo cultural de las obras del museo
- Realizar el montaje, desmontaje y embalaje de las exposiciones
- Controlar la iluminación y ubicar la publicidad

Departamento de Talleres Infantiles.- Este departamento tiene las siguientes funciones:

- Coordinar los Talleres Infantiles
- Realizar el montaje de exposiciones de los niños

Departamento de Seguridad.- En este departamento se encuentran dos guardias uno residente y otro contratado, cuyas funciones son:

- Revisar que los visitantes no ingresen con bebidas alcohólicas
- Cuidar las obras de Arte que están en exposición
- Cuidar la oficina de recepción.

Museo Municipal Remigio Crespo Toral.- El Museo Municipal Remigio Crespo Toral se encuentra ubicado en la Calle Larga 7-07 y Borrero, en la casa que fuera de Don Remigio Crespo Toral, escritor cuencano que surgió en la primera mitad del siglo XX.



Número de Imagen: 27

Título: Sala de exposición del Museo Municipal Remigio Crespo Toral

Autor: Desconocido

Fuente: <http://sistemaecuadorianodemuseos.blogspot.com/2011/09/catastro-de-museos-2011-azuay.htm>

Fecha: 26 de abril del 2011

Reseña Histórica del Museo Municipal Remigio Crespo Toral

En 1945 los concejales de la ciudad de Cuenca decidieron construir un museo público para la recreación de los habitantes, es así que el 6 de marzo de 1947 inauguraron el museo Remigio Crespo Toral que en sus inicios funcionó en el



edificio donde actualmente esta ETAPA⁷ entre las calles Benigno Malo y Mariscal Sucre; luego se pasó a una antigua casa donde actualmente está ubicado el Hotel el Dorado; posteriormente con el apoyo del municipio se trasladó a la casa de Remigio Crespo Toral en el año de 1967. Esta edificación estuvo en arriendo hasta el año de 1983 y finalmente es adquirido por el gobierno.

El museo es de gran importancia para la historia de la ciudad de Cuenca, ya que en su interior se encuentra el Archivo Histórico Municipal, los libros de Cabildo, el acta original de la Fundación de la ciudad, Cédulas, Papeles Públicos, entre otros. La colección arqueológica del museo está constituida por más de 18.000 piezas culturales, también posee pinturas y esculturas del siglo XVII, XVIII, XIX y XX. Veinte y cuatro de las pinturas pertenecen al reconocido Honorato Vázquez uno de los mejores paisajistas del país. Se encuentra también obras de Joaquín Pinto, Miguel de Santiago, Pedro León y de toda la estirpe de Rafael Cadena. La colección de Cristos de Sangurima y de José Miguel Vélez. Actualmente el museo Remigio Crespo Toral se encuentra en estado de restauración y solo está terminada la primera fase donde se expone el arte religioso de los siglos XIX y XX y una sala de exposición temporal.

Funcionamiento del Museo⁸

El Museo Remigio Crespo Toral se encuentra en la fase 1 de restauración y actualmente funcionan los diferentes departamentos encargados de la restauración y recepción de turistas a las salas que se encuentran en funcionamiento.

- Coordinador
- Promotora
- Departamento de Técnicos
- Departamento de Guianza

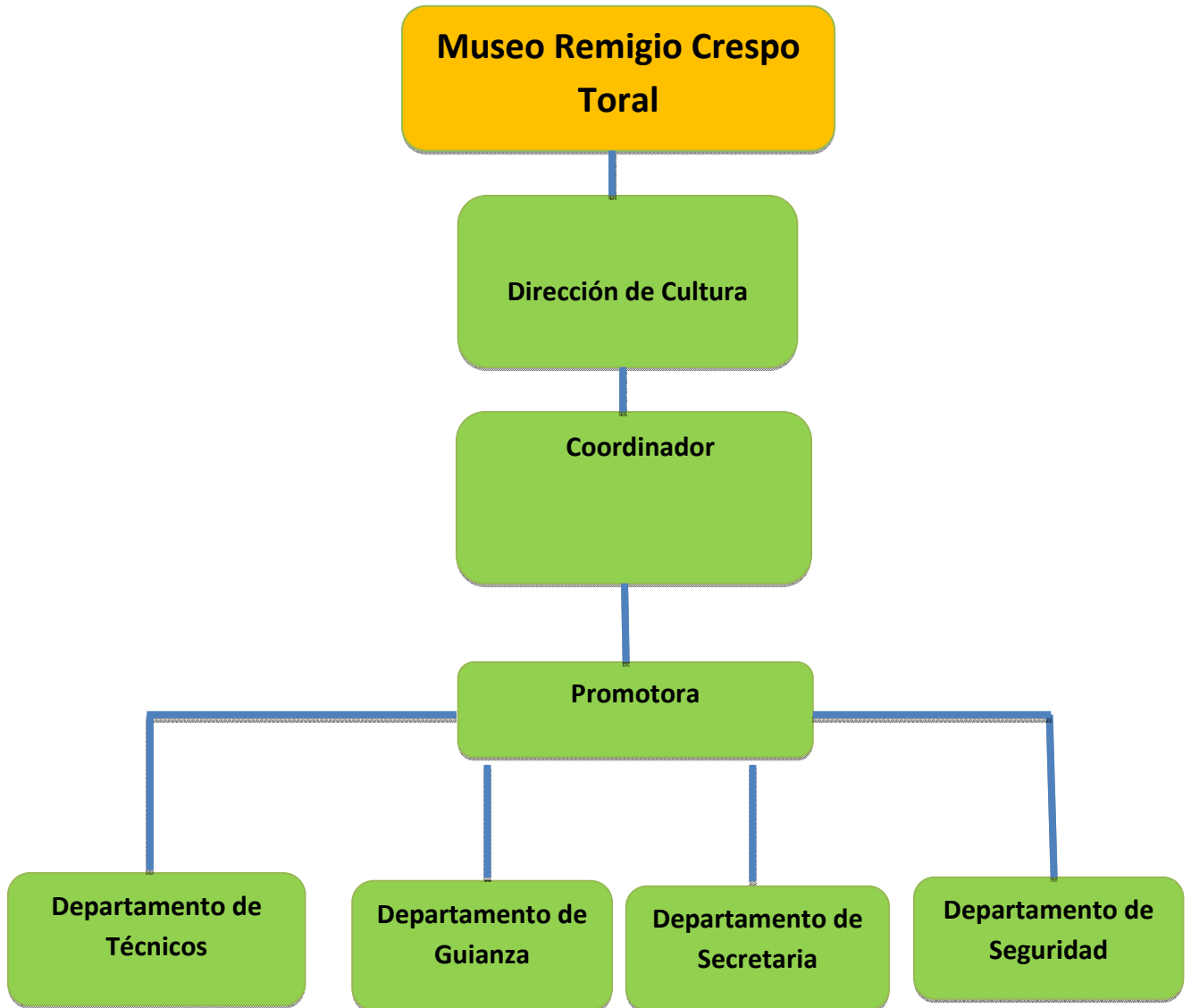
⁷Empresa de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento de Cuenca.

⁸ Datos entregados en la entrevista con la promotora, Lcda. Patricia Calle Argudo.



- Departamento de Seguridad

Figura 4: Organigrama Funcional Administrativo del Museo Remigio Crespo Toral



Fuente:Museo Remigio Crespo Toral

Elaboración:María José Montalvo V.



Funciones de los diferentes departamentos⁹

Dirección General.-El Departamento de la Dirección de Cultura es el encargado de ejecutar políticas de funcionamiento de los museos municipales y centros culturales de la ciudad; también de sujetar el sistema del museo a políticas que se están direccionando.

Departamento de coordinación.- el coordinador del museo está a cargo de gestionar actividades inherentes del funcionamiento de mismo. Son competencia de sus funciones:

- Planificación y gestión museológica de la Entidad.
- Desarrollo de programas y proyectos museográficos que se realizan tanto al interior como al exterior de los locales del museo.
- Coordinación y manejo de actividades administrativas referentes a reservas de objetos culturales, archivo histórico, línea de publicaciones (catálogos, guías educativas didácticas, material promocional y de difusión, etc.)
- Investigación de diferentes temáticas históricas, culturales y patrimoniales para el desarrollo de diversa actividades que lleva a cabo la Institución
- Control de mobiliario y elementos museográficos
- Realización de acciones socio-culturales en conjunción con otras dependencias municipales e instituciones de la ciudad.
- Consecución de donaciones mediante motivación a familiares y propietarios de objetos históricos, culturales, artesanales, etc.
- Diseño programático y control de actividades de restauración tanto de monumento arquitectónico, sede del museo como de las colecciones de los diferentes fondos culturales.
- Coordinación general de realizar actividades con Centro educativos, instituciones y asociaciones.

⁹Datos entregados en la entrevista con la promotora, Lcda. Patricia Calle Argudo.



Departamento de Promotora.-La promotora es la persona delegada en la subcoordinación y restauración del museo, a su vez le compete, en su plano de subcoordinación:

- Gestionar con embajadas acreditadas en el Ecuador
- Coordinar trámites correspondientes a donaciones de libros, revistas, videos, etc., siendo el propósito incrementar el fondo bibliográfico.
- Revisar y adquirir publicaciones a través de autogestión económica con Instituciones y empresas privadas en el ámbito local y nacional.
- Mantener de manera general correspondencia diplomática con organismos nacionales e internacionales.
- Supervigilar proyectos culturales: patrimoniales, educativos, difusión y promoción.
- Coordinar con Museos, Fundaciones, Instituciones culturales en el ámbito local, nacional e internacional, tendientes a la concreción de objetivos de nuestra Institución.
- Mantener gestiones de aduanas.
- Gestionar, canalizar y adquirir donaciones de objetos pertenecientes a Personajes de Azuay para incrementar el Acervo Cultural e Histórico del Museo.
- Mantener convenio con centros educativos para las pasantías y desarrollo de acciones conjuntas y cosa igual con artistas nacionales e internacionales.

Departamento Técnico.- Los técnicos son los encargados de la parte museográfica y tienen que ver con:

- El control permanente de las reservas de arte
- La iluminación y arreglos
- Son los responsables de la bodega de suministros



- Mantener la debida sensibilidad y responsabilidad con el manejo de los bienes que pertenecientes al acervo del museo.

Departamento de Guianza.- Esta conformado por personas capacitadas; es el cuerpo de guías especializados de acuerdo a las necesidades del museo; son los encargados de explicar a los turistas, la existente en el museo; deben hacerlo en los dos idiomas español e inglés y cumplir el verdadero papel de guías a todo turista que; presare a las distintas salas de exposición.

Departamento de Secretaría.-Es multifuncional, parte de la sección administrativa y es la encargada de la recepción y entrega de documentos.

Departamento de Seguridad.-Conformado por dos guardias contratados por la Ilustre Municipalidad de Cuenca, responsables del control y seguridad dentro del museo; además son los encargados de:

- Velar por los bienes que pertenecen al acervo del Museo
- Proteger la seguridad de los visitantes y el personal del museo

Distribución de las salas¹⁰

Como ya se ha mencionado anteriormente la edificación se encuentra en un proceso de restauración, donde actualmente están disponibles la sala de exposición de arte religioso de los siglos XIX y XX y una sala de exposición temporal. Cabe mencionar que en esta fase de restauración también se está formalizando el inventario de las colecciones que posee el museo y la restauración de las mismas.

¹⁰ Véase en anexo 2.

Museo Religioso Catedral Vieja.- El museo religioso Catedral Vieja está ubicado en el centro histórico de la ciudad, frente al Parque Calderón, en la intersección de las calles Mariscal Sucre y Luis Cordero.



Número de Imagen:28

Título: Museo Religioso Catedral Vieja

Autor: Desconocido

Fuente:<http://www.viajeros.com/fotos/ecuador/1058671>

Fecha: 18 de abril del 2011

Reseña Histórica del Museo Religioso Catedral Vieja

Antes de ser museo religioso, fue una iglesia muy importante edificada para satisfacer necesidades de la fe de los católicos de la ciudad de Cuenca. En 1556 el virrey de Perú, Don Andrés Hurtado de Mendoza ordenó al gobernador de Quito, Gil Ramírez Dávalos fundar un pueblo con el nombre de “La Ciudad de Cuenca” en honor similar al pueblo de España. De esta manera se funda la ciudad de Cuenca en el año de 1557. En el trazado de la ciudad se designó una cuadra de cuatro solares para construir la iglesia mayor que enaltecería la fe católica de los moradores de esta ciudad.



Dos años más tarde, Juan de San Juan de Bermeo, fue elegido como mayordomo de la iglesia y dentro de sus funciones estaba administrar los bienes y la fábrica del templo hasta su conclusión efectuada en el año de 1573.

En su interior se encuentran cuatro capillas de corte colonial de la época; las tres están dedicadas a la Virgen Dolorosa, a la Inmaculada y a San José. Las capillas pertenecían a las familias más pudientes de la ciudad.

Vale puntualizar que en el año de 1736 la misión Geodésica Francesa, utilizó como punto de referencia la torre de la iglesia para hacer las mediciones del arco terrestre.

En 1880 empezaron con la construcción de la Catedral Nueva o llamada de la Inmaculada Concepción que culminó en el año de 1967,dejando de lado a la Catedral Vieja, que al no ser utilizada empezó a sufrir su propio deterioro; por esta razón se conformó un Comité Coordinador que tuvo por misión buscar la urgente restauración. Fue así que el Municipio de Cuenca conjuntamente con la Agencia española de Cooperación Internacional invirtieron 1 millón 214 mil dólares en la readecuación del templo, convirtiéndolo de esta manera en un museo religioso. Se debe indicar que los trabajos de restauración concluyeron en el año de 2004.

Hoy la Catedral Vieja sirve de escenario para conciertos y eventos culturales, a más de ser un museo religioso.

Funcionamiento del Museo¹¹

El museo religioso de la Catedral Vieja desde que abrieron sus puertas estuvo conformado por un grupo de profesionales que tienen a su cargo velar el correcto funcionamiento del mismo.

En él encontramos las secciones de:

¹¹ Datos entregados en la entrevista con el administrador del museo, Doc. Esteban Segarra.



- Administración
- Salas de exposición
- Auditorio
- Recepción

La Administración.-Esta encargada de realizar actividades previamente programadas con el Consejo Administrativo, es la que vela el cumplimiento de todas las funciones de los departamentos del museo. Los funcionarios que asumen esta responsabilidad, son designados por la Ilustre Municipalidad.

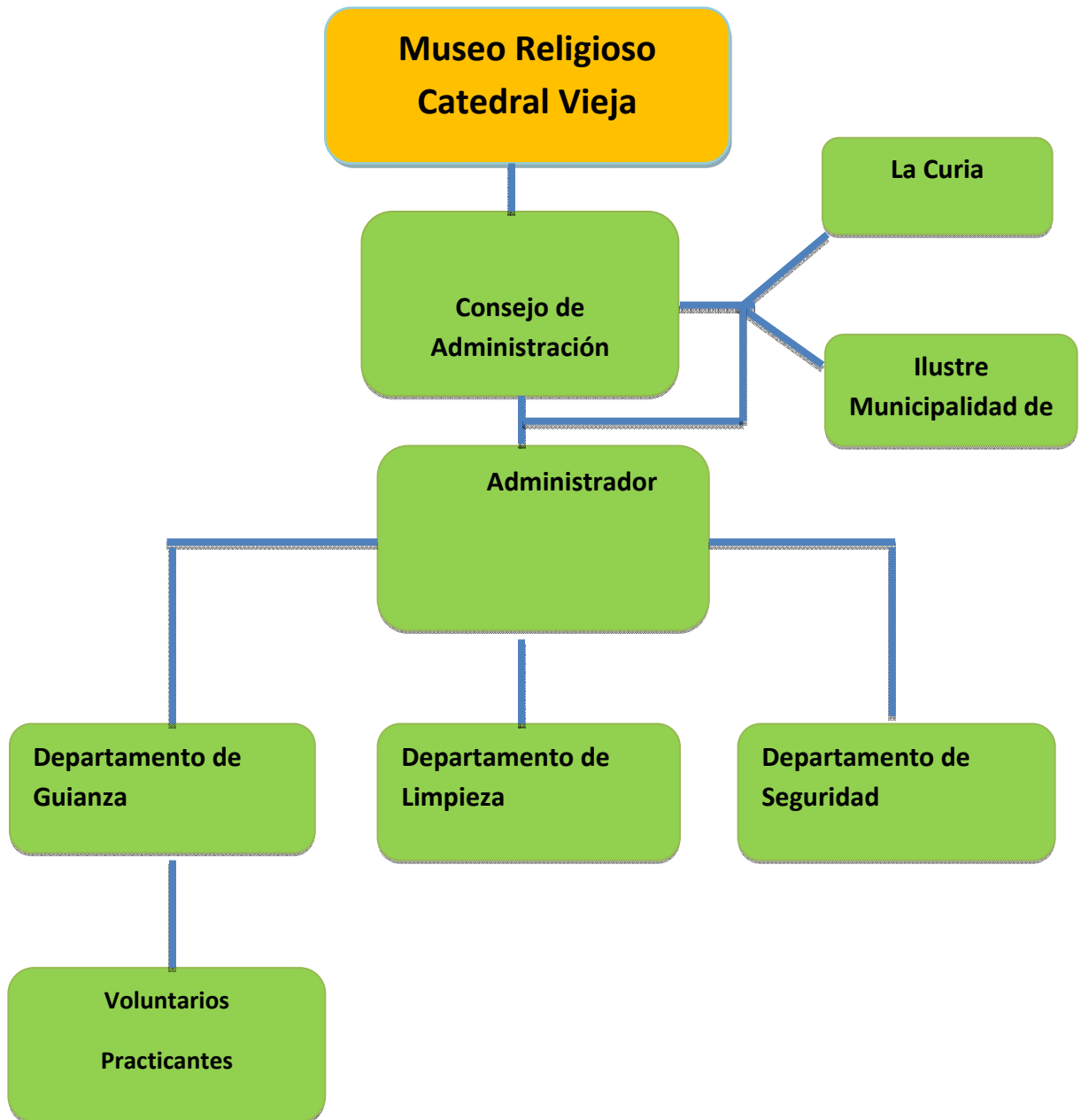
Salas de exposición.- Las salas de exposición se encuentran distribuidas en el interior de la iglesia donde exponen cuadros y estatuas del siglo XIX y XX, las antiguas capillas, el órgano, la cripta y en los patios se exponen las fotos de la ciudad de la Cuenca antigua de inicios de su fundación.

Auditorio.- El auditorio es en el centro de la iglesia donde antes era utilizado para las celebraciones religiosas; actualmente en ese lugar se llevan a cabo actos culturales como presentaciones de libros, conciertos, etc.

Recepción.- Al ingresar al museo se encuentra la recepción donde están guías especializados en arte religioso y completamente capacitados para guiar a visitantes.



Figura5 :Organigrama Funcional Administrativo del Museo Religioso Catedral Vieja



Fuente: Museo Catedral Vieja
Elaboración: María José Montalvo V.



Funciones de los diferentes departamentos¹²

Del Consejo de Administración.- Conformado por el Obispo, la Dirección de Cultura y el Administrador del museo.

- A su cargo se encuentra el convenio firmado entre la Municipalidad y la curia y se reúne una vez cada dos meses
- Conocer todas las solicitudes de uso de la catedral para aprobar o no
- Aprobar el personal que va a trabajar en el museo
- Decretar las tareas de mantenimiento, restauración y fumigación
- Aprobar las exposiciones permanentes y temporales
- Controlar la salida y entrada de piezas al museo
- Aprobar los gastos anuales, seguridad, limpieza y gastos administrativos

Funciones de Administración.- Conformado por el delegado directo de la Ilustre Municipalidad de Cuenca.

- Administra el museo de la Catedral Vieja
- Coordina eventos culturales
- Coordina actividades de los guías
- Dispone sobre las acciones de seguridad, limpieza y mantenimiento del local
- Inspecciona los informes económicos
- Vela por el fiel cumplimiento de los convenios

Funciones de Departamento de Guianza.- Este departamento está conformado por dos guías de planta; y también por practicantes de los diferentes centros educativos que realizan sus pasantías en este museo.

Guías de Planta:

- Guianza del museo por las salas de exposición
- Atención al público y brindar información general de la ciudad

¹²Datos entregados en la entrevista con el administrador del museo, Doc. Esteban Segarra.



- Llevar un registro de visitantes del museo
- Llevar un libro diario de contabilidad por la entrada al museo
- Capacitar a los practicantes y voluntarios
- Evaluar la asistencia y desempeño de los practicantes de Guianza

Practicantes y Voluntarios

- Atención al público en recepción
- Guiar a los visitantes por la sala de exposición

Funciones de Departamento de Limpieza.- Este departamento está conformado por un personal contratado directamente con la Ilustre Municipalidad de Cuenca y tiene un horario específico de limpieza.

- Limpiar las salas de exposición y desinfectar los baños u otras localidades
- Dar mantenimiento a las oficinas del museo

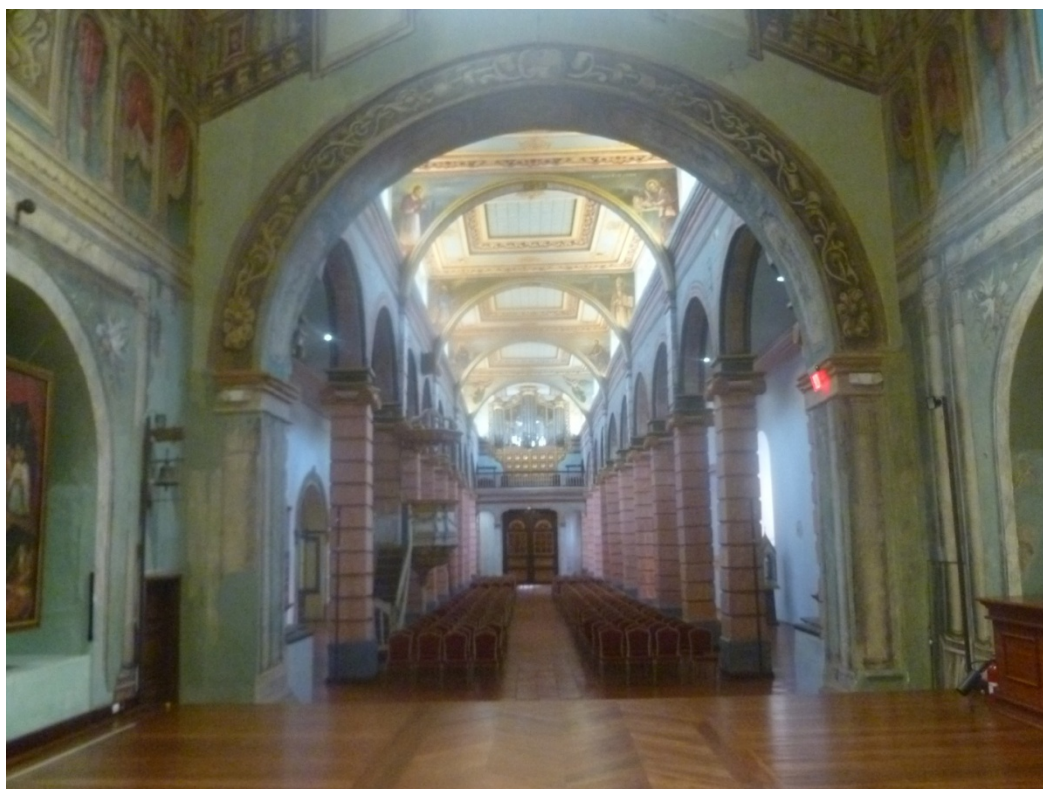
Funciones de Departamento de Seguridad.- Existen dos personas encargadas de la seguridad del museo que cubren turnos de 24 horas de servicio los siete días de la semana.

- Brindar seguridad 24 horas al día en horarios rotativos
- Velar por la seguridad del personal del museo y de los visitantes
- Controlar el ingreso de visitantes con bebidas alcohólicas o alimentos
- Controlar que los visitantes no tomen fotos a las obras en exposición
- Monitorear las salas de exposición continuamente
- Encargado de todas las alarmas de seguridad del museo.

Distribución de las salas¹³

Las salas de exposición están adecuadas para la recepción del público en la antigua edificación de la iglesia del Sagrario o conocida también como la Catedral Vieja.

La iglesia en el interior cuenta con tres naves, un altar central y siete laterales, obras de Miguel Vélez y Gaspar Sangurima y pinturas de Daniel Alvorado y Nicolás Vivar; además de un órgano tubular, una colección de fotografías de Cuenca, entre otras.



Número de Imagen: 29
Título: Interior del Museo Religioso Catedral Vieja
Autor: María José Montalvo V.
Fuente: María José Montalvo V.
Fecha: 18 de abril del 2011

¹³ Véase en Anexo 3.



CAPITULO II



CAPITULO II

2. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LOS MUSEOS MUNICIPALES

2.1 La calidad del servicio desde el punto de vista organizacional

Los museos desde su inicio han nacido como un elemento cultural, pero también para dar respuestas al conocimiento y al ocio de la sociedad por lo que ha estado vinculado permanentemente con la comunidad, a esta globalización cultural que ha hecho que las personas conozcan y respeten las culturas de otros pueblos diferentes al de su entorno habitual, creando un espacio de interculturalidad respetado. No hay que dejar de lado que los museos al pertenecer a un contexto real tienen que cumplir desde su organización interna con las necesidades de índole cultural, laboral y de desarrollo económico por lo que cada vez están involucrados nuevo personal con el firme propósito de cumplir con las expectativas de un servicio continuo.

“La Dirección de Educación y Cultura es el ente que permite recuperar, valorar, innovar las ideas en el momento de planificar para fortalecer el crecimiento económico, esencialmente en el grado cultural de un pueblo proyectando su historia, su presente y su futuro con la finalidad de proteger la diversidad cultural a través de la motivación entre instituciones culturales, las cuales han sido conformadas con los mismos propósitos para satisfacer a la ciudadanía”¹⁴.

Estas manifestaciones culturales tienen dentro de sus actividades buscar la participación de las organizaciones vinculadas con la cultura protegiendo el patrimonio cultural que tiene la ciudad, realizando convenios con las mismas para participar de forma activa en la dirección de los museos, abriendo canales de diálogo e intercambiando ideas de proyección hacia nuevos programas o actividades que busque la protección del patrimonio.

¹⁴ “La Dirección de Educación y Cultura”. Internet. <http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/258>. Acceso: 17 junio 201.



Desde la parte organizativa, la Dirección de Cultura al encontrarse en la cumbre del organigrama estructural, busca vínculos de conexión para obtener una administración que cumpla con las políticas de dirección de este ente cultural; la administración interna está conformada por gente capacitada con experiencia que desde hace algún tiempo ha estado vinculado con las acciones culturales establecidas por su ente regulador, sin embargo su administración interna varía en ciertos aspectos, pero todos llevan el mismo principio y el mismo objetivo.

Según el reglamento de Estructura Funcional de la I. MUNICIPALIDAD DE CUENCA, se refiere en su artículo 17 sobre las funciones de la Dirección de Educación y Cultura donde exponen que tendrá las siguientes funciones¹⁵:

- a) Programar, dirigir y supervisar la ejecución de los programas de promoción y difusión del arte y la cultura;
- b) Programar dirigir y supervisar la ejecución de los programas de fomento educativo.
- c) Organizar y sostener bibliotecas públicas, museos de historias y de arte y cuidar que se conserve de la mejor forma las zonas y monumentos cívicos y artísticos del cantón.
- d) Fomentar la educación y el progreso cultural del cantón.
- e) Dirigir, organizar y supervisar exposiciones, concursos y demás eventos culturales que se realicen en el cantón.

Estas funciones se organizarán a través de:

- 1.- Difusión Cultural
- 2.- Promoción Cultural
- 3.- Museos
- 4.- Bibliotecas

¹⁵“La Dirección de Educación y Cultura”. Internet. <http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/258>. Acceso: 17 junio 201.



Esta investigación está basada directamente a los museos que pertenecen a las funciones del departamento regulador antes mencionado, que también está regulado por el Ministerio de Cultura.

Desde la perspectiva de la organización de cada museo evaluado, la dirección establece que la calidad de su servicio se basa en los parámetros establecidos por su ente regulador y es el mismo que patrocina los recursos para su funcionamiento o con los convenios conseguidos por algunas fundaciones en los casos de restauración que es en donde más rédito necesitan, por esto es que los visitantes pueden acceder a este servicio gratuitamente y conseguir ciertos beneficios que en alguna etapa ofrezca el museo, salvo el Museo Catedral Vieja, que tiene su fuente de ingresos económicos plasmados en el cobro de las entradas, que es un precio mínimo para solventar ciertos gastos administrativos.

2.2 La calidad del servicio desde la perspectiva del usuario

2.2.1.- Antecedentes

En el camino de la investigación de los museos municipales de la ciudad de Cuenca, no se ha encontrado que actualmente consten con un buzón de sugerencias para el visitante, ni tampoco tabulada su información, por lo que no se encuentra físicamente al alcance un análisis realizado por la administración de cada museo, ni tampoco por la Dirección de Cultura. El gobierno ecuatoriano ha realizado una investigación a nivel nacional de ciertos museos, en esta lista no se encuentra las instituciones evaluadas¹⁶.

2.2.2.- Encuesta presencial a los visitantes de los museos en el 2012

Con el propósito de obtener la opinión y percepción de los usuarios de diferentes ámbitos del servicio prestado por los museos municipales, se contempló dentro del

¹⁶ Catastro Ecuatoriano de Museos, Andrea Ávila Jácome (consultora), Subsecretaría de Patrimonio/Ministerio de Cultura, Quito, 2011.



proceso de evaluación la realización de una encuesta¹⁷ mediante un cuestionario estructurado y una entrevista a la salida de cada uno de los museos. La muestra diseñada permite la obtención de información representativa de cada museo además de su validez utilizando el método de pregunta cerrada. Es oportuno mencionar que para el análisis del servicio de los museos, se utilizó el muestreo no probabilístico; así mismo tomando en cuenta las sugerencias brindadas por los expertos del área, pues no se ha obtenido una muestra universal del ingreso a los museos.

A continuación se presenta un resumen de los resultados:

Las entrevistas realizadas se hicieron indistintamente del origen, edad o sexo, tomando en cuenta ciertos parámetros del servicio recibido por estos; es así que hubo presencia de visitantes locales, nacionales y extranjeros, estudiantes de colegios, universidades que por motivo de conocer los museos han ido ingresando y brindado su aportación voluntaria a esta investigación.

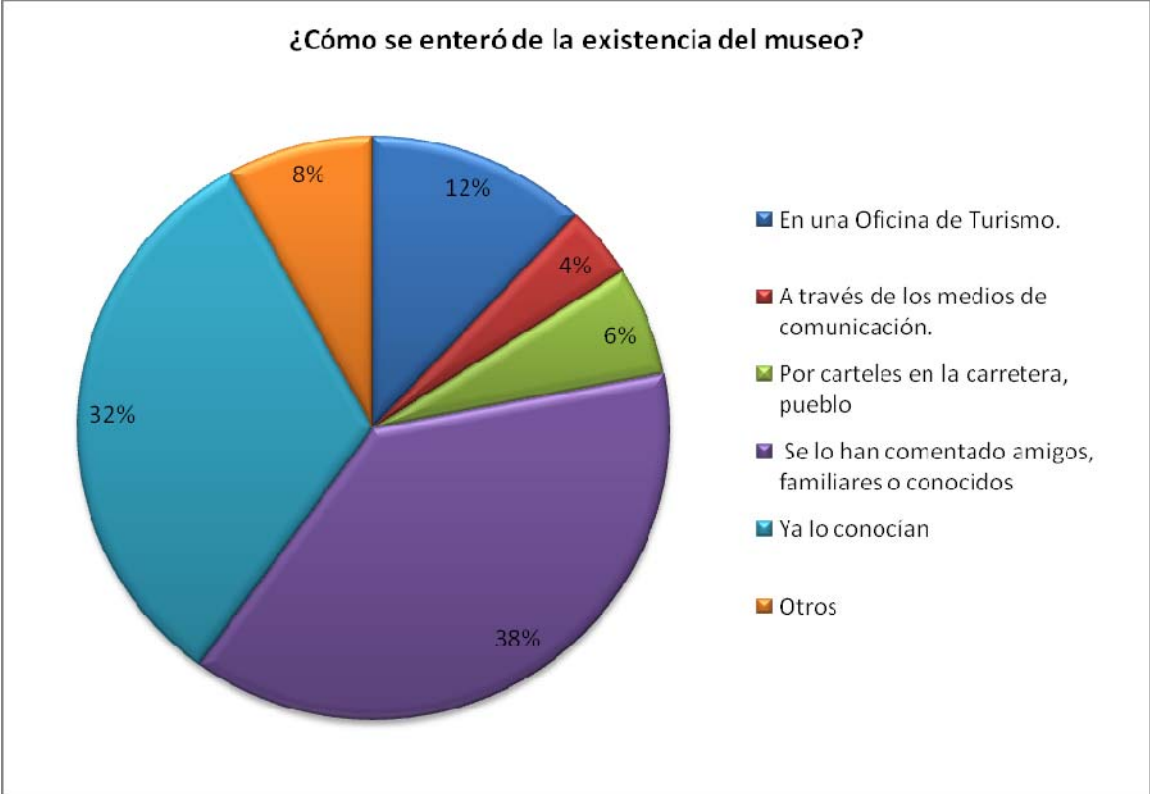
El análisis de los puntos concretos de los Museos Municipales conviene ser realizado de forma independiente para cada museo, ya que las características de los mismos tienen diferencias en infraestructura, precios de entrada, horarios de atención, temática, etc., por lo que los datos aportados son importantes para obtener un análisis claro de la realidad actual de estos museos.

En general en los museos los usuarios se enteraron de su existencia en un porcentaje mayor por recomendación de amigos, familiares o conocidos quienes por medio de referencias han influenciado las visitas.- A los cauces oficiales de consulta por medio de la página web o centros de información turística presentan el menor porcentaje de la tabla y más bien se han enterado por carteles anunciadores, en los periódicos o fichas expositivas.

¹⁷ Véase encuesta estructurada en Anexo 4.

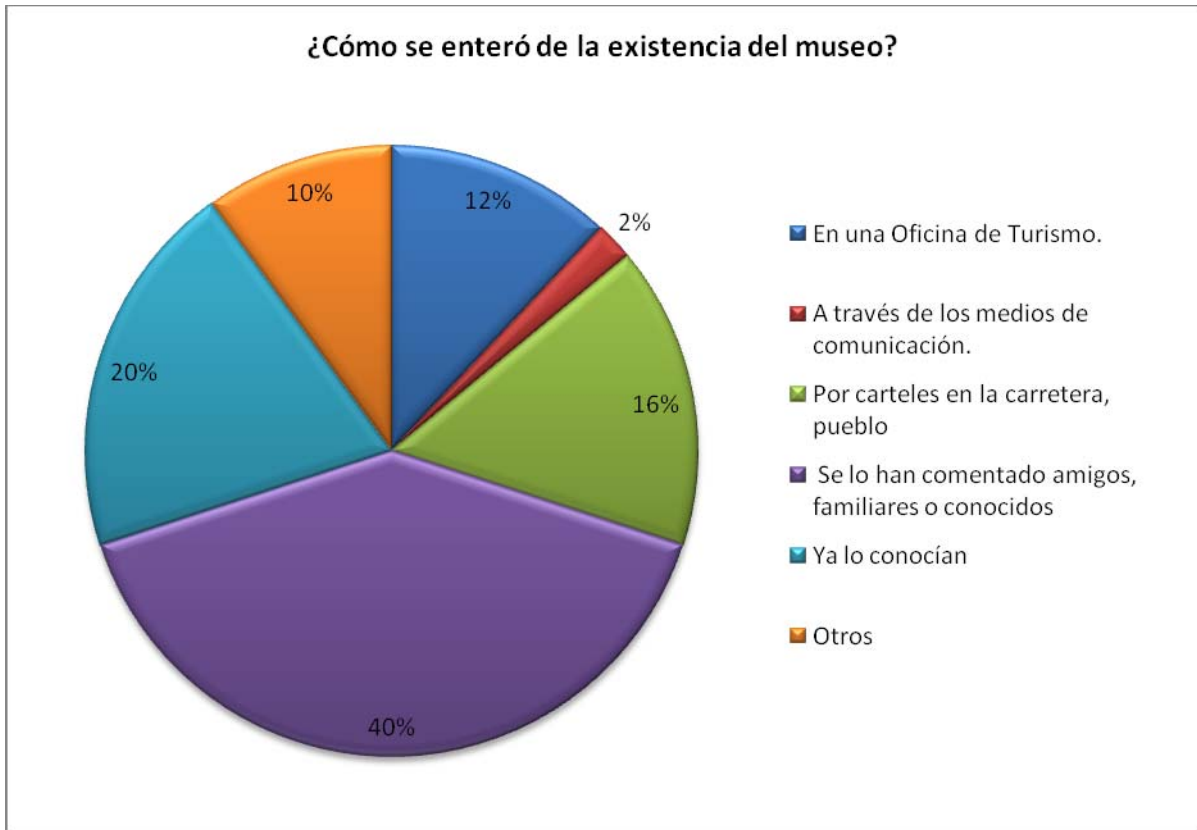


Grafico1: Conocimiento de la existencia del Museo Catedral Vieja



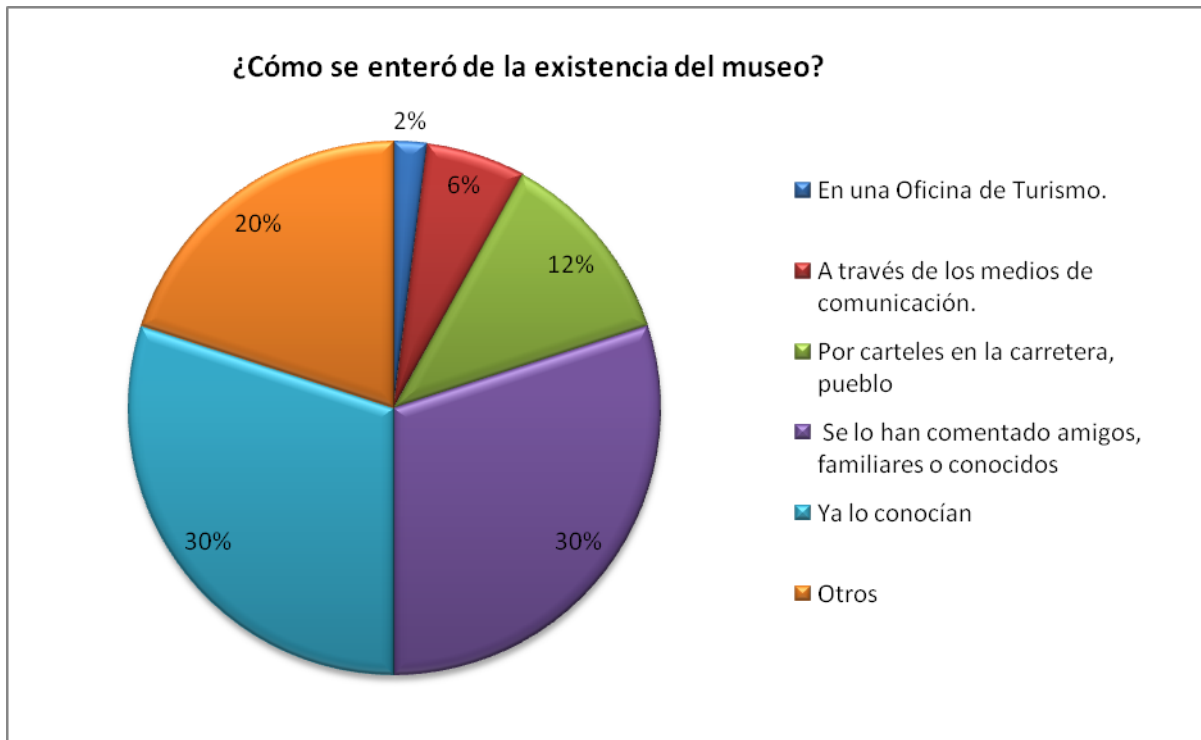
Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V

Grafico2: Conocimiento de la existencia del Museo de Arte Moderno



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V.

Grafico3: Conocimiento de la existencia del Museo Remigio Crespo Toral



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.

Con respecto a la facilidad que tuvieron de ubicar los museos, los encuestados manifestaron que un 90% en los museos Remigio Crespo Toral y Museo Catedral Vieja les resulta fácil ubicar y un 78% en el Museo de Arte. Los motivos de los museos en el cual los visitantes no tienen dificultad para ubicar es porque están ubicados en el centro histórico de la ciudad, por medio de folletería a través de mapas turísticos que reparte el municipio de la ciudad de Cuenca a través de sus oficinas de información turística, están en páginas web y también poseen sus respectivos letreros que son de trascendental importancia para la ubicación de los mismos.

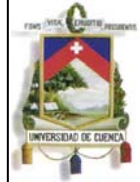


Grafico4: Fácil ubicación en la ciudad del Museo Catedral Vieja



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V.

Grafico5: Fácil ubicación en la ciudad del Museo de Arte Moderno



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V

Grafico6: Fácil ubicación en la ciudad del Museo Remigio Crespo Toral



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.

2.2.3.- Valoración global del servicio

Los usuarios afirman que la información recibida en el museo Catedral vieja, el 54% de personas que ingresan opinan que la información reciba es excelente a un 38% que manifiestan que es regular debido a la cantidad de información que se tienen en el interior de las salas de exposición. En el museo de Arte Moderno existe casi una paridad entre un 44% dice que contribuyo mucho en su conocimiento la visita, mientras que un 46% manifestó que es regular. En el museo Remigio Crespo Toral de la totalidad el 50% de los encuestados manifiestan que la información que apporto el museo a su conocimiento es regular debido a que no existió un guía del museo que les haga el recorrido sino más bien les hicieron en uno de los casos una breve introducción del funcionamiento de este sitio y en otros casos los turistas que llegaron se registraron en el libro de visitantes y recorrieron solos las salas que ya están adecuadas para exposición; el 20% manifestaron que poco , el 6% nada y solo el 24% manifestaron que mucho.



Grafico7: Valoración de la contribución de la información al visitante en el Museo Catedral Vieja.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V.

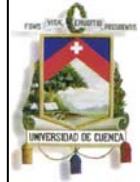
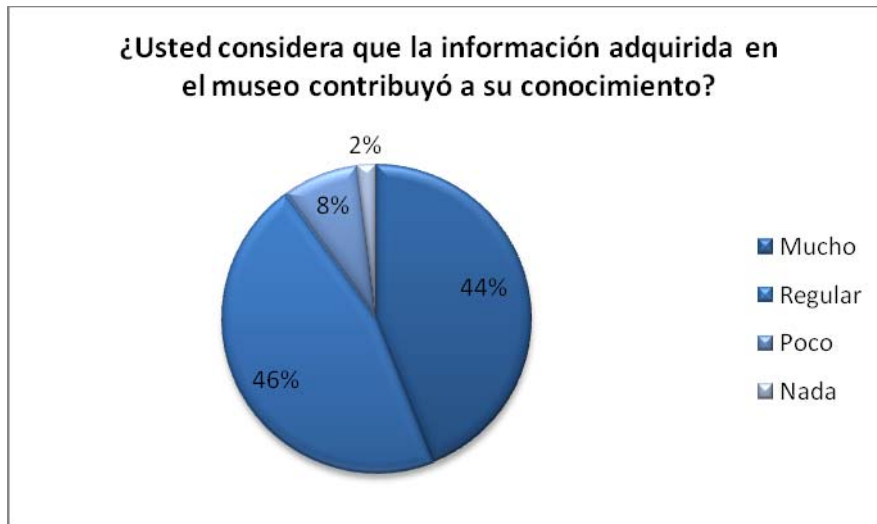


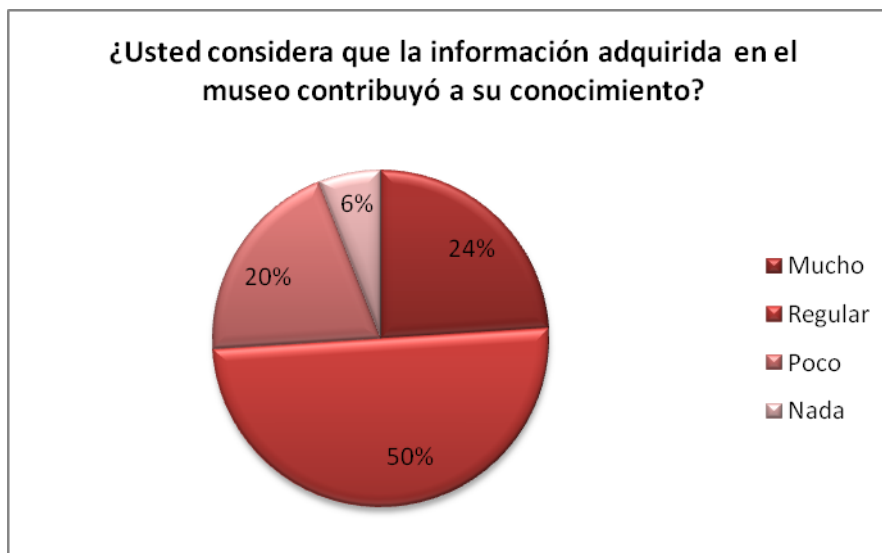
Grafico8: Valoración de la contribución de la información al visitante en el Museo Municipal de Arte Moderno.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

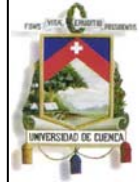
Elaboración: María José Montalvo V.

Grafico 9: Valoración de la contribución de la información al visitante en el Museo Remigio Crespo Toral.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.



Otro de los aspectos valorados se trato sobre las expectativas de los visitantes quienes expusieron que en el museo Catedral Vieja y el museo Remigio Crespo Toral el 80% habían cumplido con las expectativas de la visita mientras que el 20% esperaban más en su visita. En el museo de Arte Moderno el 88% cumplió satisfactoriamente sus expectativas a diferencia de un 12% que manifestó negativamente por diversas circunstancias.

Grafico10: Valoración de las expectativas del visitante en el Museo Catedral Vieja.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.



Grafico 11: Valoración de las expectativas del visitante en el Museo de Arte Moderno



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V.

Grafico 12: Valoración de las expectativas del visitante en el Museo Remigio Crespo Toral



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante
Elaboración: María José Montalvo V.



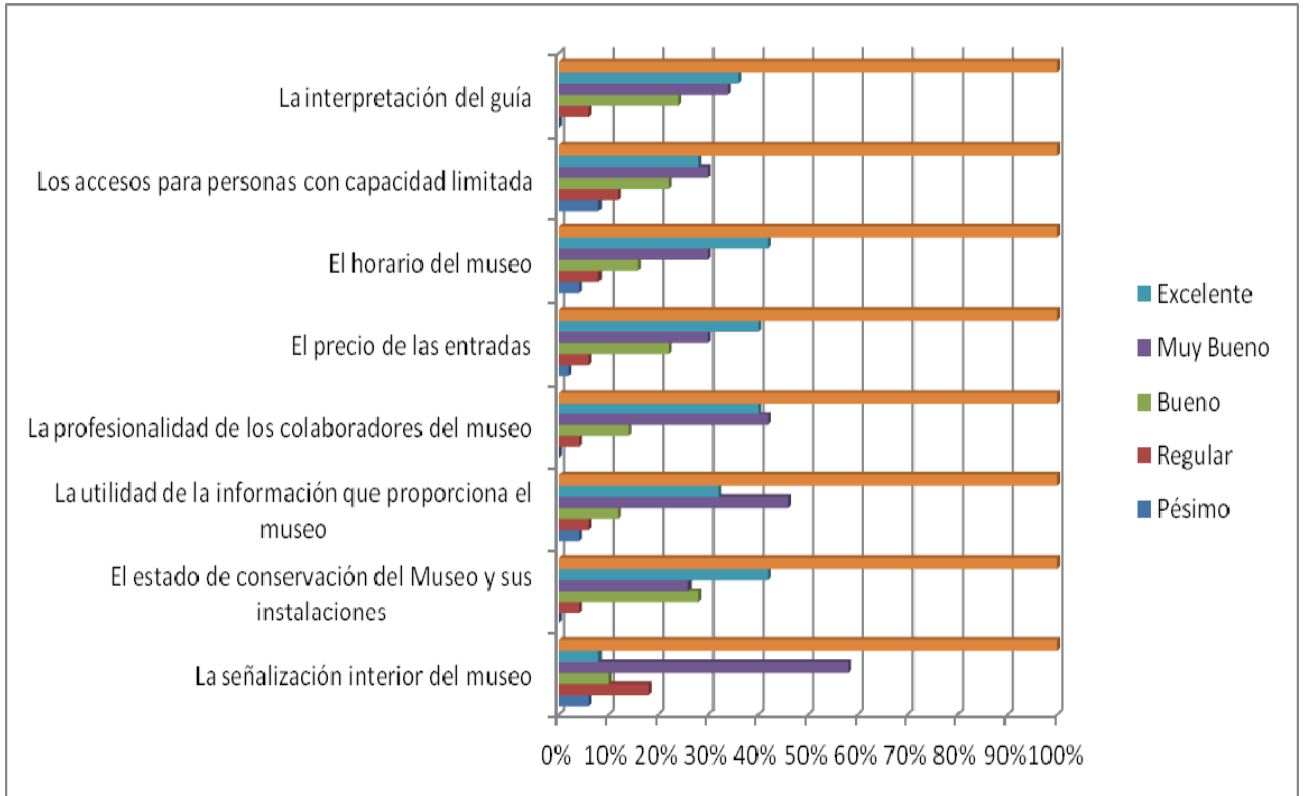
2.2.4 Valoración de los diferentes componentes de prestación de los servicios

Se ha utilizado la información de la técnica de observación directa y de la percepción de los usuarios. De este último como modelo de referencia para este abordaje, la escala SERVQUAL, que analiza cinco dimensiones de prestación de servicios (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de manera que los ítems analizados por ambas técnicas se han agrupado en función de su vinculación con una u otra dimensión.

La valoración de los aspectos generales del funcionamiento de los museos municipales que los usuarios realizan, se ve reflejada en la consideración de aspectos específicos del servicio que prestan. Los visitantes de los distintos museos, han puntuado en una escala de 1 a 5, diversos aspectos del servicio que se ha creído conveniente evaluar, en cuya escala se establece como 1. pésimo, 2.regular, 3. bueno, 4.muy bueno y 5.excelente. En general el aspecto mejor valorado es “el precio de las entradas”, pues en el Museo Catedral Vieja su valor es accesible para los turistas y gratuito para grupos de estudiantes; y en los dos museos restantes las entradas son libres para los usuarios y en el otro extremo se encuentra con una valoración inferior con respecto a “la interpretación del guía”.



Gráfico 13. Valoración de los componentes del Museo Catedral Vieja.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.

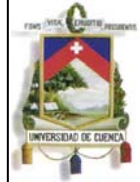
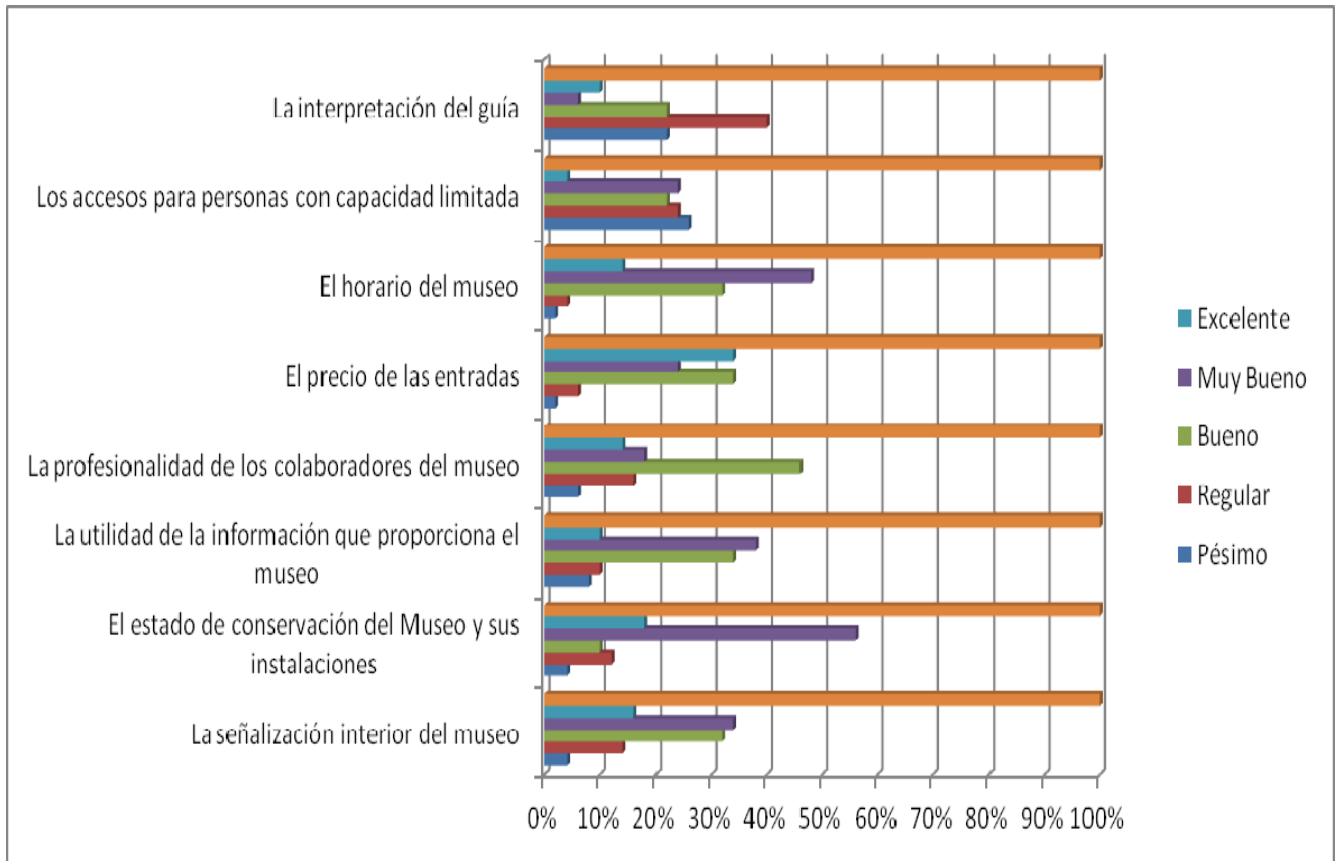


Gráfico 14. Valoración de los componentes del Museo Remigio Crespo Toral.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.

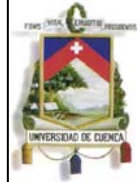
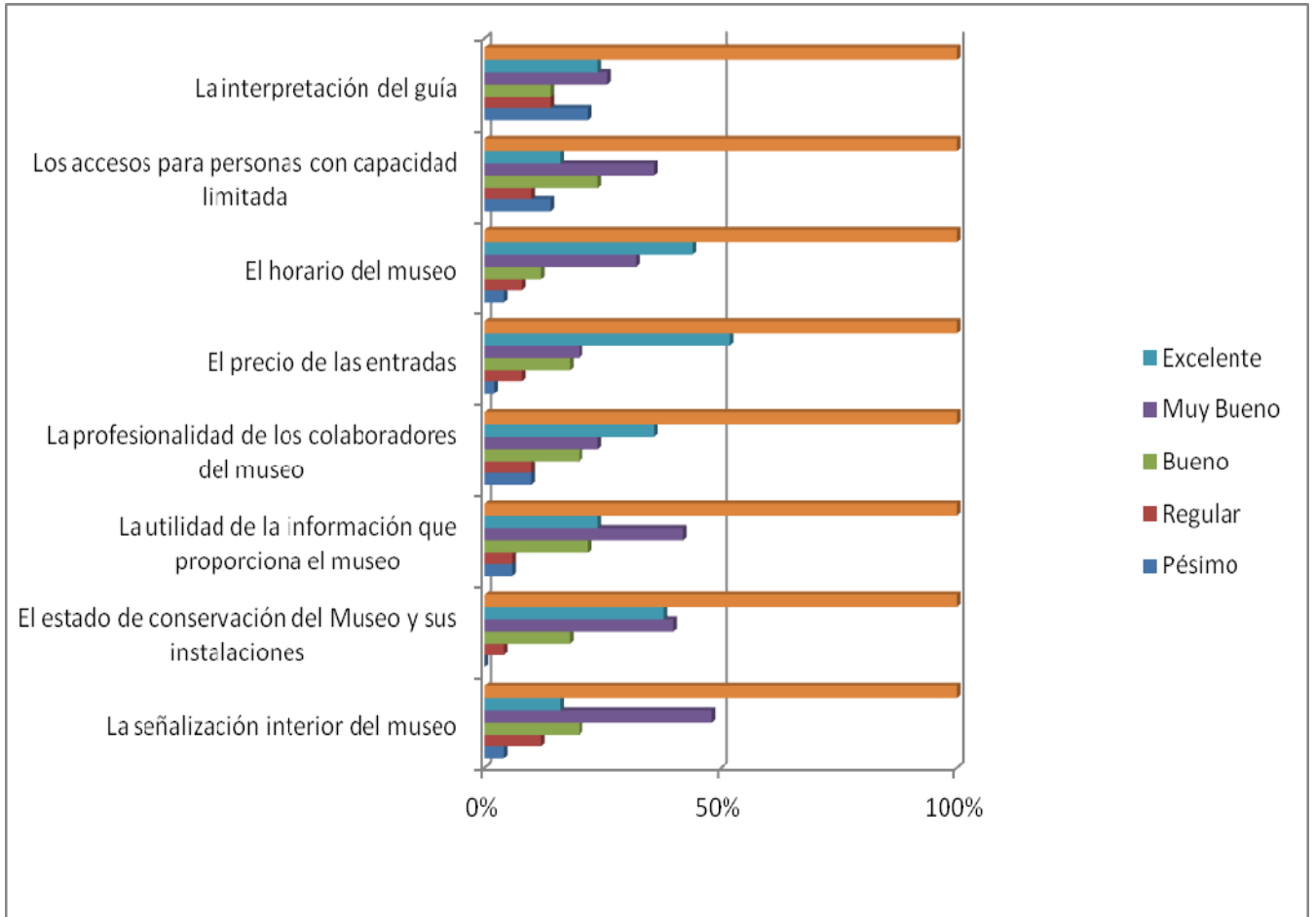


Gráfico 15. Valoración de los componentes del Museo Municipal de Arte Moderno.



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.



2.2.5 Valoración de los elementos tangibles

Los elementos tangibles del modelo SERVQUAL, hacen referencia a los rasgos físicos, materiales y a la apariencia de los empleados de la institución que presta el servicio, cuya valoración oscila dependiendo de cada museo entrevistado.

Tabla 1: Elementos tangibles valorados del Museo Remigio Crespo Toral

Elementos tangibles valorados	Pésimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
La señalización interior del museo	4%	14%	32%	34%	16%	100%
El estado de conservación del Museo y sus instalaciones	4%	12%	10%	56%	18%	100%
Los accesos para personas con capacidad limitada	26%	24%	22%	24%	4%	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.

En la tabla anterior se establece la mayor parte del porcentaje satisfactorio con respecto a la señalización interior y el estado de conservación del museo; mientras que los accesos para personas con capacidad limitada, se encuentran en la tabla entre los porcentajes de menor escala.

Tabla 2: Elementos tangibles valorados del Museo de Arte Moderno

Valoración de los elementos tangibles	Pésimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
La señalización interior del museo	4%	12%	20%	48%	16%	100%
El estado de conservación del Museo y sus instalaciones	0%	4%	18%	40%	38%	100%
Los accesos para personas con capacidad limitada	14%	10%	24%	36%	16%	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.



En la tabla anterior se establece que el 84% de los usuarios creen que es satisfactorio la señalización interior y 96% el estado de conservación del museo al igual que los accesos para personas con capacidad limitada. El 74% está dentro del rango de bueno, muy buen y excelente; mientras que solo el 14% cree que es pésimo y el 10% regular.

Tabla 3: Elementos tangibles valorados del Museo Catedral Vieja

Valoración de los elementos tangibles	Pésimo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
La señalización interior del museo	6%	18%	10%	58%	8%	100%
El estado de conservación del Museo y sus instalaciones	0%	4%	28%	26%	42%	100%
Los accesos para personas con capacidad limitada	8%	12%	22%	30%	28%	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario-visitante

Elaboración: María José Montalvo V.

En la tabla anterior se establece que el 76% de los usuarios creen que es satisfactoria la señalización interior y con el 96% respecto al estado de conservación del museo, al igual que los accesos para personas con capacidad limitada. El 80% está dentro del rango de bueno, muy buen y excelente; mientras que solo el 8% cree que es pésimo y el 12% regular.

El estado de conservación de las edificaciones que albergan los museos constituye el aspecto mejor valorado de los componentes del servicio evaluado. En general el recorrido por las salas de exposición permanente no presenta dificultades mayores. La distribución de las piezas expositivas están colocadas con su respectiva protección, como es el caso del museo Catedral Vieja tiene un sensor que limita la distancia del visitante con las obras expuestas.

La señalización exterior e información de precios, horarios y otros servicios o actividades no es uniforme en los tres casos. Los museos de Arte Moderno y



Catedral vieja tienen expuesto esto en la parte de recepción con más énfasis en el museo de Arte Moderno, donde posee un amplio espacio para estos anuncios; a pesar de ser un museo gratuito consta de otro tipo de señalización. En los tres casos carecen de paneles informativos exteriores sobre los horarios de atención, por lo que se debe acudir a la investigación por página web o preguntar directamente a algún servidor del museo que en muchos casos es al guardia de turno.

En general las salas están bien señalizadas precedidas de un panel explicativo de las obras, autor o corriente pictórica al cual pertenece en su mayoría, y también un mapa de ubicación de las diferentes salas o infraestructura del edificio, salvo el museo Remigio Crespo Toral, que por el hecho de estar en un proceso de restauración, todavía no están disponibles todos estos elementos.

Con respecto al acceso de personas con capacidad limitada en los dos museos de Arte Moderno y Catedral Vieja, las personas no tienen inconvenientes porque es de una sola planta: pero carece de una rampa destinada para este tipo de usuarios y en el Museo Remigio Crespo Toral al ser una casa con un toque de estilo imperial en su interior existen gradas desde la entrada para todas las plantas que aún no han asignado lugares determinados para un tipo de visitas diferentes.

2.2.6 Elementos vinculados a la fiabilidad del servicio

La dimensión fiabilidad mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores; en este caso se ha medido esta dimensión a través de los ítems de la profesionalidad de los colaboradores del museo y la interpretación del guía, el mismo que manifiesta que los museos de la Catedral Vieja y el museo de Arte Moderno presentan la mayor valoración entre bueno y excelente, debido a que cuando existe el guía para informar, lo hace bajo una total preparación, con calidez y calidad. Sin embargo no siempre están los guías disponibles, por lo que una cantidad de encuestados sugirieron que deberían estar sujetos a los horarios de atención para obtener una visita más placentera. En el museo Remigio Crespo Toral



presentaron los valores que el 22% considero pésimo y el 40% regular por el hecho de que no existe un guía que haga el recorrido por las salas que están listas para la exposición, y sólo han brindado una pequeña introducción a lo que van a observar.

2.3 Benchmarking con un museo de referencia

En esta parte de la investigación se realizara una comparación sistemática para evaluar los museos municipales de la Ciudad de Cuenca y el museo de la Ciudad de Quito, con respecto a los servicios, actividades, procesos y productos que se desarrollan en los museos a analizarse, con el propósito de transferir las mejores prácticas al diseño de un modelo de calidad.

Antes de empezar con el benchmarking trataremos sobre datos de interés y funcionamiento del Museo de la Ciudad de Quito.

2.3.1 Descripción del Museo de la Ciudad.

MUSEO DE LA CIUDAD DE QUITO

El actual Museo de la Ciudad de Quito, ocupa la edificación que fue el Hospital San Juan de Dios, antes Real Hospital de la Misericordia de Nuestro Señor Jesucristo que estuvo funcionando ininterrumpidamente desde 1565 hasta 1974 y, después de pasar por un proceso de restauración desde, 1995 hasta 1998 se rehabilitó para realizar actividades de carácter museístico.

Este museo es un servicio cultural del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, donde se desarrollan proyectos sobre la historia de la ciudad y se fomenta sus prácticas socio-culturales. Desde el año 2006 forma parte de la Fundación Museo de la Ciudad, organismo sostenido por el municipio donde también están involucrados directamente Yaku Parque Museo del Agua, el Museo Interactivo de Ciencia y el Centro de Arte Contemporáneo.



Número de Imagen: 30

Título: Sala de exposición. Museo de la Ciudad de Quito

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de noviembre del 2011

Con respecto a las exposiciones se entiende que su objetivo es brindar al visitante una muestra de la cultura de Quito y la historia que encierra este museo, a través de su museografía, que deleiten al visitante al tiempo que le brindan una visión general de la sociedad quiteña de aquella época.

Las exposiciones del museo están divididas en:

- a. Permanentes
- b. Itinerantes
- c. Temporales

Las Exposiciones permanentes están subdivididas en:

- Sociedades Antiguas
- Quito y el régimen Colonial



- Un nuevo orden Social se abre paso
- Museos de sitio

El Museo de la Ciudad diseña experiencias educativas sensibilizando la conciencia de cada uno de los visitantes, a través de una guianza interactiva, aplicando el aprendizaje mediado. La mediación es una teoría cognitiva y constructivista de la educación donde no existen jerarquías; es decir que los guías no son personas eruditas en el tema a exponer, sino comunicadores que generan interacción, aprovechando los conocimientos previos de los visitantes y la oferta del espacio, donde ellos no sólo proporcionan datos de manera fría, sino interactuando con el visitante y construyendo así, nuevos significados.

La Fundación de Museos de Quito se ha planteado un modelo de calidad¹⁸ que deben seguir cronológicamente todos los museos que pertenecen a este grupo con la finalidad de fortalecer los estándares de calidad aplicables a cada uno de ellos. Una de las premisas que se basa en su atención al cliente, es la actitud y el servicio que se da al visitante, explicado en la siguiente figura:

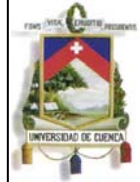


Figura 7: Actitudes y tipos de servicio al visitante.

		- Trato al visitante +	
+ Producciones museológicas de calidad	Eficaz y Desagradable "SOMOS MUY EFICIENTES PERO MUY ANTIPÁTICOS"	Eficaz y Agradable "HACEMOS NUESTRO TRABAJO CON LA MÁXIMA CALIDAD"	
	- Ineficaz y Desagradable "SOMOS INCOMPETENTES Y NO NOS IMPORTA SER ANTIPÁTICOS"	Ineficaz y Agradable "LO HACEMOS MAL PERO, SOMOS ENCANTADORES"	

Fuente: Manual de gestión de museo de Quito

Elaboración:María José Montalvo V.



El cuadro anterior se basa específicamente del servicio al cliente que está determinado por las actitudes y los comportamientos de cada uno de los colaboradores del personal.

En el primer cuadrante donde está colocado, “eficaz y desagradable”, el personal es altamente eficaz, saben realizar sus procesos, son eficientes, pero por llegar a alcanzar altos estándares de calidad técnica, no se enfocan en el visitante y por ello, no son líderes.

En el cuadrante segundo denominado “eficaz y agradable”, existe el equilibrio perfecto entre las competencias técnicas y su estrategia de servicio al visitante; se enfocan en el visitante y están conscientes de la competencia y sus perspectivas apuntan al liderazgo. Para llegar a este cuadrante el museo involucra a todo sus elementos en el proceso de calidad de servicio. La calidad del servicio es una cadena en la que cada departamento y si alguno de los departamentos cede, puede ocurrir una cadena de visitantes insatisfechos.

En el tercer cuadrante se encuentra el servicio del tipo “ineficaz y desagradable”, en el cual se combinan la baja competencia técnica y el mal trato al visitante; es decir si atendemos al visitante en un museo cuyas instalaciones y aseo dejen mucho que desear y el personal sea antipático y conformista.

En el cuarto cuadrante encontramos el servicio “ineficaz y agradable”, en el que el museo presenta bajas competencias tratando de tapar esa ineficiencia técnica con el excelente trato al visitante; es decir que el personal no esté capacitado para dar información veraz y verdadera; pero son agradables con el visitante.



FUNCIONES DEL MUSEO¹⁹

El Museo de la Ciudad, al pertenecer a la Fundación de Museos de la Ciudad de Quito cumple con ciertas funciones con el propósito de sobrepasar las expectativas del visitante; para lo cual poseen departamentos que se encargan de actividades particulares, pero que a la vez se conectan para ofrecer un servicio eficiente.

- Área de Museología Educativa
- Área de Museografía
- Área Administrativa Financiera
- Área de Seguridad
- Área de Mantenimiento

Área de Museología educativa.-Integrado por el Área de Investigaciones y el Área de Educación, se encarga de seleccionar proyectos educativos y expositivos, sustentarlos teóricamente y proponer el diseño de experiencias de visita. Además de plantear el concepto general y los componentes de la exposición, se encarga también de la oferta de mediación. Los mediadores trabajan bajo un concepto constructivista interactúan permanentemente durante todo el recorrido con el visitante y están continuamente capacitándose a fin de ofrecer un mejor servicio.

Área de Museografía.- Se encarga de la creación física de la exposición o del proyecto educativo seleccionado en los planes operativos; además de la operación y mantenimiento del montaje, una vez realizado.

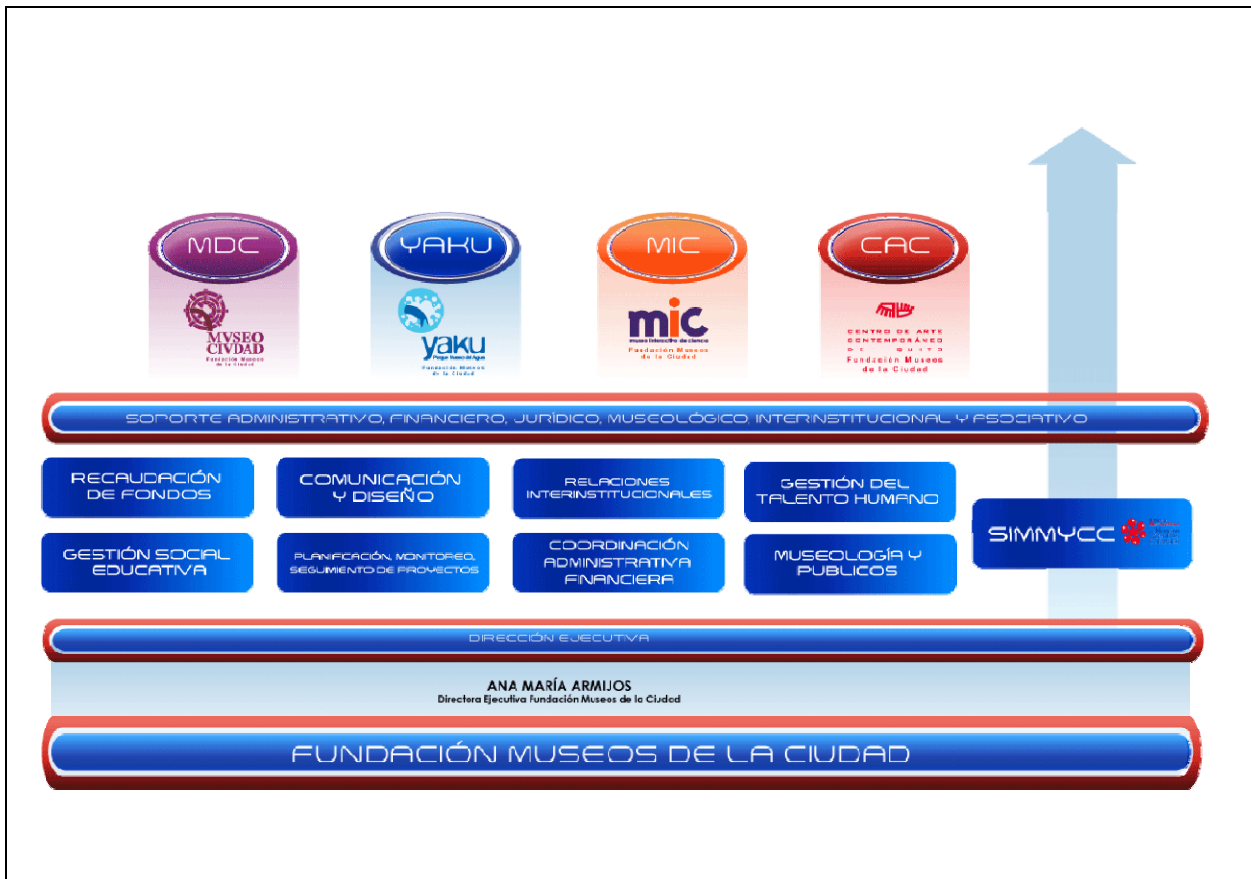
Área Administrativa Financiera.- Se encarga de la logística y administración del espacio en sus componentes de seguridad, mantenimiento, sistemas, manejo financiero, contrataciones y asistencia legal.

Área de Seguridad.- Se encarga de velar por la seguridad de las obras expositivas, de los visitantes y del personal del museo. Los horarios están predeterminados en horarios rotativos.

¹⁹ Véase las fotografías del Museo de la Ciudad - Quito en Anexo 5

Área de Mantenimiento.- Se encarga de mantener las instalaciones del museo en óptimas condiciones para recibir a los visitantes.

Figura 6: Organigrama Funcional Administrativo de la Fundación Museos de la Ciudad.



Fuente: Fundación museos de la Ciudad-Quito.
Elaboración: María José Montalvo V.

2.3.2. Benchmarking de los museos evaluados con el Museo de la Ciudad-Quito.

El benchmarking es una herramienta que se utiliza para evaluar comparativamente productos, servicios y procesos de organizaciones que evidencien mejores prácticas. En este caso se ha escogido al Museo de la Ciudad-Quito²⁰ como una

²⁰ Véase resultados de satisfacción al cliente del año 2010- 2011.



organización de referencia con los tres museos municipales evaluados. Este museo al ser también de carácter municipal se encuentra en similares condiciones de administración que los museos municipales de Cuenca; sin embargo tiene ciertos atributos que se pueden evidenciar posteriormente en el benchmarking. Este análisis es comparativo sobre los servicios proporcionados derivados desde una observación directa y utilización de los servicios prestados por las organizaciones que se van a evaluar. Definitivamente es preciso señalar que la valoración de los productos, servicios y procesos es un análisis de observación directa del investigador, mas no de los visitantes por el hecho que no existe ninguna evaluación, ni registros sobre su apreciación.

Precios de las entradas.- Con respecto a los precios de entrada a los museos evaluados, sólo el Museo Catedral Vieja cobra el ingreso a los visitantes; mientras que los Museos de Arte Moderno y Remigio Crespo Toral el ingreso es totalmente gratuito para las exposiciones permanentes y temporales. El museo de la ciudad de Quito dispone de una tarifa diferenciada, la cual está influida por las preferencias y necesidades del visitante.

Tabla 4: Precios de la entrada a los museos evaluados

	Precios nacionales	Precios extranjeros	Precios niños y estudiantes
Museo Remigio Crespo Toral	Gratuita	Gratuita	Gratuita
Museo Catedral Vieja	2USD	3 USD	0.50 USD
Museo de Arte Moderno	Gratuita	Gratuita	Gratuita

Fuente: Museos municipales de Cuenca

Elaboración: María José Montalvo V.



Tabla 5: Precios de entrada del Museo de la Ciudad

	Público	Costo por persona
	Adultos	3USD
Museo de la Ciudad	Adultos Mayores(65 años en adelante)	1USD
	Estudiantes con carnet	2USD
	Infantes (0-3años)	Gratuito
	Niños (3-11años)	1USD
	Personas con discapacidad	Gratuito
	Entidades de asistencia social	Gratuito
	Recorridos en inglés y francés	4USD
	Ultimo sábado de cada mes	Gratuito
	Personas con tarjeta “Pase museo y centros culturales Quito”	Gratuito

Fuente: Museo de la ciudad-Quito

Elaboración: María José Montalvo V.

Horarios y precios de las entradas

Con respecto a los horarios.-El Museo Remigio Crespo Toral está abierto de lunes a sábado de 9h00am a 17h00pm. El Museo de Arte Moderno, mantiene abierta sus puertas de lunes a viernes de 09h00 am a 18h00 pm y los sábados de 09h00am a 12h00pm; en tanto el Museo Catedral Vieja, tiene abierta sus puertas de lunes a viernes de 09h00am a 18h00Pm y los sábados y domingos de 09h00 a 13h00pm.

El museo de la Ciudad de Quito, con respecto a los horarios normalmente establecidos, atiende de martes a domingo de 9h30am a 17h30pm, donde la última hora de entrada esa las 16h30pm. Atiende todos los días del año excepto, el 1 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre. Los días con horario reducido son el 24 y 31 de diciembre, donde la atención va hasta las 13h00pm y el ultimo ingreso es a las



12h00pm. En las fiestas de Quito el horario se extiende de 17h30pm a 21h00pm y completamente gratuito. También existen horarios con exposición nocturna, donde se realizan representaciones sobre la vida quiteña en horario previamente establecido por la administración del museo.

Llegada al Museo y adquisición de entrada.

Acceso al museo para personas con movilidad reducida.-El museo Remigio Crespo Toral no tiene acceso para silla de ruedas dadas las condiciones físicas y la diagramación del local no dispone de las condiciones para ofrecer este servicio como es debido para personas que utilizan silla de ruedas. Los museos de Arte Moderno y Museo Catedral Vieja, por su estructura de poseer salas de exposición en planta baja si existe un acceso para personas en sillas de ruedas. Ninguno de los tres museos cuenta con ascensor, el mismo que resulta difícil su colocación dada la estructura y condición de los edificios. En cambio el Museo de la Ciudad, dispone de accesos a la planta baja y alta para sillas de ruedas y de un ascensor para los visitantes.

Señalización exterior e interior. Tanto en los museos evaluados como en el museo de referencia al caso, disponen de señalización externa, con diseños plasmados en carteles fijos, donde está a la vista de todo el público.

Adquisición de audioguía.- Los museos evaluados no disponen de audioguía en ningún idioma, salvo el Museo de la Ciudad de Quito.

Tiempo de espera para adquirir las entradas.- En todos los museos investigados, inclusive el Museo de la Ciudad de Quito reciben el valor de las entradas de inmediato. En los museos de entrada gratuita, los visitantes tienen que registrarse en el libro de visitas previo a su ingreso.

Existencia de guardarropas o casilleros para dejar objetos como: mochilas, sacos, bolsos, etc. y el tiempo requerido para hacer uso de estas.- Los tres museos evaluados no cuentan con espacios de consignas o guardarropas; sin



embargo el Museo de Arte Moderno posee casilleros ubicados en recepción para que los visitantes puedan colocar sus pertenencias mientras realizan la visita. En el museo de la Ciudad de Quito, la consigna se encuentra en el sector de recepción, el tiempo para usarse es inmediato y controlado por el guardia de seguridad de recepción.

Visita a la exposición permanente y temporales

Disponibilidad de folletos o planos con información en español sobre el museo.-El museo Catedral Vieja y el Museo Remigio Crespo Toral no poseen folletos en ningún idioma a cerca de la información que tiene el museo, solo el museo de Arte Moderno posee un folleto detallado sobre ciertos datos de interés para el visitante en idioma español; No así en el Museo de la ciudad existen folletos informativos en español e inglés donde consta la información necesaria para el visitante.

Difusión actividades y servicios complementarios programados como auditorio, talleres, biblioteca.

Las actividades que van o se están presentando en los museos evaluados, se encuentran a la vista del usuario mediante folletos, afiches o carteles anunciadores. Con respecto a los servicios complementarios como talleres, biblioteca y auditorio en el Museo de Arte Moderno esta manifestado en una sección de su tríptico informativo.

En el Museo de la Ciudad, existe información de sus actividades y servicios complementarios.

Realización del recorrido a la exposición permanente y a las exposiciones temporales.-Existe una sala permanente abierta al público del museo Remigio Crespo Toral y una sala temporal en donde se estableció la última exposición de la Bienal de Cuenca y actualmente es el sitio de exhibiciones con diferentes temáticas; las demás salas están inhabilitadas porque se encuentran en procesos de



restauración. Al entrar en el lugar de recepción se informa a los visitantes acerca del recorrido. Los museos de Arte Moderno y Catedral Vieja poseen indicaciones y señalización del recorrido. En cambio en el museo de la ciudad, el recorrido se realiza sin incidencias; al ingresar el personal recomienda el recorrido, según las necesidades presentadas por el usuario.

Existencia y legibilidad de la información sobre las piezas expuestas, señalización de las salas, etc.-En los museos municipales evaluados existe señalización, legibilidad de la información en dos idiomas y su letra es legible de tamaño estándar.

En el museo de la ciudad existe señalización en todas las salas y un pequeño mapa al interior y exterior de un panel de exposición en español, inglés y braille. Hay presencia de legibilidad y existencia de información en las piezas donde consta de autor, fechas y datos importantes de las exposiciones. La letra es altamente visible, sin embargo los planos de las salas tenían un porte mediano.

Existencia y climatización en las salas y áreas de descanso.-Buena en general de todos los museos evaluados, salvo en el museo Remigio Crespo Toral que resulta incómodo por el espacio reducido.

En el Museo de la Ciudad hay excelente climatización en las salas de exposición y amplias áreas de descanso.

Accesibilidad al recorrido en los espacios del museo para personas con movilidad reducida y silla para niños.-Accesibilidad casi total en los museos evaluados debido a que por su construcción están localizadas en el primer piso, sin embargo hay accesos minoritarios que no constan con el servicio adecuado, salvo en el Museo Remigio Crespo Toral, que no existe ningún lugar para personas con accesibilidad reducida. En tanto en el museo de la ciudad existe accesibilidad total con rampas y ascensor.

En ninguno de los cuatro museos existen sillas para niños.



Disponibilidad de ascensores, acondicionamiento de los mismos para personas con movilidad reducida e invidentes.-En ninguno de los museos municipales existe ascensor. En el Museo de la Ciudad de Quito existe un ascensor para llegar a los niveles que posee la edificación.

Interacción con el personal del museo

Sociabilidad del personal del museo.-El trato del personal hacia los visitantes es amable y atenta desde la entrada hasta la salida en los tres museos evaluados y en el museo de referencia.

Fiabilidad de la información suministrada por el personal del museo.- La información suministrada se considera fiable y satisfactoria en los museos evaluados y también en el museo de referencia.

Servicios complementarios

Existencia de dispensadores de agua.- No existen en ninguno de los museos evaluados, tampoco en el museo de referencia.

Existencia de cafeterías o restaurante.- De los museos evaluados, solo en el museo de Arte Moderno y en el museo de referencia tienen servicio de cafetería.

Estado de conservación del aseo en el museo.- Todos los museos evaluados y el museo de referencia constan con normas de limpieza adecuados para recibir al usuario.

Existencia de baños para minusválidos y dispositivos de cambia-bebes.- Ningún museo posee baños para minusválidos, ni tampoco dispositivos de cambia bebés. Y si bien el Museo de la Ciudad dispone de baños para minusválidos pero no dispositivos de cambia-bebés.



CAPITULO III



3. PROPUESTA DE UN MODELO PARA UN PLAN DE CALIDAD DE SERVICIO APLICADA A LOS MUSEOS

3.1 Sistemas de calidad que pueden ser aplicados a los museos.

La calidad es una herramienta que en la actualidad toda organización está implementando, por el hecho de que bajo los términos que abarcan este concepto, el cliente obtiene la percepción de la calidad de un producto o servicio que podría convertirse en una experiencia positiva o negativa del mismo. En el documento ISO 9000: 2000(Sistema de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario), manifiesta que calidad es un grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con su requisito.

Este concepto manifiesta que por medio de la calidad se mejora el producto y el servicio, en donde el primer objetivo es permanecer en el mercado, obtener utilidades, resguardar la inversión aportada y cerciorar a los empleos de la organización.

Un Sistema de Gestión de la Calidad²¹ es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, como también de la información de la organización, de manera práctica y coordinada de modo que asegure la satisfacción del cliente, así mismo a bajos costos para la calidad. Estos sistemas de gestión de calidad nacieron en una industria de manufactura, pero por su aportación también es aplicado en sectores del servicio basados en los siguientes lineamientos:

- Estrategia
- Procesos
- Recursos

²¹Feigenbaum, A. V. (1991). Defining the Total Quality System. En A. V. Feigenbaum, Total Quality Control (3ra. Edición ed., pág. 78). McGraw-Hill



- Estructura
- Documentos

Existen varias normativas que establecen requisitos para proponer un Sistema de Gestión de Calidad emitidos por organismo como las ISO (International Standardization Organization), esta organización no gubernamental trabaja para el desarrollo de la estandarización y las acciones que relaciona con su entorno para proporcionar el intercambio de servicios y bienes que tiene una importancia vital en la calidad, que no es más que lograr la satisfacción del cliente. Existen varias metodologías de implementar los sistemas de gestión de calidad, y esto depende de la tipología de la organización.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas de calidad y de gestión que se pueden aplicar a cualquier organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. En la revisión del 2000 se presentó un nuevo tipo aplicable a empresas de servicios y administración pública llamada norma ISO 9001. Estas tipologías de ISO pueden vincularse también con la organización de los museos y los servicios que presta, muchos museos en el mundo han sacado esta certificación aplicando los métodos acertados de este sistema de calidad.

Norma ISO 9000:2005.- Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los mismos. Existen ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede utilizar con la finalidad de conducir a la organización hacia un mejoramiento.

a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes; satisfacer los requisitos y esforzarse por exceder las expectativas de los clientes.



- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan sobre el análisis de los datos y de la información.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Norma ISO 9001:2008.-Esta norma fue elaborada por la Organización Internacional de Estandarización y manifiesta que toda organización pública o privada que quiera aplicar los conceptos de calidad en sus procesos productivos o servicios que deseen la satisfacción del cliente; puede utilizarse esta norma ya que una vez adquirida, la organización va a posicionarse en un nivel más alto en la competitividad del mercado.



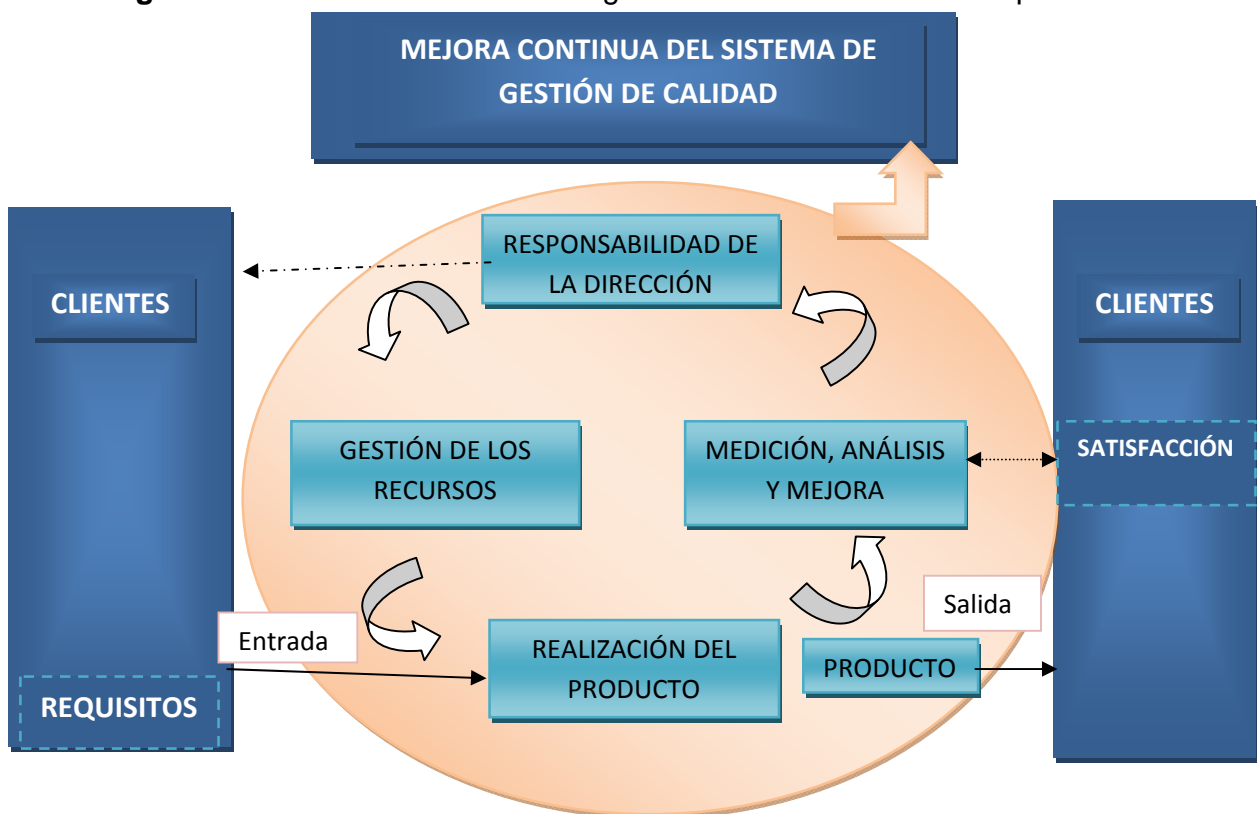
Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 8: Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos



Leyenda

- ▶ Actividades que aportan valor
- - - -▶ Flujo de información

Fuente: http://www.qsi-meta.com/Web/BIBLIOTECA/ISO%209001_2008.htm

Elaboración: María José Montalvo V.



En la figura anterior, se enuncia el seguimiento que se le debe hacer al cliente que utiliza el servicio ofrecido, donde el cliente es el punto fundamental en la entrada, el proceso y la salida, para llegar a cumplir las expectativas de este.

Requisitos Generales:

Los museos deben establecer, documentar, implementar un sistema de calidad continuamente basado en los requisitos de esta norma, pues la organización debe:

- Identificar y aplicar los procesos del sistema de calidad
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- Determinar los métodos de control para que sean eficaces
- Determinar los recursos para apoyar a la organización
- Seguir, medir y analizar los procesos
- Realizar acciones para alcanzar los resultados queridos.

Si la organización contrata externamente cualquier proceso, este debe velar por que cumpla con tales procesos.

Requisitos para la Documentación:

- Declaraciones documentadas de la política de calidad y objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados y registros requeridos
- Los documentos incluidos que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la planificación, eficacia, operación y control de procesos.



Manual de Calidad.- La organización debe incluir un manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de calidad, procesos documentados y una descripción de la interacción de los procesos.

Control de documentos.- Los documentos deben estar establecidos por un monitoreo que apruebe, analice, revise y actualice. También debe asegurarse de que los registros estén en versión vigente, legible, identificable y recuperable.

Responsabilidad de Dirección.- Comunicar a la organización de la importancia de los registros de los clientes.

- Establecer las políticas de calidad
- Asegura que se establezca los objetivos de calidad
- La dirección debe revisar y asegurar a disponibilidad de los recursos

Gestión de los Recursos:

La organización debe implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos humanos.- El personal de trabajo debe estar relacionado en la temática del trabajo, debe estar preparado educativamente; tener ciertas habilidades y experiencias sobre el departamento en el que se vaya a involucrar, para lo que la organización debe:

- Determinar la competencia del personal
- Formar al personal para que posean la competencia necesaria.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurándose que el personal se convenza la importancia de sus actividades.
- Tener los registros de la formación del personal debidamente documentados



Infraestructura.- La organización debe proporcionar un espacio habilitado como edificios con equipos de procesos y servicios complementarios como transporte, sistemas de comunicación, etc.

Ambiente de trabajo.- La organización debe proporcionar las adecuaciones necesarias para entregar un ambiente confortable.

Realización del Producto:

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y esta debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos de sistema de gestión de calidad y tendrá que determinar lo siguiente:

- Objetivos y requisitos para el producto
- Determinar procesos, documentos y proporcionar recursos
- Actividades de verificación, validación y seguimiento
- Registros de la evidencia de los procesos que resulten de cumplir los requisitos

Procesos relacionados con el cliente.- La organización debe determinar los requisitos determinados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicado al producto y a cualquier requisito adicional que la organización requiera.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto.- La organización debe revisar los requisitos relacionados al producto o antes de ponerlos al servicio del cliente.

Comunicación con el cliente.- La organización debe mantener una comunicación eficaz de comunicación con el cliente considerando los siguientes parámetros:

- Información del producto
- Consultas o atención de pedidos
- Retroalimentación del cliente



Diseño y desarrollo.- La organización debe controlar el diseño y desarrollo del producto mediante:

- Control, verificación y validación de las etapas de diseño y desarrollo
- Designar responsabilidades para el diseño y desarrollo del producto.
- Gestionar las interfaces entre los grupos involucrados en el diseño y desarrollo

Compras.- La organización debe asegurarse que el producto adquirido cumpla con los requisitos programados, también debe seleccionar los proveedores en función de la capacidad de adquirir los productos.

Producción y prestación de un producto.- la organización debe planificar el control de producción y prestación del producto, estas deben incluir:

- Disponibilidad de la información que describa el producto
- Disponibilidad de las instrucciones de trabajo
- Disponibilidad y medición del uso de equipos

Control de los equipos de seguimiento y medición.- la organización debe determinar la medición y el seguimiento de los equipos para proporcionar la evidencia de la conformidad con el producto, para lo que se debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y la medición se lo realice de manera coherente.

Medición, análisis y mejora

La organización debe planificar la medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos de un producto
- Asegurar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad



Seguimiento y medición.-La satisfacción del cliente se deberá realizar de acuerdo a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos a través de diferentes métodos que planteará la organización.

La organización debe llevar auditorías internas planificadas para determinar si el sistema de gestión de calidad está planificado con la Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

La Norma ISO 9004:2000.- Esta norma proporciona las directrices de la eficiencia y la eficacia de un sistema de gestión de calidad. Su objetivo es dar recomendaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad y describir los procesos que deberían seguirse. La selección de los procesos descritos en esta norma se aplican dependiendo de factores como el servicio del mercado, procesos operativos y requisitos de recursos; también se puede mencionar que esta norma se basa en los mismos principios de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001.

Se puede considerar que la organización debe:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de la misma organización para tener una ventaja competitiva en el mercado.
- Obtener, mantener, y mejorar las prestaciones globales de una organización y sus capacidades, los productos que proporciona y los procesos que emplea.

Esta norma recomienda sistemas de gestión de la calidad, incluyendo procesos que contribuyan al mejoramiento continuo de la satisfacción de los clientes de una organización y de otras partes interesadas. Las recomendaciones en esta Norma Internacional son genéricas y aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y del producto que proveen. Está basada sobre los principios de la gestión de la calidad que proporcionan una comprensión de la

gestión de la calidad y su aplicación para incrementar las prestaciones de una organización.

La Norma ISO 19011: 2005.- Esta norma proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental (ISO 9000:2005). El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad, puede ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes suministrando confianza a los clientes y a la organización.

Figura 9: Enfoque de la Norma ISO 19011: 2005



Fuente: <http://www.adrformacion.com/cursos/calidad08/leccion2/tutorial2.html>

Elaboración: María José Montalvo V.



Esta norma está dirigida por organizaciones que necesitan hacer auditorías internas y externas de los sistemas de gestión ambiental y de la calidad; o también pueden estar dirigidas por organizaciones involucradas en la certificación y formación de auditores.

La organización que tenga un particular interés en realizar un seguimiento del cumplimiento de requisitos como las especificaciones de un producto puede utilizar las directrices que se encuentran en esta norma.

Certificación de un Sistema de Calidad

Es un proceso de emisión de un documento que verifica que un producto o servicio suministrado por una empresa es conforme con determinadas normas y con las especificaciones. La certificación de las empresas consiste en la emisión de un documento por un organismo acreditado que conforma que el sistema de calidad de una empresa es conforme con la norma de referencia (Parra, Calera,209).

Para adquirir la certificación se debe seguir los siguientes pasos:

1. Entender y conocer detalladamente la norma que se quiere aplicar
2. Analizar la situación de la organización donde está y a donde debe llegar
3. Management Quality System (QMS)
4. Diseñar y documentar los procesos
5. Detectar las necesidades de capacitación propia de la empresa
6. Capacitar a todo el personal en las ISO 9000
7. Realizar auditorías internas utilizando el sistema de calidad registrando su uso y mejorarlo durante algunos meses
8. Solicitar la auditoria de certificación
9. Realizar auditorías internas

Cuando la empresa ha adquirido el certificado del sistema de calidad, esta debe realizar auditorías planteadas por los organismos internos o externos que ayudan a



asegurar la calidad de manera periódica. La certificación es un resultado de un proceso en el que los evaluadores de la entidad de la certificación examinan la conformidad del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma.

En la auditoría interna se evalúan los elementos del sistema de calidad de acuerdo a los planes establecidos por la dirección de la empresa; esto es de gran importancia porque se determina el cumplimiento de los objetivos empresariales planteados.

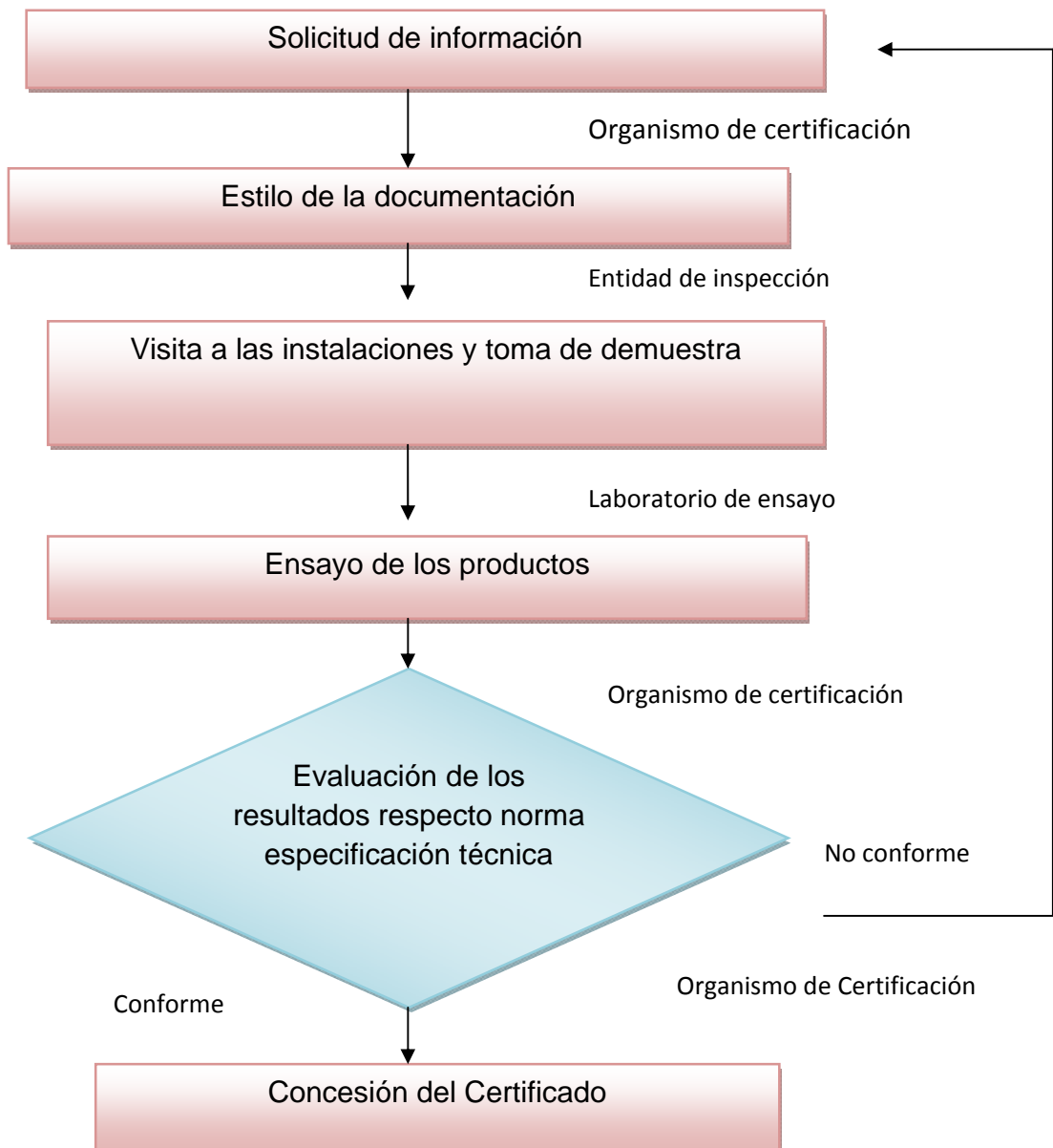
Una auditoría externa es un examen sistemático de las actuaciones de la organización con respecto a la calidad cumplida por una entidad independiente a la empresa, la auditoría ayuda a verificar y evaluar de forma independiente del cumplimiento de los requisitos de cliente.

Entidades de certificación

Las entidades de certificación son responsables de la auditoría realizada a empresas interesadas por adquirir de la certificación; por la que estas entidades no deben estar ligadas a la empresa. Las entidades que certifican son evaluadas por las Entidades Nacionales de Acreditación. Algunos organismos de acreditación reconocidos internacionalmente son: ANAB (EE.UU), RUA(Holanda), UKAS (Reino Unido), SCC(Canadá), IRAM (Argentina), INCOTEC(Colombia).



Figura 10: Esquema de pasos para certificación ISO 9000.



Fuente: <http://mejoramientoygerenciadeprosos.blogspot.com/2009/05/principios-de-gestion-de-la-calidad-y.html>.

Elaboración: María José Montalvo V.

Beneficios de la empresa al adquirir una certificación de calidad

Existen beneficios internos cuando la empresa adquiere un certificado de calidad porque la organización incorpora el concepto de la mejora continua, la eficacia y la eficiencia de procesos habituales de gestión, mejorando su rentabilidad, incrementando sus ventas, organización interna, sistemas de control de la empresas, motivación de sus colaboradores, entre otros. Con respecto a las ventajas externas, las organizaciones al adquirir la certificación están diferenciándose de la competencia, abriéndose a nuevo mercados incrementado su reputación e imagen.

Beneficios para el consumidor final

Una empresa certificada proporciona al consumidor final confianza de que el producto o servicio que va a adquirir, va a satisfacer su necesidad; participando continuamente en servicios al cliente, encuestas de satisfacción y procesos de reclamos.

Figura 11: Sellos de algunas compañías de certificación ISO 9001



Fuente: http://www.ingeniaritzabilbao.ehu.es/p224content/eu/contenidos/informacion/gestion_calidad/eu_calidad/images/sellos_calidad.JPG.

Elaboración: Desconocido.



3.2 La ICOM y su código deontológico.

El Consejo Internacional de Museos, fue creado en el año de 1946 con el propósito de conservar, mantener y comunicar el patrimonio natural y cultural del mundo, ya sea presente o futuro, tangible e intangible²²

Esta organización no gubernamental está estrechamente ligada con la UNESCO, compartiendo el espacio en su sede en París (Francia), pero también está enlazada con otras organizaciones a nivel mundial, que apoyan su participación en el medio museístico y rescate del patrimonio cultural y natural. Entre una de sus principales aportaciones está la creación del código deontológico que fue aprobado en la 15ª Asamblea General del ICOM celebrada en Buenos Aires (Argentina) en 1986 y, después fue modificada en la Asamblea General de Barcelona (España), en 2001 y finalmente actualizada en la 21ª Asamblea General realizada en Seúl (República de Corea), en el año 2004. Este código de deontológica representa un medio de autorregulación profesional, conformada por normas mínimas de conducta y desempeño profesional a la que pueden aspirar profesionales interesados en todo el mundo. El código deontológico no se representa como un ordenamiento jurídico; sino más bien como un fenómeno que a través de sus políticas, que en un principio fue netamente didáctico, ha ido evolucionando en actividades recreativas, en el turismo y en la identidad cultural. Por lo que desde, su creación, se siguen sumando más museos del mundo para adquirir e implementar sus políticas.

El presente código está basado en normas mínimas profesionales, basado en los siguientes parámetros:

1. Los museos garantizan la protección, documentación y promoción del patrimonio natural y cultural de la humanidad.- La primera obligación de la

²² La ICOM. Internet. <http://www.icom-ce.org/contenidos09.php?id=27>. Acceso: 17 junio del 2012.



administración de los museos es proporcionar la protección, documentación y promoción necesarias que se tenga en el museo, fundamentando en la posición institucional, recursos físicos, financieros y de personal.

Posición Institucional.- Toda organización debe tener su constitución por escrito o su estatuto jurídico donde se estipule que es una organización sin fines de lucro y que está conformada bajo las leyes de la nación en la que se encuentre. El órgano rector debe elaborar, difundir y atenerse a una declaración en la que se defina su misión, objetivos y políticas del museo, así como las funciones y composición de su dirección.

Recursos Físicos.-El órgano rector debe proporcionar un entorno apropiado con las condiciones adecuadas para que el museo pueda desempeñar sus funciones de investigación, reserva, conservación, educación y exposición. Deben estar de acuerdo con la legislación nacional relativa a la salud, la seguridad y la accesibilidad de los locales, especialmente para el ingreso de personas con movilidad limitada. Con respecto a la seguridad se deberá establecer normas de protección contra riesgos que será especificado mediante un plan de acción emergente.

Recursos Financieros.- El órgano rector suministrará los fondos para la ejecución de actividades del museo como también para la protección de las colecciones y documentación, locales, instalaciones y equipos, bienes financieros y de personal, el mismo que tiene que resguardar y velar para que se utilicen de manera correcta con fines estrictamente museísticos.

Personal.- El órgano rector del museo tiene que cerciorarse de que el museo cuente con profesionales calificados para las funciones que se les designen. El número de colaboradores dependerá del tamaño del museo, de sus colecciones y sobre todo de las responsabilidades que se les puede asignar. Dentro de las funciones del órgano rector está el nombramiento del director o de la persona encargada del museo se deberá tomar en cuenta las competencias que este posea.



El órgano rector será el responsable de que el conjunto profesional este continuamente capacitado para realizar sus actividades con mayor eficacia, exigiendo que ningún colaborador actúe en contra de los principios del código deontológico. Si el museo estuviera conformado por voluntarios, está en la obligación de hacer conocer los principios del código.

Es responsabilidad de los museos crear un entorno armónico con los amigos de los museos, reconocer su labor. Y manteniendo una excelente relación con el personal.

2. Los museos que poseen colecciones las conservan en beneficio de la sociedad y de su desarrollo.- El museo debe adquirir, preservar y poner en valor todas sus colecciones para contribuir a salvaguardar el patrimonio natural, cultural y científico, pues sus colecciones son un patrimonio público y gozan de protección de derecho internacional.

Adquisición de colecciones.-El órgano rector debe adoptar y publicar una norma relativa a la adquisición, protección y utilización de las colecciones, evitando adquirir un objeto o espécimen por compra, donación, préstamo, legado o intercambio sin que el órgano rector o el director estén seguros de poder obtener un título de propiedad en regla. Además no debe adquirir de ninguna forma objetos que en el momento de su descubrimiento podría haber causado daño o destrucción ilegal, intencionada y no científica a monumentos antiguos, sitios arqueológicos o geológicos y hábitats naturales. Las colecciones de restos humanos u objetos con carácter sagrado sólo se deben adquirir, si se pueden conservar con seguridad y ser tratadas con respeto, bajo las normas profesionales, intereses y creencias de grupos a los que pertenecen.

Con respecto a los especímenes biológicos o geológicos protegidos, los museos no podrán adquirir, si han sido transferidos violando la legislación local o nacional. Si una colección comprende especímenes botánicos o geológicos vivos, se debe tener en cuenta el entorno natural y social original; así como también la legislación local,



nacional o regional, o los tratados internacionales, relativos a la protección de las especies y la naturaleza.

Baja de colecciones.- El órgano rector del museo puede dar de baja a colecciones cuyos objetos o especímenes de las colecciones de un museo no están bajo las normas jurídicas establecidas de la localidad en donde se encuentra. La baja de las colecciones, sólo se debe efectuar bajo previo conocimiento de la importancia y condición jurídica de los objetos. Cada museo deberá plantear los mecanismos autorizados para desprenderse de un objeto de sus colecciones.

Protección de las colecciones.- Los museos deben plantear políticas de protección de las colecciones permanentes o temporales, cuya información estará debidamente documentada con identificación y descripción de cada objeto, delegando la custodia de las colecciones a un profesional que tenga las actitudes necesarias.

Los museos deben elaborar políticas destinadas a la protección de las colecciones en cuanto existan casos de conflictos sociales o desastres naturales. Si en el museo existieran animales vivos, el museo debe velar por la protección de los mismos, aplicando un código de seguridad aprobado por un veterinario.

3. Los museos poseen testimonios esenciales para crear y profundizar conocimientos.- Los museos tienen obligaciones específicas con la sociedad con respecto a la protección, accesibilidad e interpretación de los testimonios esenciales que han acopiado y conservado en sus colecciones.

Los museos deben tener políticas claramente planteadas para proteger la interpretación de los testimonios esenciales en sus colecciones; así mismo, facilitar el libre acceso a la colección y a la información pertinente, teniendo en cuenta las limitaciones impuestas por motivos de confidencialidad y seguridad.



Las investigaciones ejecutadas por el personal de un museo deben almacenar relación sus misiones y objetivos, bajo las normas jurídicas, éticas y académicas establecidas.

El personal de los museos debe compartir sus conocimientos y su experiencia profesional con sus colegas, así como con los investigadores y estudiantes, de la misma forma debe aprobar la necesidad de cooperación con otras organizaciones.

4. Los museos contribuyen al aprecio, conocimiento y gestión del patrimonio natural y cultural.-Los museos tienen que interactuar con la comunidad fomentando su función educativa para atraer al público de la localidad en la que se encuentra.

Las presentaciones, exposiciones y actividades especiales deberán ser según las misiones, políticas y finalidad que tenga el museo.

La información que el personal del museo proporcione a cerca de las colecciones será, exacta, teniendo respeto por las creencias de los grupos representados, de igual forma los restos humanos u objetos de carácter sagrado estarán expuestos bajo los mismos parámetros nombrados.

Cuando se realicen réplicas de objetos pertenecientes a alguna de sus colecciones, el museo debe estar capacidad de indicar a los visitantes los objetos que pertenecen a reproducciones.

5. Los museos poseen recursos que ofrecen posibilidades para otros servicios y beneficios públicos.-Los museos amplían sus servicios para beneficio del público con la implementación de actividades novedosas, siempre y cuando no comprometa la misión de los mismos.

Identificación de objetos adquiridos ilegalmente.- La identificación y la autenticación de objetos adquiridos que estén en sospecha de su licitud, se deberá realizara la correspondiente notificación a las autoridades competentes.



Autenticación y valoración.- Si el museo desea efectuar la valoración de sus colecciones, deberá emitir dictámenes sobre el valor económico de los objetos, a las autoridades competentes

6. Los museos trabajan en estrecha cooperación con las comunidades de las que provienen las colecciones, así como con las comunidades a las que prestan servicios.-Es importante que las colecciones que tengan una expresión cultural o natural, con las comunidades de las que proceden, deben mantener afinidades sólidas con las identidades nacionales, regionales, locales, étnicas, religiosas o políticas.

Cooperación.- Los museos pueden compartir conocimientos, documentos o colecciones con los organismos de su procedencia.

Devolución de bienes culturales.- Los museos estarán predispuestos a realizar la devolución de un bien cultural de un país o comunidad, siendo imparcial, basándose en los reglamentos de las autoridades competentes.

Restitución de bienes culturales.- Si una comunidad o país solicita la restitución de un objeto que ha sido exportado en contra de los convenios estipulados; el museo está en la obligación de cooperar para su devolución.

Bienes culturales procedentes de un país ocupado.- Los museos deben abstenerse de adquirir bienes culturales de territorios ocupados.

7. Los museos actúan ateniéndose a la legalidad.-Los museos deben proceder con las legislaciones internacionales, regionales, nacionales y locales.

Legislación nacional y local.- Los museos deben funcionar bajo las disposiciones legales del territorio al que pertenecen, así como respetar las legislaciones de otros estados.



Legislación internacional.- La política de los museos debe respetar los instrumentos jurídicos internacionales que sirven de normas para la aplicación del Código de Deontología del ICOM para los Museos

8. Los museos actúan con profesionalidad.-El personal museístico deberá acatar las políticas y procedimientos de la institución y las leyes establecidas en el territorio donde se desenvuelven. Los miembros de la profesión museística compartirán sus conocimientos con sus colegas, investigadores o estudiantes, en las materias que los competen., transmitiendo sin ánimo de lucro personal, los progresos adquiridos.

Asimismo, se fomentará la investigación sobre las colecciones, protección y utilización de la información relacionada con ésta, evitando cualquier actividad que provoque la pérdida de datos científicos o académicos.

Ningún miembro de la profesión museística deberá comercializar con los bienes de patrimonio cultura, ni deberá practicar conductas profesionales ilegales o contrarias a la deontología.

3.3 Modelo un plan de calidad del servicio aplicado a los museos municipales de Cuenca

Una vez ejecutado el análisis de la realidad de los museos municipales de la ciudad de Cuenca, y situando sus diversas posiciones; vale partir de esta realidad y vemos que surge una nueva propuesta de gestión de la calidad del servicio, siguiendo la tipología de la ICOM , considerando que esta institución ha surgido del resultado de uno de los mayores esfuerzos por proyectar hacia el futuro, el concepto del museo, pues los museos del siglo XXI se enfrentan a un gran reto, debido a que el público contemporáneo es mucho más variado y exigente y requiere cada vez de una mayor diversidad de servicios y de la alta calidad.



Por esta razón, el modelo de calidad de servicio, emerge de la comunicación como una forma esencial de comprender el rol de los museos frente al público, y a la gestión de calidad, como un actor impulsor de la modernización de los museos en las que, a través de instrumentos de planificación, sobre los bienes disponibles, establece objetivos de acción, estrategias y compromisos entre la institución y la sociedad, para globalizar el término calidad del servicio público, orientado al futuro de los museos.

Misión:

Los Museos Municipales de la ciudad de Cuenca tienen la obligación histórica de proteger el patrimonio cultural a su cargo, con el fin de orientar, enseñar y difundir las diversas manifestaciones culturales de la ciudad, propendiendo al rescate de sus representaciones artísticas que enlacen nuestro pasado con la actualidad, ofreciendo a los visitantes un espacio cultural en el que puedan enriquecer sus conocimientos y recrearse.

Visión:

Ser los museos municipales más representativos y más visitados del país, cumpliendo con el propósito de difundir el contenido histórico de nuestro patrimonio cultural de forma clara, y dentro de un entorno placentero para todo público.



Política de calidad:

Los tres museos asumen el compromiso de satisfacer con eficiencia las necesidades de nuestros visitantes contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país fomentando el turismo y la valoración, preservación, conservación y difusión histórica patrimonial de nuestros valores culturales con responsabilidad social, cumpliendo con las políticas organizativas con orientación hacia la mejora continua.

Objetivo General:

Optimizar la prestación de servicios museológicos a través de una activa y permanente gestión renovadora de actividades, sujeta a estándares de calidad, aplicados y reconocidos por los museos, a fin de satisfacer las aspiraciones del colectivo social y ampliar así como museos municipales el rol que históricamente nos compete.

Objetivos específicos:

- Diseñar nuevas estrategias museísticas para despertar mayor interés y preocupación en los espectadores a fin de que extraigan el mejor provecho posible luego de sus visitas.
- Buscar medidas de solución a las actuales falencias para optimizar el servicio a personas con capacidad limitada.
- Expandir la visión de la calidad entre los profesionales museísticos y los usuarios.
- Mantener nuevas vías de conocimiento e investigación para utilizar los métodos más factibles.



- Crear una red de museos para potenciar el interés por difusión y desarrollar nuestra cultura, raíces e identidad a través de programas conjuntos.
- Estructurar un plan de asociación de amigos de los museos de la ciudad de Cuenca a fin de que reconozcan los beneficios colectivos formativos y culturales que hacen consigo los museos.

Líneas estratégicas

Las líneas estratégicas surgen del previo proceso de deducción que dan resultados del análisis de la realidad de los museos evaluados, siendo un reflejo de los objetivos planteados orientados a la mejora de la organización planteados; es decir que estas líneas representan un puente estratégico entre el pasado y el futuro que señalan el camino en el cual hay que trabajar con mayor énfasis de manera permanente, sobre un referente que formule un modelo de desarrollo con respecto al servicio que engloba una diversidad de elementos vitales de un museo.

A efectos de canalizar inquietudes y hacer viables a nuestra realidad creo conveniente adoptar algunas ideas planteadas de algunos expositores de la calidad.

A continuación veamos estas líneas estratégicas, en las cuales se basa este modelo de investigación:

1. Museo dentro del museo
2. La dinámica de las colecciones
3. El soporte físico de los museos
4. Perspectivas innovadoras para la organización interna
5. Museo fuera del museo
6. Comunicación



Línea estratégica 1²³

Museo dentro de museo

Objetivo: Optimizar la visita a los museos municipales de Cuenca en términos de calidad a través de medidas que solucionen las necesidades del público.

Descripción: Esta estrategia va ligada directamente con la calidad del servicio hacia el usuario, que para los museos debe ser de permanente renovación, si consideramos la demanda a la cual se dirige desde el punto de bienes como de servicio; pues son elementos funcionales uno con el otro que deben brindar satisfacción de las necesidades del público; creando una atmósfera participativa, que fomente un estilo particular de atención, que se diferencie de otras actividades culturales que aun ciudadano le hagan preferir al museo como un sitio acogedor, activo, cultural y de aprendizaje.

Medidas:

1.1 Mejorar los espacios que estimulen la preparación de visita del público en zonas de recepción.

1.2 Adecuar tiempos, temporadas y horarios de atención al público considerando las necesidades y aspiraciones de los usuarios.

1.3 Diagramar programas de estimulación artística o cultural dirigido a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

²³ Véase cuadro de línea estratégica en Anexo 7



1.4 Crear asociaciones de estudio de visitantes a los museos para socializar reforzar la comunicación, retroalimentar la actitud cultural para extraer el mayor provecho del bien que se pone a disposición de ellos.

1.5 Readequar accesos para todo público, que en el incluya a personas con capacidades especiales y adulto mayores.

1.6 Potencializar los elementos y recursos que faciliten al máximo el ingreso y aprendizaje de públicos especiales

1.7 Dotar de la suficiente y necesaria señalización para que todo público ingrese y disfrute de la experiencia museológica y dentro de él aproveche todos los conocimientos de los museólogos expertos en el ámbito de comunicación.

1.8 Proporcionar la debida información a los usuarios sobre la historia misma del local, de modo que le permita con los conocimientos adquiridos dentro de él identificarse más con nuestra cultura, realidad y raíces. La edificación como señal de identidad del museo, valoración de los edificios que tengan un papel relevante en la historia del museo.

Desarrollo:

1.1 Mejorar los espacios que estimulen la preparación de visita del público en zonas de recepción.

El ingreso es la primera percepción del visitante con respecto a servicio que va a recibir, por lo que debe existir personal capacitado que reciba con calidez a los visitantes; porque es muy importante esa impresión que disponga obviamente de limpieza y señalización visibles.



Puerta Principal:

El personal de seguridad debe estar debidamente uniformado de acuerdo al museo al que se pertenece disponer del suficiente conocimiento de las relaciones públicas pues es parte de la buena y mejor imagen de un museo; así mismo debe ser una persona que conozca los suficientes datos e información acerca del museo y sus políticas y ayude así a los visitantes, (conocer horarios, costos, temas de exposición, etc.).

Recepción:

Conformado por mostrador de atención al público, taquillas, consigna automática, punto de información, buzón de sugerencias y registro de visitas. En este espacio igualmente se debe dar la bienvenida y brindar la información que se necesite para el recorrido mediante un breve resumen de las exposiciones permanentes y temporales, precios, además de los servicios complementarios que ofrezca el museo evitando la sensación de laberinto; también se entregara folletería o guías para la visita y la custodia de los paquetes que deseen encargar; para lo cual los recepcionistas deben estar correctamente uniformados con su respectiva credencial.

Antes de iniciar el recorrido el recepcionista designará al guía, si es menester, luego de la cancelación de boletos si el museo tiene esa política; recordando al usuario la imposibilidad de tomar fotografías en el interior de la exhibición, ingreso con alimentos. Así también si está dentro del museo, toda la información anexa que le oriente a usuario la existencia de los servicios que brinda el museo (desde una letrina hasta el lugar donde puedo tomar un refrigerio).



Número de Imagen: 31

Título: Recepción del Museo de la Ciudad-Quito

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011

Tienda:

Deben tener productos generales designados para esta sección en concordancia con el museo; todo espacio cultural que se aprecie tiene su propia tienda interior que también puede llegar a ser una pieza fundamental para el mecanismo financiero de la institución. Aquí se puede vender desde litografías, posters, libros, postales, artesanías o recuerdos del mismo museo con su propio slogan

Cafeterías:

Una cafetería debe ser el lugar que ofrezca espacio y productos adecuados para las personas que visitan el museo, con un menú variado y atractivo.



Número de Imagen:32

Título: Entrada de la cafetería del museo de la ciudad

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011

Áreas de descanso recuperando espacios disponibles para el museo

Todos los museos deben tener servicios varios incluyendo botiquín de primeros auxilios, teléfono, buzón de sugerencias, en fin; asimismo la necesaria elaboración y contratación de las concesiones de audioguías.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.



Externos:

- Dirección de Cultura
- Red de museos de la ciudad de Cuenca
- INPC

1.2 Adecuar tiempos, temporadas y horarios de atención al público considerando las necesidades y aspiraciones de los usuarios.

Regulación de los horarios:

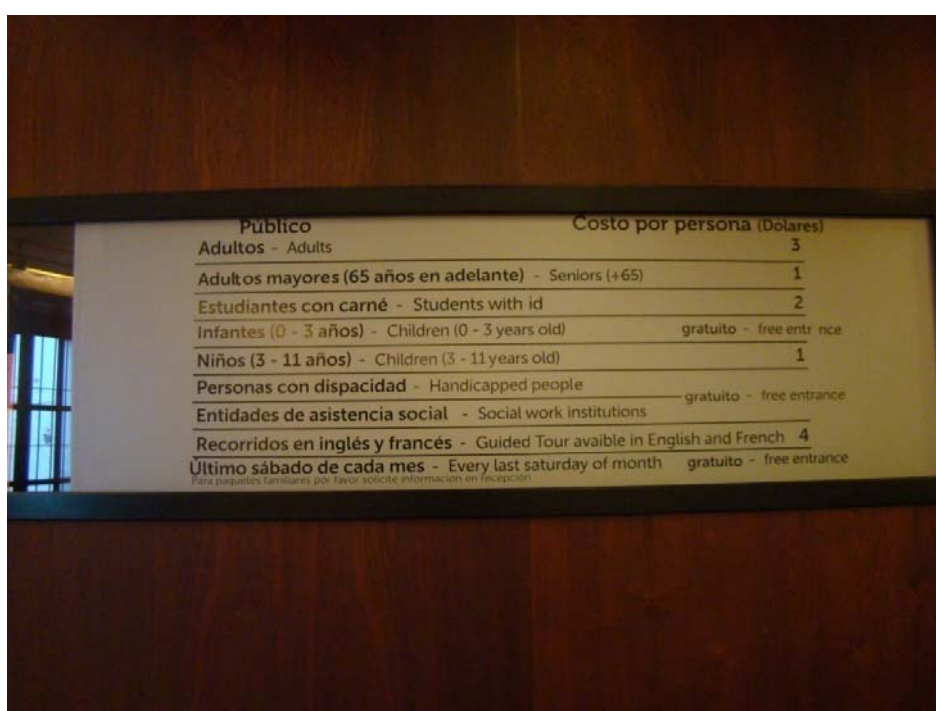
Los horarios de apertura deben tener compatibilidad con el tiempo libre de los visitantes potenciales tomando en cuenta el movimiento de la demanda, la relación con el turismo y otras visitas de la ciudad. También es importante establecer horarios especiales establecidos en el fin de semana, fechas significativas y visitas nocturnas.

Tarifas y público:

Uno de las aportaciones de la Dirección de Cultura es tener la entrada gratuita en dos museos municipales; sin embargo si existiera un cobro para obtener ingresos económicos adicionales, a más de recibir el presupuesto destinado para su funcionamiento, se considera que debería tener una tarifa diferenciada dependiendo del visitante, que debería especificarse de la siguiente manera:

- ❖ Tarifa estándar
- ❖ Tarifas especiales
- ❖ Tercera edad
- ❖ Niños

- ❖ Estudiantes
- ❖ Grupos organizados
- ❖ Amigos de los museos
- ❖ Tarifas para visitas personalizadas



Público	Costo por persona (Dólares)
Adultos - Adults	3
Adultos mayores (65 años en adelante) - Seniors (+65)	1
Estudiantes con carné - Students with id	2
Infantes (0 - 3 años) - Children (0 - 3 years old)	gratuito - free entrance
Niños (3 - 11 años) - Children (3 - 11 years old)	1
Personas con discapacidad - Handicapped people	gratuito - free entrance
Entidades de asistencia social - Social work institutions	gratuito - free entrance
Recorridos en inglés y francés - Guided Tour available in English and French	4
Último sábado de cada mes - Every last saturday of month	gratuito - free entrance

Para pequeños tarifarios por favor solicitar información en recepción

Número de Imagen: 33

Título: Cartel de tarifa de ingreso al museo de la ciudad-Quito

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011

Actividades alternativas

Las actividades adicionales que pueden administrar los museos, a más de ser un ingreso económico para su administración y vínculo atractivo entre el museo y los



usuarios, que brinde un servicio cómplice y carismático y que a la final conlleve a resultados con grandes experiencias. Estas actividades pueden ser:

- ❖ Conciertos
- ❖ Conferencias
- ❖ Lecturas literarias
- ❖ Recitales
- ❖ Representaciones teatrales
- ❖ La hora de los jóvenes: debates, creación de nuevas tecnologías
- ❖ Nuevas guías
- ❖ Interpretes para sordomudos
- ❖ Acompañamiento personalizado para invidentes
- ❖ Visitas guiadas por especialistas



Número de Imagen: 34

Título: Acompañamiento personalizado para invidentes. Museo Nacional de San Carlos-Mexico

Autor: Desconocido

Fuente: http://conadis.salud.gob.mx/interior/sala_de_prensa/sala1.html

Fecha: 14 de enero del 2012

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura
- Universidades
- Centros de enseñanza
- Asociaciones
- Red de museos de la ciudad de Cuenca



1.3 Diagramar programas de estimulación artística o cultural dirigido a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Se debe establecer un programa donde se pueda profundizar las temáticas centrales de los museos incentivando el interés y estableciendo lazos con la comunidad para conseguir el acercamiento hacia los temas expuestos dirigido a niños, jóvenes y adultos mayores; es decir si se imparte estimulación artística para niños se podía impartir clases de dibujo, pintura, modelado en arcilla, elaboración de títeres, teatro, música, etc.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales

Externos:

- Dirección de Cultura
- Empresas privadas
- Centros de enseñanza
- Asociaciones, etc.

1.4 Crear asociaciones de estudio de visitantes a los museos para socializar reforzar la comunicación retroalimentar la actitud cultural para extraer el mayor provecho del bien que se pone a disposición de ellos.

Este vínculo se puede realizar a través de:

- La creación de las bases y programas que constituyen los centros de estudio de visitantes en cada medio.



- La vinculación de estudiantes en el ámbito de los museos con realización de prácticas en los mismos, desde colegio hasta universidades
- La participación de voluntarios que deseen ser parte de la organización interna de los museos.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales

Externos:

- Universidades y colegios de la ciudad de Cuenca
- Centros de investigación
- Empresas especializadas

1.5 Readecuar accesos para todo público, que en el incluya a personas con capacidades especiales y adulto mayores.

A través de la elaboración de un proyecto dirigido a personas con capacidad limitada en la que se adecuen los espacios del museo, desde la entrada hasta los lugares de exposición y todos los servicios complementarios que ofrezca el museo.



Número de Imagen: 35

Título: Ingreso al Auditorio Jaime Torres Bodet. Museo Nacional de Antropología.

Autor: Mauricio Marat/ INAH

Fuente: http://www.arts-history.mx/noticiario/index.php?id_notas=21122011142929

Fecha: 31 de marzo del 2012

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura
- Asociaciones
- Red de los museos de la ciudad

1.6 Potencializar y readecuar elementos y recursos que faciliten al máximo el ingreso y aprendizaje de públicos especiales.



Con respecto a públicos especiales, se refieren aquellas personas que tengan alguna deficiencia sensorial o motriz, con los que se podría realizar un proyecto de guianza sensorial para invidentes o lingüística para visitantes con deficiencia auditiva. Es recomendable capacitar a los mediadores bajo estos términos para realizar esta actividad de manera entendible y atractiva para los visitantes.

Otra de las formas de potenciar el interés del público al museo es realizar obras teatrales en el interior de la edificación diurnas tanto nocturnas dependiendo de la temática que se desee exponer realizando alianzas con instituciones educativas secundarias o universitarias; también podría ser con organizaciones teatrales de la ciudad interesadas en proporcionar sus servicios artísticos.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Asociaciones
- Red de museo de la ciudad de Cuenca

1.7 Dotar de la suficiente y necesaria señalización para que todo público ingrese y disfrute de la experiencia museológica y dentro de él aproveche todos los conocimientos de los museólogos expertos en el ámbito de comunicación.

El museo presenta su patrimonio a sus visitantes utilizando los objetos como el medio de las ideas que se desea transmitir, este llamado “emisario cultural”, funciona siempre y cuando se entienda, pues utiliza diferentes términos no de uso cotidiano y que



pueden resultar inentendibles, por lo que es indispensable presentar el recurso didáctico adecuado para la interpretación. Existen también las formas correctas y adecuadas de colocar ciertas señales para evitar que el museo se convierta en un laberinto y resulte tedioso recorrerlo; es importante siempre contar con la opinión profesional en museología, cuya experiencia sirve para colocar debidamente las señalizaciones. Así entre otras:

- Elaboración del catálogo de necesidades
- Elaboración de la guía de diseño y buenas prácticas
- Proyecto de señalización de cada museo
- Contratación y ejecución de los trabajos

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Empresas especializadas
- Red de museos de la ciudad
- Dirección de Cultura

1.8 Proporcionar la debida información a los usuarios sobre la historia misma del local, de modo que le permita con los conocimientos adquiridos dentro de él identificarse más con nuestra cultura, realidad y raíces. La edificación como señal de identidad del museo, valoración de los edificios que tengan un papel relevante en la historia del museo. La edificación como señal de identidad del museo



Número de Imagen: 36

Título: Jardín del Museo Pumapungo del Ministerio de Cultura

Autor: José Luis Gidelga

Fuente: <http://www.flickr.com/photos/26927539@N05/5933902846/>

Fecha: 31 de marzo del 2012

Considerando las adecuaciones que siempre se realizan, determina que se debe tener pendiente la recuperación de los ambientes en la vida del museo, para mantener la esencia misma de la edificación. También se considera de mucho interés el mantener jardines que podrían estar conformadas por plantas autóctonas de la región; patios con estilo adecuados para el descanso y espacios libres en los cuales se puedan recrear.

Todo esto sin olvidar que es necesario:

- La señalización, descripción y valoración de ámbitos singulares
- Las visitas complementarias a cubiertas, espacios singulares, etc.



Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

Empresas especializadas

Línea estratégica 2²⁴

La dinámica de las colecciones

Objetivo: Motivar el interés de los usuarios a través de las diferentes muestras y expresiones culturales para transmitir al público conocimientos renovados, procedimientos, difusión de mensajes, inquietudes y la necesidad de su conservación.

Descripción: Las colecciones son los elementos que define el concepto del museo. Cada museo dependiendo de su colección, definirá su perfil y necesidades. Establecerá determinados objetos para proyectar la interrelación entre el museo y la sociedad; disponiendo de la información suficiente que mantenga su valor potencial y cultural. Se considera también necesario utilizar las diferentes modalidades para seleccionar los objetos que pertenecerán al museo, y que pueden ser efectuadas de la siguiente manera:

- por trabajo de campo
- por compra
- por donación

²⁴ Véase cuadro de la línea estratégica 2 en el Anexo 8



- por depósito
- por operaciones de Ingresos y egresos
- por movimientos internos y externos de las obras

Medidas:

2.1 Organizar colecciones que informen a su público, la filosofía, objetivos y metas que se persigue como museo para brindar con solidez la suficiente información a los usuarios.

2.2 Despertar todo el interés posible del museo en los usuarios, de modo que le permita, de la colección extraer las más gratas experiencias.

2.3 Prevenir posibles afecciones que pudieran repercutir a las colecciones para preservarlas debidamente, adoptando para ello todas las políticas y recurso que fuesen necesarios.

2.4 Adecuar debidamente los espacios en los que materiales del museo exigen ser manejados y conservados acertadamente para su preservación correcta.

Desarrollo:

2.1 Organizar colecciones que informen a su público, la filosofía, objetivos y metas que se persigue como museo para brindar con solidez la suficiente información a los usuarios.

Son aquellas colecciones que en el momento de exposición transmiten el mensaje que desea llegar el grupo museístico a través de:

- Un sistema unificado de bases de datos
- Una conversión de los sistemas actuales de catalogación e inventario
- La optimización de contenidos



- Establecimiento de vínculos espaciales y territoriales
- La coordinación con sistemas nacionales e internacionales
- La Interconexión entre los museos municipales
- El fortalecimiento de la Red de Museos de la ciudad de Cuenca
- Programa especial para incorporación de los museos al turismo cultural

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Ministerio de Educación del Ecuador
- Ministerio de Turismo. Zona 6

2.2 Despertar todo el interés posible del museo en los usuarios, de modo que le permita, de la colección extraer las más gratas experiencias.

Luego de realizar los procesos de selección se podría reorganizar el planteamiento museográfico en salas de exhibición dedicadas a colecciones que se considere más significativas para potenciar estos atractivos e influir en el interés del visitante desde una perspectiva experimental que se puede plantear:

- Procesos de selección y presentación más exigentes
- La comunicación de las colecciones a través de sus cualidades materiales y estéticas
- La reorganización museográfica experimental en las salas dedicadas a las colecciones más significativas



- La coordinación con programas de turismo cultural en las ciudades y territorios de las experiencias puestas en marcha

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externo:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Ministerio de Turismo. Zona 6
- Red de museos de la ciudad

2.3 Prevenir posibles afecciones que pudieran repercutir a las colecciones para preservarlas debidamente, adoptando para ello todas las políticas y recurso que fuesen necesarios.

La conservación preventiva es fundamental para mantener en un estado óptimo los objetos de exposición que se pretende adecuar el ambiente para alargar la vida de utilidad del objeto utilizando verdaderas técnicas de conservación que actúa en el ambiente cercano utilizando la planificación. La elaboración de contenidos del proyecto atendiendo a materiales, condiciones, ambientales, riesgos, etc.

El autor Josep Ballart Hernandez propone en su Manual de Museos los siguientes factores que se deberían tomar en cuenta para realizar una colección preventiva:

Factores ambientales de la conservación.- Existen diferentes elementos que podrían de alguna manera afectar la conservación de los objetos de las colecciones como la luz, la temperatura y la humedad relativa, la contaminación, el polvo y las plagas.



La luz.- La luz sea esta natural o artificial tiene efectos nocivos para los objetos especialmente cuando se trata de materiales orgánicos, es por esto que se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

- Siempre evitar la exposición directa con los rayos de luz solar
- Evitar los rayos UV de la luz solar con filtradores UV sobre los cristales que protegen al objeto de exposición y del cuarto donde están ubicadas.
- Utilizar una especie de cortinas en las salas de exposición para prevenir los rayos directos del sol.
- Establecer una distancia apropiada entre los objetos de exposición y la luz artificial.
- Alternar el tiempo de los objetos más sensibles en la exposición

La temperatura y la humedad relativa.- Estos factores ambientales que se relacionan entre sí, es el medio en el que se desenvuelve el museo. Hay que saber controlar esos dos elementos debido a que producir alteraciones por el cambio permanente que podrían ocasionar hasta la pérdida de colecciones sino se toma las debidas precauciones que vamos a mencionar:

- Acondicionar adecuadamente el edificio corrigiendo ciertas fallencias que se pueden presentar como goteras.
- Instalar dependiendo donde sea necesario y con cuidado de no estropear las Colecciones el aire acondicionado o la calefacción.
- Utilizar equipos de humidificación y des humidificación.

La contaminación.- Esta contaminación es mi probable de carácter ambiental, especialmente en aquellas ciudades de carácter industrial.

El polvo.- El polvo atrae la humedad, insectos, bacterias que pueden afectar las colecciones, en la que la única opción es que la limpieza debe ser diaria para evitar complicaciones.



Las plagas.- Están entre los organismos como hongos, bacterias, termitas o ratones que al permanecer sin control pueden destruir.

Riesgos mecánicos de la conservación.- Estos riesgos mecánicos se refieren a las manipulaciones de los objetos que se hacen diariamente, es así que los encargados deben estar debidamente capacitados para la limpieza o transportación de las colecciones utilizando elementos que no perjudiquen la conservación de los mismos.

- Recomendaciones para la visita al museo desde la óptica de la conservación preventiva
- Programas de formación dirigidos al personal del museo, especialistas, gestores y público en general.
- Programa de comunicación destinado a la sensibilización del público hacia la conservación de los museos.
- Propuesta de planes de evacuación y emergencia

Responsables:

Interno:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

2.4 Adecuar debidamente los espacios en los que materiales del museo exigen ser manejados y conservados acertadamente para su preservación correcta.

Los almacenes del material que tiene los museos deberían estar bajo un sistema de control con respecto a sus movimientos o el acceso de las personas que están encargadas de este departamento evitando ocupar sótanos o zonas con alto grado de humedad que podrían afectar como ya se ha mencionado anteriormente los objetos de gran importancia. Se podría realiza una:



- Confección de pautas para la reorganización de los almacenes
- Readaptación de los almacenes existentes en los museos tras la selección de sus depósitos
- Rehabilitación de las salas de reserva visible para investigación

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay

Línea estratégica 3²⁵

El soporte físico de los museos

Objetivo: Conservar la infraestructura de los museos con el debido mantenimiento y cuidado evitando su deterioro, con políticas preventivas a fin de ininterrumpidamente brindar los servicios a los visitantes.

Descripción: Los museos municipales de la ciudad están funcionando en edificios históricos, los mismos que han sido restaurados y presentan a los visitantes, según su temática que el tiempo y la historia así lo designo, sus propios valores, objetos y expresiones culturales. Actualmente se mantienen convenios para concluir con la restauración y adecuación de sus instalaciones, en función de las necesidades de los visitantes. Los museos deberán integrar condiciones idóneas para las colecciones y

²⁵ Véase cuadro de línea estratégica 3 en Anexo 9.



para el público, manteniendo una flexibilidad espacial, capaz de admitir cambios y nuevas perspectivas de presentación.

Medidas:

3.1. Conservar las infraestructuras para brindar un buen servicio y reducir las inversiones imprevistas.

3.2 Diagnosticar la infraestructura museística que permita racionalizar, cualificar la intervención en los museos.

3.3 Diseñar el control permanente de proyecto y de obras que optimicen la intervención de los museos, en prevención y para su conservación.

Desarrollo:

3.1 Conservar las infraestructuras para brindar un buen servicio y reducir las inversiones imprevistas.

Una edificación con excelentes mantenimientos es carta de presentación al visitante, para lo que se debería tomar en cuenta:

- La creación de la unidad de diagnóstico
- La elaboración de un banco de datos contrastado sobre usos, superficies, instalaciones, recursos expositivos etc.
- El estudio de la infraestructura
- La investigación de las condiciones funcionales
- El análisis del acondicionamiento museográfico
- La detección y valoración de las situaciones de riesgo



Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Empresas y equipos especializados

3.2 Diagnosticar la infraestructura museística que permita racionalizar, cualificar la intervención en los museos.

Es conveniente realizar un diagnostico estableciendo los siguientes parámetros:

- Formular las pautas del mantenimiento.
- Confeccionar pliegos y contratos para la prestación de servicios
- Contratar personal de empresas especializadas para el mantenimiento continuo.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Empresas y equipos especializados

3.3 Diseñar el control permanente de proyecto y de obras que optimicen la intervención de los museos, en prevención y para su conservación.

Es conveniente realizar el control permanentemente de proyectos u obras mediante:

- La creación de una unidad temporal de tipo experimental



- El establecimiento de pautas a tener en cuenta en los proyectos
- El diseño de la unidad permanente de control de proyectos y obras

Responsables:

Internos

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Línea estratégica 4²⁶

Perspectivas innovadoras para la organización interna

Objetivo: Generar propensión a una continua y seria capacitación profesional en los responsables del manejo del museo a través de cursos de actualización, seminarios de especialización, entre otros, para que su trabajo genere óptimos resultados en su campo de acción y consecuentemente en el servicio ofrecido al usuario.

Descripción: Marc Maure afirma que una de las características de la nueva museología consiste en la utilización de métodos de trabajo basados en el diálogo entre el museólogo y la comunidad, para el estudio, la preservación y la difusión de la cultura de esa comunidad. Es acertada esta afirmación, pues el perfil del personal del museo debe hallarse al nivel de la exigencia y satisfacción de las necesidades del visitante, en esta interacción museo-comunidad.

“Ámbito Profesional.- Ofrecer al visitante un servicio netamente profesional utilizando los recursos que posee el museo con el objetivo de obtener un excelente producto.

²⁶ Véase cuadro de línea estratégica 4 en Anexo 10.



Ámbito Humano.- Considerar las actitudes de los visitantes solucionando los momentos que podrían estar influyendo en su comportamiento utilizando las palabras correctas con un buen trato.

Ámbito Oculto.- Competencia de personal en todas las áreas de atención a visitantes utilizando una información adecuada, con planificación del trato sobre diferentes eventualidades que podrían surgir que se basan en las producciones museológicas de calidad y el buen trato”.

Medidas:

4.1Elaborar nuevos perfiles profesionales para los profesionales que deben trabajar en los museos, pues el resultante de esta profesionalización repercute obviamente en bien de la imagen del museo y de la misma ciudad.

4.2Dotar de programas de capacitación para el personal del museo, acordes a la demanda de los cambios que la tecnología, la ciencia y los tiempos actuales así lo exige.

4.3Buscar una activa vinculación entre los museos y las universidades de la ciudad a través de talleres, seminarios y cursos de formación, que revitalice el reconocimiento importancia y validez de nuestra cultura e historia.

4.4 Fomentar a través de curso de relaciones humanas una sólida formación del personal a fin de que su atención del visitante, sea positiva y genere una excelente imagen del museo, como una carta de presentación previa a la visita.

4.1 Elaborar nuevos perfiles profesionales para los profesionales que deben trabajar en los museos, pues el resultante de esta profesionalización repercute obviamente en bien de la imagen del museo y de la misma ciudad.

Es necesario:



- Realizar un perfil de profesionales que en realidad se necesite en la Institución.
- Proponer programas de necesidades adecuado a cada museo en función de sus características, tamaño, servicios, etc.
- Completar la falta de técnicos, especialistas u otras categorías laborales, con el propósito de mantener un equipo de trabajo consolidado y disponible para el servicio.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay

4.2 Dotar de programas de capacitación para el personal del museo, acordes a la demanda de los cambios que la tecnología, la ciencia y los tiempos actuales así lo exige.

En esta medida se podría realizar talleres, seminarios o cursos de capacitación con los siguientes posibles temas:

- La gestión e interpretación de los museos
- Relación de los profesionales con el público
- Premisas de la atención al visitante
- Nuevas tecnologías de la información
- Conservación preventiva
- Técnicas de comunicación
- Estudio de los nuevos públicos



- La interconexión del museo y el turismo

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Asociaciones
- Universidades
- Ministerio de Turismo. Zona 6
- Red de museos de la ciudad de Cuenca

4.3 Buscar una activa vinculación entre los museos y las universidades de la ciudad a través de talleres, seminarios y cursos de formación, que revitalice el reconocimiento importancia y validez de nuestra cultura e historia.

Esta vinculación con centros de enseñanza se podrían plantear seminarios de Gestión de calidad aplicada a museos, técnicas de servicio a los visitantes, seminarios de museología en general, conferencias sobre temas culturales, conferencias de servicio al cliente, Conferencias de buenas prácticas en el museo, entre otros.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.



Externos:

- Universidades
- Asociaciones
- Red de museos de la ciudad de Cuenca
- Dirección de Cultura

4.4 Fomentar a través de curso de relaciones humanas una sólida formación del personal a fin de que su atención del visitante, sea positiva y genere una excelente imagen del museo, como una carta de presentación previa a la visita.

Estas actividades se pueden realizar mediante:

- Realizar estudios de posibles profesionales alternativos a los que se encuentra en el museo, dependiendo del montaje de la colección.
- Contar con un personal que brinde un servicio cálido a sus visitantes.
- Proponer nuevas funciones de interpretación para los vigilantes de los museos

Responsables:

Interno:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externo:

- Dirección de Cultura del Azuay



Línea estrategia 5²⁷

Museo fuera del museo

Objetivo: Implantar el museo en el territorio como espacio de cultura estimulando su función como agente de desarrollo económico y social de la ciudad, con la participación de asociaciones como: sectores de opinión, sugerencias acerca de la marcha y funcionalidad del museo y un club de amigos de los museos, a fin de conectar de cierta forma la vida del museo con las necesidades de la comunidad.

Descripción: Los museos establecen una proyección hacia el exterior como parte de una nueva filosofía del servicio hacia el público en general para obtener una relación intrínseca con la comunidad.

Medidas:

5.1 Impulsar la creación de las asociaciones de los amigos de los museos, a través de curso de formación que posibiliten tanto la participación cuanto la vinculación del museo con las necesidades de cada comunidad.

5.2 Establecer una red operativa que integre los museos, los conjuntos arqueológicos y monumentales en sus territorios respectivos para la presentación de colecciones y difusión del patrimonio en común.

5.3 Impulsar la participación de públicos distantes y conformar una estructura interactiva con el museo y los ciudadanos con el propósito de asimilar sugerencias que propendan a mejorar el funcionamiento del museo.

²⁷ Véase cuadro de línea estratégica 5 en Anexo 11.



5.4 Colocar correcta y debidamente la señalización externa como la información básica del museo, como un mecanismo de publicidad e integración del museo a la ciudad y viceversa.

5.5 Desarrollar programas educativos que den a conocer la importancia de visitar los museos y reconocer en ellos nuestra identidad para proyectarla históricamente con su entorno.

5.6 Apoyar a grupos de voluntarios, a través de actividades que desarrollen su interés y preocupación tendientes a vincularlos a la vida y quehacer de los museos.

5.1 Impulsar la creación de las asociaciones de los amigos de los museos, a través de curso de formación que posibiliten tanto la participación cuanto la vinculación del museo con las necesidades de cada comunidad.

Para realizarlo, se tendría que:

- Impulsar la creación de las asociaciones de los amigos de los museos
- Formular convenios con otras asociaciones culturales y voluntariados
- Proponer convenios de colaboración con la red de museo de la ciudad

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Asociaciones diversas
- • Red de los museos de la ciudad



5.2 Establecer una red operativa que integre los museos, los conjuntos arqueológicos y monumentales en sus territorios respectivos para la presentación de colecciones y difusión del patrimonio en común.

Para realizarlo, se tendría que:

- Establecer una red que integre los museos, conjuntos arqueológicos y monumentos y la relación con sus territorios con sus territorios.
- Tener una base de datos operativa para transmitirse unos a otro sus experiencias o posibles actividades.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay

5.3 Impulsar la participación de públicos distantes y conformar una estructura interactiva con el museo y los ciudadanos con el propósito de asimilar sugerencias que propendan a mejorar el funcionamiento del museo.

Esta medida se puede realizar cuando:

- Los museos municipales creen experiencias piloto para la presentación de actividades conjuntas en la ciudad.
- Los museos establecen programas de colaboración con las instituciones locales
- Se realice la creación de un circuito de exposiciones
- Se Realice intercambios, difusión de contenidos y publicaciones



Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Empresas
- Fundaciones culturales
- Museos del Ecuador
- Museos extranjeros
- Entidades financieras

5.4 Colocar correcta y debidamente la señalización externa como la información básica del museo, como un mecanismo de publicidad e integración del museo a la ciudad y viceversa.

Realizando:

- Una guía de diseño de señalización
- Proyectos de señalización
- Contratación y ejecución de trabajos
- Incorporación de de información básica de los museos en oficinas de información turística, medios de transporte, instituciones del patrimonio, etc.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.



Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay

5.5 Desarrollar programas educativos que den a conocer la importancia de visitar los museos y reconocer en ellos nuestra identidad para proyectarla históricamente con su entorno.

- Generación de material didáctico para las visitas de los museos
- Visitas participativas en los museos con niños, familia, adultos mayores, etc.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Dirección de Cultura del Azuay
- Universidades de la ciudad de Cuenca
- Colectivos profesionales
- Centros de enseñanza
- Red de museo de Cuenca

5.6 Apoyar a grupos de voluntarios, a través de actividades que desarrollen su interés y preocupación tendientes a vincularlos a la vida y que hacer de los museos.

- Establecimiento de programas de colaboración con entes locales, instituciones del patrimonio dentro y fuera de la ciudad de Cuenca y entidades públicas y privadas



- Preparación de proyectos de investigación y desarrollo tecnológico relacionados con los museos

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Entidades públicas y privadas
- Instituciones nacionales e internacionales vinculadas con el patrimonio

Línea estratégica 6²⁸

Comunicación

Objetivo: Optimizar la capacidad discursiva de todos los elementos que conforman el museo pero preferentemente a los guías, a través de cursos de capacitación, seminarios de oratoria de creación y recreación de textos, de prácticas comunicativas y otras alternativas que estimulan la capacidad expresiva, para con este apoyo profesional alcanzar las metas y filosofía propuesta por el museo, y se brinde al usuario un eficiente servicio e información.

Descripción: El autor Josep Ballart Hernández expone en su Manual de museos la siguiente coordinación que se debería seguir con el propósito de que el museo extendiendo sus lazos:

- Llamar la atención a la comunidad sobre la existencia del museo

²⁸ Véase cuadro de línea estratégica 6 en Anexo 12.



- Ubicar al museo en el mapa turístico de la ciudad
- Ser una marca corporativa
- Publicitar permanentemente la oferta del museo
- Ofrecer un excelente servicio a los visitantes
- Generar en los visitantes satisfacción para que repiten el recorrido
- Investigar las expectativas del posible consumidor para ofrecer nuevas propuestas basadas en sus necesidades.

Estos pasos que expone el autor hace referencia a que el éxito de comunicación de un museo es aquel que consigue siempre enriquecer con algo al visitante.

Medidas:

6.1 Desarrollar políticas de mejoramiento de la comunicación entre el museo y la comunidad de modo que estimule la utilización de diferentes canales de interrelación entre el personal del museo y la comunidad.

6.2 Crear espacios interactivos entre los museos y la comunidad con la participación de medios de comunicación para que su aporte sea decisivo y genere información, interés e inquietudes que resulten complementarios a las aspiraciones y metas del museo.

6.3 Potencializar el de por si importante mecanismo de información que constituye un museo para proporcionar dentro y fuera de él la requerida publicidad, apoyada desde su interior con una correcta y clara señalización.

Desarrollo:

6.1 Desarrollar políticas de mejoramiento de la comunicación entre el museo y la comunidad de modo que estimule la utilización de diferentes canales de interrelación entre el personal del museo y la comunidad.



- Análisis de la información ofrecida en relación con los museos
- Diseño de una respuesta por parte de la administración responsable y por los propios museos para situarlos adecuadamente en el mercado de la comunicación
- Definición de estrategias de anticipación de los museos en el mundo de la cultura
- Definición de experiencias competitivas en el mundo del ocio
- Colaboración con las universidades para la creación de grupos de investigación sobre marketing de museos y la presencia de los museos en la sociedad de la información

Responsables:

Interno:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externo:

- Medios de comunicación
- Universidades de la ciudad de Cuenca
- Entidades públicas y privadas

6.2 Crear espacios interactivos entre los museos y la comunidad con la participación de medios de comunicación para que su aporte sea decisivo y genere información, interés e inquietudes que resulten complementarios a las aspiraciones y metas del museo.

- Presencia de los medios de comunicación en los museos
- Exploración de las técnicas de entrega de información
- Preparación de información digital



- Relación con los medios de comunicación por medio de las páginas web
- Alianzas con oficinas de información turística u otras.
- Realización de un plan de calidad relacionado con el público.

Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Medios de comunicación
- Entidades públicas y privadas

6.3 Potenciar el de por si importante mecanismo de información que constituye un museo para proporcionar dentro y fuera de él la requerida publicidad, apoyada desde su interior con una correcta y clara señalización.

- Diseñar un formato de página web que incorpore las señas de identidad institucionales, de diseño, etc. del programa y permita las aplicaciones de cada museo
- Configurar los sitios web que tenga información del museo, enlaces, noticias, etc.
- Diseñar la señalización de sus servicios como: horarios, tarifas, reservas, facilidades, acceso a biblioteca, etc.
- Realizar la Presentación de folletería con colecciones, exposiciones temporales.
- Realizar carteles anunciadores con actividades como talleres, visitas guiadas, conferencias, etc.
-



Responsables:

Internos:

- Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.

Externos:

- Entidades públicas y privadas
- Dirección de cultura del Azuay
- Red de museos de la ciudad



CAPITULO IV



CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Conclusiones:

Siempre resulta ventajoso partir de una observación ajena al entorno y al medio porque el estar fuera de esa realidad nos permite adoptar posiciones críticas, claras y coadyuvantes y que contribuyen a mejorar esa realidad que dada sus condiciones se mantiene estática. Digo esto porque siendo ajeno a la vida de un museo y luego de visitar y constatar insitu se puede apreciar las falencias, las necesidades, los logros, su trabajo y el aporte del que son capaces de brindar los museos.

Grosso modo, si establecemos una comparación entre el manejo de los museos en la capital de la república y nuestra ciudad, se nota una gran diferencia y esto se debe obviamente al apoyo estatal, a las condiciones políticas socioculturales de la ciudad, entre otros factores que le obligan caminar a la par de otros museos importantes del exterior. Esto no quita el necesario esfuerzo colectivo que debe desplegarse para mejorar el servicio y la atención por parte de los museos de nuestra localidad. Esta experiencia me ha resultado muy significativa porque ha constituido un enorme espacio de aprendizaje del que todos los ecuatorianos deberíamos participar más todavía si uno ama lo que conoce, pues tendríamos que todos conocer para colocar a este país en el sitio intransferible, bello y único por la diversidad de su cultura y sus expresiones culturales e históricas.

El trabajo realizado, desde luego que demandó de mayor tiempo; sin embargo los museos evaluados han presentado diferentes valores de satisfacción con los usuarios, los mismos que están considerados aceptables en los tres museos municipales de nuestra ciudad, donde más del 98% de las personas son portavoces de estas impresiones y recomiendan a otros visitarlos. Ello evidencia el alto grado de



aceptación, sin desconocer que existen también quejas y malestar por parte de unos visitantes. Aspecto que se debe mejorar sopena de menoscabar el verdadero servicio misión y función que tiene todo museo. Si consideramos que un museo es un dínamo y un ente reproductor de cultura se debe luchar porque sean los gobiernos locales o nacionales doten de los suficientes recursos a fin de que se cubran necesidades básicas e indispensables que por el momento carecen los museos de la ciudad, entre ellos la debida señalización, estacionamientos, servicios de información suficientes, servicios para atención de niños, rampas para que puedan utilizar estos servicios personas con capacidad especiales, aparte de que a mi modo de ver debería capacitarse más el personal de guianza, de seguridad que con mayor preparación son capaces de vender adecuadamente la imagen de la ciudad, del museo y de nuestra propia cultura.

Más de una vez la prensa se ha hecho eco del incumplimiento de horarios o ausencia de guías que dejan en una especie de orfandad a turistas que habidos de conocimiento visitan nuestra ciudad. Sin menoscabar la calidad y condición de las personas y sin generalizar los dichos estos son errores que demandan corrección.

No quepa duda que los museos, o quienes los dirigen despliegan enormes esfuerzos a fin de servir a la colectividad; tampoco se puede negar la vinculación con notados artistas y han permitido al publico testificar y disfrutar de este aporte. En similar condición quien puede negar el enorme aporte brindado por los museos a la ya conocida e internacional Bienal de Pintura, cuyo trabajo de sus directivos y mas personeros involucrados en esta actividades merecen el reconocimiento y la mas calidad felicitación.

Retomando el asunto de quejas y sugerencias que nos han hecho llegar a través de las encuestas vale decir que ningún museo presenta un verdadero programa de recepción y análisis, ni buzones que recepten sugerencias. Por este motivo dejamos sentada



nuestra petición porque se instalen estos buzones y a través de ellos se ausculten juicios y opiniones que buscan el mejoramiento del servicio y la calidad del mismo.

De nuestra investigación se desprende también las diferencias frente a la valoración y precios de entrada. Se aprecia visitantes satisfechos por la entrada libre o por el costo mínimo y accesible a su bolsillo. Desconozco estas políticas pero se debería coordinar esta situación a fin de brindar todas las facilidades a los usuarios.

Si considero una enorme falencia la despreocupación de las autoridades por impulsar una política de interés y atención por parte de estudiantes y ciudadanos por conocer y reconocer nuestros propios valores constantes en los museos. Todavía se puede apreciar una pesada burocracia que no brinda las facilidades a jóvenes y niños para que conozcan los museos de la ciudad. Considero una obligación moral el hecho de que todo niño antes de terminar su escuela debe conocer todos los museos y las riquezas culturales de nuestra provincia. Este mismo juicio es válido para enraizar en el corazón y en el alma de un niño nuestros propios valores, nuestra cultura y el amor hacia nuestra propia historia e identidad.

Sin caer en el pesimismo y sin el afán de menoscabar la presencia y aporte estatal debería darse mayor prioridad, apoyo y atención a los museos de la ciudad de Cuenca. Porque no, aunque el costo económico sea alto, movilizar recursos y acciones para conseguir la verdadera calidad que demanda las normas ISO. Quedarnos como estamos implica conformismo, es cerrar los ojos al paso del tiempo; es carecer de la voluntad de caminar a la par de la eficiencia y eficacia que demandan los tiempos actuales.

Es penoso, bajo esta visión observar, pese a la consabida campaña a favor de personas con capacidades especiales, que los museos no cuenten con rampas de acceso y aunque los locales, algunos de ellos no se presten para el caso, se deben buscar soluciones a este problema, que de no hacerlo de por sí resulta discriminatorio.



Es gratificante conocer que actualmente los museos municipales de la ciudad, están integradas en la Red de museos de la ciudad de Cuenca, estableciendo vías de comunicación a través de conversatorios, congresos, seminarios, etc. con la finalidad de discutir, analizar y establecer posibles soluciones para ciertos eventos que se estén planificando, capacitando a su personal en el ámbito cultural. Es indiscutible que el mayor complemento que tienen los museos es su grupo de trabajo; que en el caso de los museos municipales, es reducido el número en comparación de grandes museos que se encuentran alrededor de mundo; no hay que desmerecer el esfuerzo, dedicación y cariño que han colocado sus colaboradores en cada puesta de escena con el firme propósito de cumplir con el objetivo de la existencia de los museos.

Finalmente desde el punto de vista de la investigación, cabe señalar que la investigación se ha basado en el resultado del servicio de los museos municipales con respecto a la percepción del usuario con todo el procedimiento de la medición de la calidad; partiendo de este aspecto se vio conveniente establecer un pequeño modelo con respecto a la gestión del servicio, donde se ha estipulado valiosas pautas que podrían ser contempladas por la dirección general, en este caso sería la Dirección de Cultura, las cuales exponen políticas del servicio antes, durante y después de la visita con la finalidad de conseguir satisfacer la necesidad del visitante, consiguiendo que estos museos se conviertan en destinos dentro del destino como atractivos de los turistas internos y externos que al visitar la ciudad no pierden la oportunidad de recorrer la historia por las salas de exposición que presentan.



4.2 Recomendaciones:

Si bien algunas puntuaciones ya se replantearon vale a continuación puntualizar algunas inquietudes que aspiran contribuir a este mejoramiento de servicio. No ha sido mi afán, y reitero menoscabar el enorme trabajo que muchas personas han desplegado y siguen desplegando en los diferentes museos de nuestra ciudad. Con esta aclaración dejare constancia de algunas recomendaciones:

- La Dirección de Cultura y los Museos municipales que se encuentran a su cargo podrían establecer un modelo para un plan de calidad del servicio igualitario para todos, estableciendo políticas con equipos de trabajo conformado por representantes de cada museo involucrados que podrían abordar temas como un diseño de análisis de gustos y preferencias actuales del usuario y su satisfacción, definición de estándares de calidad y compromisos para conseguir la mejora del servicio, diseño de un sistema de medición y seguimiento de cada uno de los resultados alcanzados.
- Considerar la opción de realizar una autoevaluación interna en cada uno de los museos y poder presentar nuevas medidas internas para brindar un mejor servicio y estar actualizándose continuamente.
- Fundar un programa “Amigos de los museos” para utilizar esta organización como un ente aliado brindando ciertos beneficios y estar más cerca del usuario interrelacionando ciertos aspectos que podían mejorar la organización de este servicio cultural y recreacional.
- Adaptar accesos e interpretaciones accesibles para visitantes con deficiencia motriz, auditiva y visual, fomentando de esta manera un verdadero servicio en el que estos visitantes especiales obtengan una experiencia enriquecedora.
- Realizar presentaciones activas con el público segmentando las preferencias de los visitantes a través de su edad, preparando programas interactivos dentro y



fuera del horario de apertura como por ejemplo una representación nocturna de las costumbres cuencanas.

- Otorgar a los museos una mayor autonomía de gestión para que puedan conseguir sus propios ingresos a más del presupuesto de la Dirección de Cultura, pues con estos valores se podría mejorar mayores beneficios al visitante.
- Implementar un plan de manejo para los museos municipales, en la que se podrá establecer mecanismos homogéneos de servicio identificando su posición y diferenciándose de otros museos que estén fuera de la jurisdicción de la Dirección de Cultura.
- Crear políticas que se sostengan en los valores planteados por el museo y que sea institucionalizado.
- Integrar a los mediadores, quienes facilitara la interacción entre el visitante y el museo bajo los principios del constructivismo.
- Conocer el público que frecuenta los museos, a través de un estudio en el que se puede obtener información verídica de la segmentación del mercado que visita los museos.
- Crear vías de comunicación entre el museo y otras asociaciones o instituciones en reuniones que expongan la importancia de los museos en la ciudad.



BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas

Berastain, Luis. *Aprender a crear una empresa turística*. España, Ediciones Paidós Ibéroamerica, 2006.

Cuatrecasas, Lluís. *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona, Ediciones Gestión, 1999.

Idrovo, Salvador. *Museos de Cuenca*. Cuenca, Talleres Gráficos de la Universidad de Cuenca, 1997.

Lloréns M, Francisco Javier y María del Mar Fuentes. *Calidad total. Fundamentos e implantación*. España, Ediciones Pirámide, 2000.

Manual de organización, operación y funcionamiento coordinación de museos nacionales. San Salvador, Ediciones, 2008.

Senlle, Andrés y Joan Vilar. *ISO 9000 en Empresas de Servicios*. España, Ediciones Gestión 2000, 1996.

Marco Juliá y Florián Porsche. *Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración*. España, Pearson Educacion S.A, 2002.

Vallejo, Raúl. *Manual de Escritura Académica*. Quito, Corporación Editora Nacional, 2003.

Ballart, Josep. *Manual de Museos*. Madrid, Editorial Síntesis, S.A, 2007.

Lord Barry y Gail Dexter. *The Manual of Museum Management*. Barcelona, Editorial Ariel, S.A, 2008.



Boyland, Patrick y Vicky Woollard. Manual del Instructor para ser utilizado con Cómo administrar un museo: manual práctico. Francia, Unesco, 2007.

Fuentes Electrónicas:

“Código de deontología del ICOM para los museos”. Internet. <http://www.nueva museologia.com.ar/lcom.htm>. Acceso: 20 enero de 2011.

“Evaluación de la calidad del servicio de los museos de titularidad estatal”. Internet. <http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/E08-2007.pdf>. Acceso: 20 noviembre 2010.

“Medición de la calidad de servicio”. Internet. <http://www.gestiopoli.com/bb recursos/documentos/fulldocs/mar/medcalservjose.pdf>. Internet. Acceso: 20 noviembre 2010.

“Manual de calidad para servicios turísticos en museos, monumentos Históricos y sitios arqueológicos”. Internet. <http://www.scribd.com/doc /30365087/MANUAL-DE-CALIDAD-PARASERVICIOS-TURISTICOS-EN-MUSEOS-MONUMENTOS-HISTORICOS-Y-SITIOS-ARQUEOLOGICOS>. Internet, Acceso: 21 noviembre 2010.

“Museos, una visión desde la gestión de calidad”. Internet. http://www.ccee.edu.uy/investigacion/cultura/Monografia_museos.pdf. Internet. Acceso: 10 diciembre de 2010.



“Normas ISO 9001: 2008”. Internet. calidad@grupoalianzaempresarial.com.

Acceso: 20 enero de 2011.

“Sistema de gestión de la calidad”. Internet. http://es.wikipedia.org/wiki/Certificado_de_calidad. Acceso: 21 noviembre de 2010.



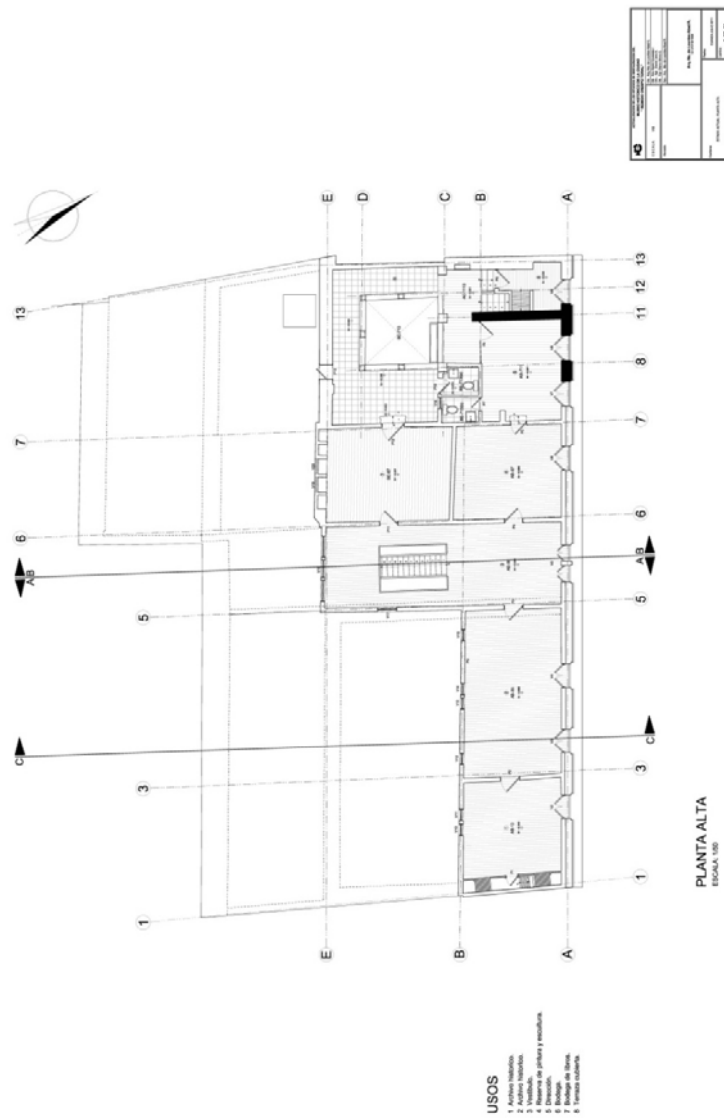
ANEXOS

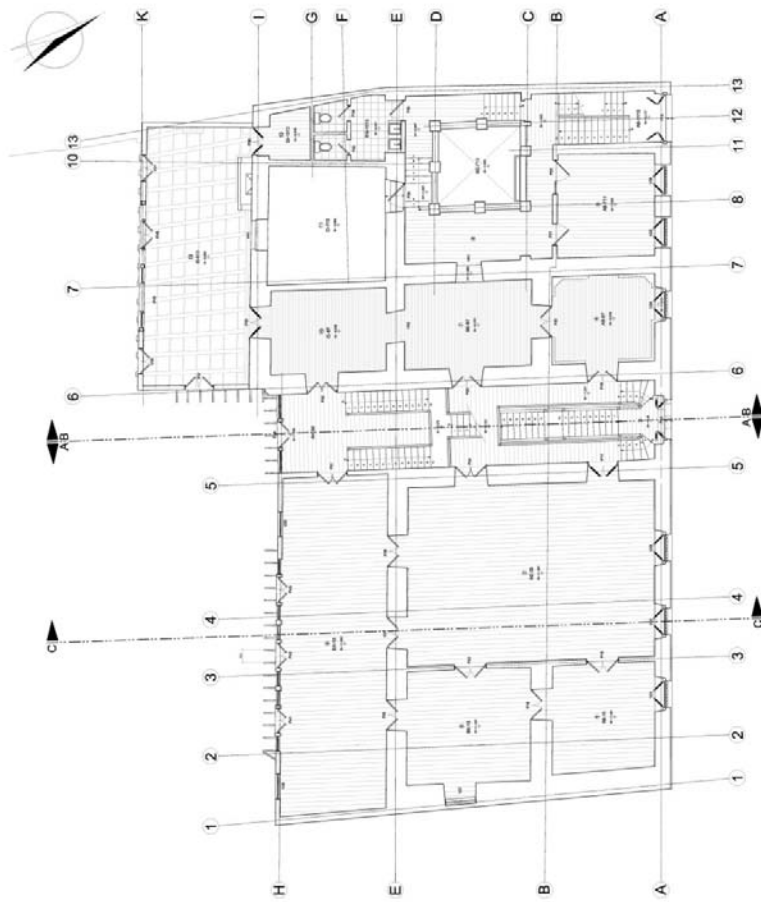
Anexo 1: Mapa del Museo Municipal de Arte Moderno





Anexo 2: Mapa del Museo Remigio Crespo Toral.

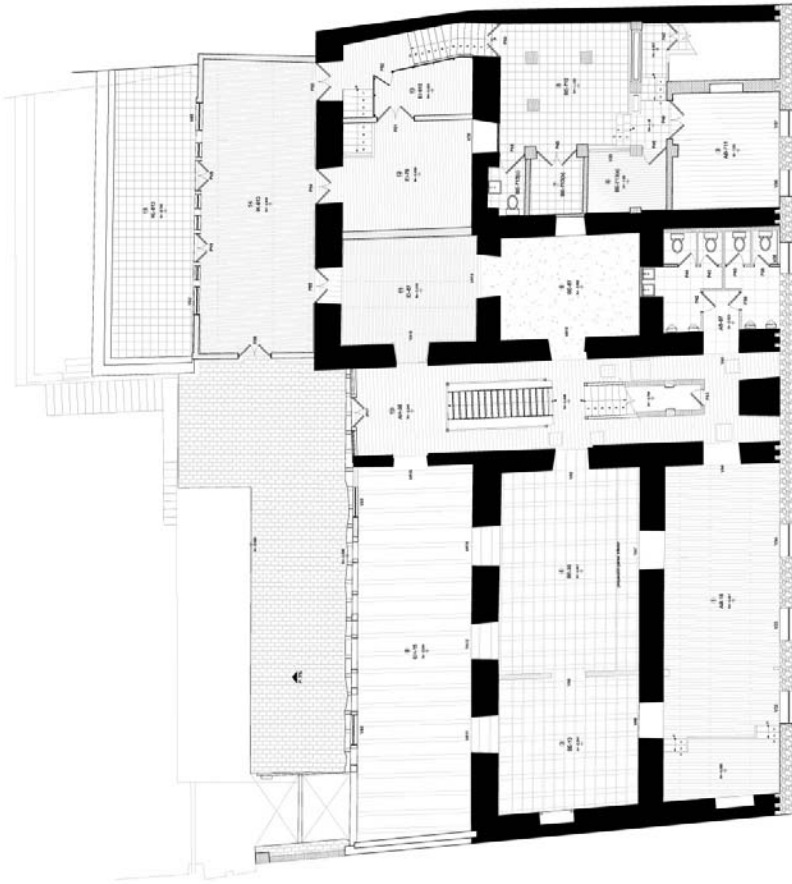




- USOS**
- 1 Sala de exposiciones.
 - 2 Sala de exposiciones.
 - 3 Veredales de acceso.
 - 4 Corredor.
 - 5 Sala de exposiciones.
 - 6 Corredor.
 - 7 Sala de exposiciones.
 - 8 Sala de exposiciones.
 - 9 Sala de exposiciones.
 - 10 Sala de exposiciones.
 - 11 Sala de exposiciones.
 - 12 Sin uso.
 - 13 Sin uso.

PLANTA BAJA
ESCALA 1:100

UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE INGENIERIA ESCUELA DE INGENIERIA CIVIL	
TITULO: PROYECTO DE DISEÑO Y CONSTRUCCION DE LA ESCUELA DE INGENIERIA CIVIL	FECHA DE ENTREGA: 15/05/2018
AUTOR: MARIA JOSÉ MONTALVO VÁSQUEZ	TUTOR: DR. JUAN CARLOS GARCÍA
CALIFICACION: 100%	FECHA DE CALIFICACION: 15/05/2018



MATERIALES PISOS:

- duleta de madera, tablon de chamul. Ancho: 20 cm.
- duleta de madera, tablon de chamul. Ancho: 15 cm.
- duleta de madera, tablon de chamul. Ancho: 10 cm.
- duleta de madera, tablon de chamul. Ancho: 12 cm.
- duleta de madera, tablon de chamul. Ancho: 7 cm.
- envigado de madera.
- lista de madera sobre envigado.
- ceramica tipo gres, 30 x 30 cm.
- ladrillo de obra.
- homogen

MATERIALES MUROS:

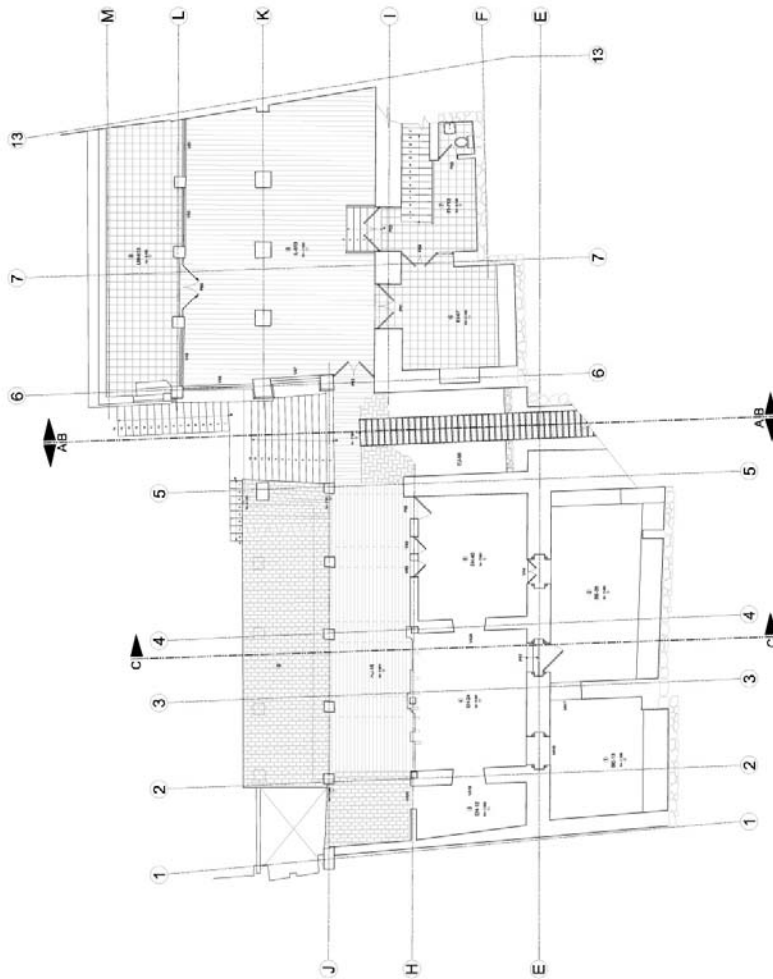
- ADOBE
- BAHAREQUE
- PIEDRA
- LADRILLO
- BLOQUE

USOS

- 1 Sin uso.
- 2 Sin uso.
- 3 Sin uso.
- 4 Sin uso.
- 5 Sin uso.
- 6 Sin uso de papel y control de armas.
- 7 Corredor.
- 8 Pared.
- 9 Sin uso.
- 10 Sin uso.
- 11 Sin uso.
- 12 Reserva etnografica.
- 13 Reserva de pintura.
- 14 Reserva de empapelado y meblado.
- 15 Terrazo.

UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE INGENIERIA ESCUELA DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMATICA	
TITULO: ... ASIGNATURA: ... ALUMNO: ...	FECHA: ... HORAS: ... CALIFICACION: ...

PRIMERA PLANTA DE SUBSUELO
ESCALA: 1:50



USOS

- 1. Sin uso.
- 2. Sin uso.
- 3. Sin uso.
- 4. Sin uso.
- 5. Escalera.
- 6. Escalera de emergencia.
- 7. Reservorio de agua.

SEGUNDA PLANTA DE SUBSUELO
ESCALA: 1:50

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE CUENCA DEPARTAMENTO: DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA PROYECTO: PROYECTO DE RECONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS	
TÍTULO: PLANO DE SUBSUELO FECHA: 15/05/2014	AUTOR: J. MONTALVO VÁSQUEZ ESCALA: 1:50



Anexo 4. La calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Valoración global del servicio.

Anexo 4A. - Modelo de encuesta elaborada a los visitantes del Museo Remigio Crespo Toral y Museo Catedral Vieja.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO-VISITANTE

La siguiente encuesta es para realizar un análisis del servicio prestado por museo con el afán de conocer las necesidades del usuario. Señale con una X la respuesta que usted considere acertada.

1. ¿Cómo se enteró de la existencia del Museo Remigio Crespo Toral?

- En una Oficina de Turismo.
- A través de los medios de comunicación.
- Por carteles en la carretera, pueblo
- Se lo han comentado amigos, familiares o conocidos
- Ya lo conocían
- Otros

Especifique:

.....

2. ¿Le ha resultado fácil ubicar el Museo Remigio Crespo Toral?

- Sí
- No

3. ¿Usted considera que la información adquirida en el museo contribuyó a su conocimiento?.

Mucho	
Regular	
Poco	
Nada	



4. Valore del 1 al 5 (siendo 5 la máxima puntuación) los siguientes componentes del Museo: (considerando que: 1 es pésimo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente)

	1	2	3	4	5
La señalización interior del museo					
El estado de conservación del Museo y sus instalaciones					
La utilidad de la información que proporciona el museo					
La profesionalidad de los colaboradores del museo					
El precio de las entradas					
El horario del museo					
Los accesos para personas con capacidad limitada					
La interpretación del guía					

5. La atención recibida por parte del personal del Museo ha sido:

- Adecuada
- Inadecuada
porque.....

6. ¿Se ha ajustado la visita a sus expectativas?

- Sí
- No
porque.....

7. ¿Desearía que el Museo le envié información sobre futuras exposiciones por correo electrónico?

- Si
- No,
porque.....



8. ¿Usted recomendaría visitar este museo a sus amigos o familiares?

- Si
- No,

porque.....

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

Muchas gracias por su atenta colaboración



Anexo 4B.- Modelo de encuesta elaborada a los visitantes del Museo de Arte Moderno.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO-VISITANTE

La siguiente encuesta es para realizar un análisis del servicio prestado por el Museo de Arte Moderno con el afán de conocer las necesidades del usuario. Señale con una X la respuesta que usted considere acertada.

1. ¿Cómo se enteró de la existencia del Museo Municipal de Arte Moderno?

- En una Oficina de Turismo.
- A través de los medios de comunicación.
- Por carteles en la carretera, pueblo
- Se lo han comentado amigos, familiares o conocidos
- Ya lo conocían
- Otros

Especifique:

.....

2. ¿Le ha resultado fácil ubicar el Museo Municipal de Arte Moderno?

- Sí
- No

3. ¿Usted considera que la información adquirida en el museo contribuyó a su conocimiento?.

Mucho	
Regular	
Poco	
Nada	



4. Valore del 1 al 5 (siendo 5 la máxima puntuación) los siguientes componentes del Museo: (considerando que: 1 es pésimo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente)

	1	2	3	4	5
La señalización interior del museo					
El estado de conservación del Museo y sus instalaciones					
La utilidad de la información que proporciona el museo					
La profesionalidad de los colaboradores del museo					
El precio de las entradas					
El horario del museo					
Los accesos para personas con capacidad limitada					
La interpretación del guía					

5. La atención recibida por parte del personal del Museo ha sido:

- Adecuada
- Inadecuada
porque.....

6. En relación a los productos disponibles en la tienda del Museo, le parecen:

- Interesantes
- Adecuados
- Inadecuados
porque.....

7. ¿Se ha ajustado la visita a sus expectativas?

- Sí
- No
porque.....



8. ¿Desearía que el Museo le envié información sobre futuras exposiciones por correo electrónico?

Si

No,

.....

9. ¿Usted recomendaría visitar este museo a sus amigos o familiares?

Si

No,

.....

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

Muchas gracias por su atenta colaboración



Anexo 4C.- Modelo de encuesta elaborado en otro idioma para visitantes extranjeros

USER- VISITOR SATISFACTION SURVEY

The next survey is to perform an analysis of service provided by the Museum in an effort to meet user needs. Mark with an X the answer you consider correct.

1. ¿ How did you learn of the existence of the Museum Remigio CrespoToral?

- In an Office of Tourism.
- Through the media.
- For signs on the road, city, etc.
- Have been told by friends, relatives or acquaintances
- Already knew
- Others

Specify:.....

2. ¿Did you find easy to locate the RemigioCrespoToral Museum?

- Yes
- Not

3. Do you believe the information gained in the museum contributed to your knowledge?

- A lot
- Regular
- Little



Nothing

4. Rate from 1 to 5 (5 being the highest score) Museum's following considerations: (considering : 1 very bad, 2 regular, 3 good, 4 very good and 5 excellent).

	1	2	3	4	5
The museum interior signage					
The conservation status of the Museum and its facilities					
The usefulness of the information provided by the museum					
The professionalism of the staff of the museum					
The price of tickets					
Museum hours					
Access for people with limited capabilities (Handicapped)					
The interpretation of the guide					

5. The attention provided by Museum staff has been:

- Adequate
 Inadequate

6. In relation to the products available in the Museum shop, you find:

- Interesting
 Suitable
 Inadequate
 Does not own

because



7. Have the visit fill to your expectations?

Yes

No

because

8. Would you like the Museum to sent you information about future exhibitions via email?

Yes

Not

9. Would you recommend this museum to friends or relatives?

Yes

Not

OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

.....
.....
.....

Thank you very much for your kind cooperation!

Anexo 5.-La calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Fotografías de museo.



Número de Imagen: 37

Título: Sección del personal de seguridad. Ingreso al museo.

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 38

Título: Alarma.

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 39
Título: Letrero de no fumadores
Autor: María José Montalvo Vásquez
Fuente: María José Montalvo Vásquez
Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 40
Título: Extintor Planta Baja
Autor: María José Montalvo Vásquez
Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:41

Título:Ficha informativa en español e inglés

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:42

Título:Anuncio de obra no montada

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:43

Título: Letrero de Salas

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



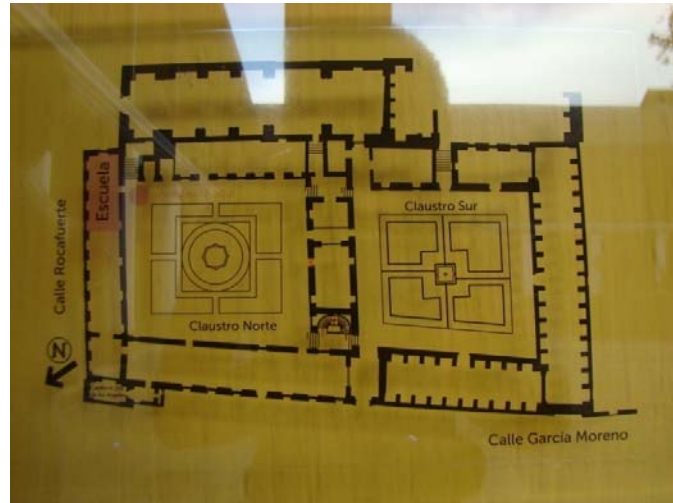
Número de Imagen:44

Título:Letrero Salida de emergencia

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:45

Título:Mapa de ubicación por planta

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 46

Título:Diseño Museográfico

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:47

Título: Mapa de planta baja

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 48

Título: Letrero de Salas y servicios

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:49

Título: Extintor para emergencias

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 50

Título:Letrero de normas internas del museo

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 51

Título:Exposición audiovisual

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:5

Título:Letrero de normas internas del usuario

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 53

Título: Tienda del museo

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen: 54

Título: Cafetería del museo

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:55

Título:Buzón de Sugerencias

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:56

Título:Letrero de información

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:57

Título: Espacio de esparcimiento. Jardín

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez

Fecha: 10 de Noviembre del 2011



Número de Imagen:58

Título: Arrayan. Árbol Patrimonial Centenario.

Autor: María José Montalvo Vásquez

Fuente: María José Montalvo Vásquez



Fecha: 10 de Noviembre del 2011

Anexo 6.-La calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. 2.2.3.- Valoración global del servicio Benchmarking con un museo de referencia. Museo de la ciudad- Quito. Resultado de Estudios de Públicos en Exposiciones Permanente entre los años 2010 y 2011.





Edades de nuestros visitantes

TIPOS DE VISITANTES	%
ADULTOS NACIONALES	32,06
TERCERA EDAD NACIONALES	4,99
ESTUDIANTES NACIONALES	22,35
NIÑOS NACIONALES (DE 3 A 12 AÑOS)	26,79
NIÑOS NACIONALES MENORES DE 3 AÑOS	0,28
ADULTOS EXTRANJEROS	9,01
TERCERA EDAD EXTRANJERO	1,09
ESTUDIANTE EXTRANJERO	2,46
NIÑO EXTRANJERO (DE 3 A 12 AÑOS)	0,35
NIÑOS EXTRANJEROS MENORES DE 3 AÑOS	0,02
TOTAL	100,00

El 88 % de los visitantes son ecuatorianos

El 48 % de los visitantes son estudiantes



Género de nuestros visitantes

Masculino	41%
Femenino	59%
Total	100%

¿Quién te acompañó hoy al museo?

PÚBLICO EN GENERAL	%
Compañeros	47%
Hijos	22%
Alumnos	9%
Sobrinos	0%
Otro	21%
	100,00%



¿Cómo supiste que existía el museo?

PÚBLICO EN GENERAL	%
RADIO, TV, PRENSA	4%
YA EN EL MUSEO	32%
PARIENTES O AMIGOS	26%
E MAIL - WEB	2%
AFICHES O VALLAS	1%
OTROS	35%
TOTAL	100%



¿Habías venido antes al Museo de la Ciudad?

Público en general	%
SI	28 %
NO	72 %
Total	100%

¿El Museo de la Ciudad cumplió con sus expectativas?

Público en general	%
SI	98%
NO	2%
	100%



¿Encontraste alguno de estos problemas durante la visita?

Público en general	%
No es claro el recorrido	16%
Falta información	14%
Falta comprensión	0%
Mala atención del personal	5%
Otro	0%
Ninguno	34%
No contesta	32%
Total	100%

En algún momento de la visita:

Público en general	%
TE HICISTE UNA PREGUNTA	53%
TE ASOMBRASTE DE ALGO	16%
TE DISTE CUENTA QUE QUIERES INVESTIGAR MAS	20%
TE CANSASTE	2%
OTRO	9%
	100%



El Museo de la Ciudad es para ti:

Público en general	%
Amigable	55%
Intimidante	2%
Viejo	2%
Cariñoso	2%
Misterioso	15%
Mágico	24%
No contesta	2%
Total	100%

¿Recomendarías el MDC?

PÚBLICO EN GENERAL	%
SI	99%
NO	1%
	100%



Anexo 7. Línea estratégica 1

PLAN DE ACCIÓN MUSEOS MUNICIPALES DE CUENCA						
Línea estratégica 1	Objetivo estratégico	Medidas	Acciones estratégicas	Responsable	Plazo	Seguimiento y Control
Museo dentro del museo	<ul style="list-style-type: none"> Optimizar la visita a los museos municipales de Cuenca en términos de calidad a través de medidas que solucionen las necesidades del público. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los espacios que estimulen la preparación de visita del público en zonas de recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción Cafetería Tienda Sala interactiva e información de puntos diversos Áreas de descanso, recuperando espacios disponibles del museo Servicios varios como: botiquín de primeros auxilios, teléfono o buzón Elaboración o contratación de audioguías. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura Red de museos de la ciudad de Cuenca 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Adecuar tiempos, temporadas y horarios de atención al público considerando las necesidades y aspiraciones de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Los horarios de apertura deben tener compatibilidad con el tiempo libre de los visitantes potenciales tomando en cuenta el movimiento de la demanda, la relación con el turismo y otras visitas de la ciudad. Establecer horarios especiales establecidos en el fin de semana, fechas significativas y visitas nocturnas. Practicar actividades adicionales como conciertos, conferencias, representaciones teatrales, entre otros. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura Universidades Centros de enseñanza Asociaciones Red de museos de la ciudad de Cuenca 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Diagramar programas de estimulación artística o cultural dirigido a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> Programas de interés dirigido a todo público Talleres de estimulación artística o cultural. Aplicación de proyectos dirigido para centros educativos. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura Empresas privadas Centros de enseñanza Asociaciones 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Crear asociaciones de estudio de visitantes a los museos para socializar reforzar la comunicación, retroalimentar la actitud cultural para extraer el mayor provecho del bien que se pone a disposición de ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de las bases y programas que constituyen los centros de estudio de visitantes en cada medio Vinculación de estudiantes en el ámbito de los museos con realización de prácticas en los mismos, desde colegio hasta universidades Vinculación de voluntarios que deseen ser parte de la organización interna de los museos 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Universidades de la ciudad Centros de investigación Centros de enseñanza Empresas especializadas 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal



		<ul style="list-style-type: none"> • Readecuar accesos para todo público, que en el incluya a personas con capacidades especiales y adulto mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un proyecto dirigido a personas con movilidad limitada • Elaboración de los proyectos de adaptación. • Contratación y ejecución de las obras. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Museos municipales • Red de museos de la ciudad <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Cultura • Asociaciones • Red de los museos de la 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> • Potencializar y readecuar elementos y recursos que faciliten al máximo el ingreso y aprendizaje de públicos especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de mediadores para atender públicos con capacidades especiales • Repertorio de recomendaciones y programas para los museos a partir de las experiencias piloto realizadas • Realización de espectáculos en horario diferido 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Cultura • Red de museos de la ciudad • Asociaciones 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de la suficiente y necesaria señalización para que todo público ingrese y disfrute de la experiencia museológica y dentro de él aproveche todos los conocimientos de los museólogos expertos en el ámbito de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del catálogo de necesidades • Elaboración de la guía de diseño y buenas prácticas • Proyecto de señalización de cada museo • Contratación y ejecución de los trabajos 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas especializadas • Red de museos de la ciudad • Dirección de Cultura 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la debida información a los usuarios sobre la historia misma del local, de modo que le permita con los conocimientos adquiridos dentro de él identificarse más con nuestra cultura, realidad y raíces. La edificación como señal de identidad del museo, valoración de los edificios que tengan un papel relevante en la historia del museo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización, descripción y valoración de ámbitos singulares • Recuperación de ambientes con protagonismo en la vida del museo • Recuperación de jardines, patios y espacios abiertos • Visitas complementarias a cubiertas, espacios singulares 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas especializadas 	2012-2013	Dirección de cada museo municipal



Anexo 8. Línea estratégica 2

PLAN DE ACCIÓN MUSEOS MUNICIPALES DE CUENCA						
Línea estratégica 1	Objetivo estratégico	Medidas	Acciones estratégicas	Responsable	Plazo	Seguimiento y Control
La dinámica de las colecciones	<ul style="list-style-type: none"> Motivar el interés de los usuarios a través de las diferentes muestras y expresiones culturales para transmitir al público conocimientos renovados, procedimientos, difusión de mensajes, inquietudes y la necesidad de su conservación. 	<ul style="list-style-type: none"> Organizar colecciones que informen a su público, la filosofía, objetivos y metas que se persigue como museo para brindar con solidez la suficiente información a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema unificado de bases de datos Conversión de los sistemas actuales de catalogación e inventario Optimización de contenidos Establecimiento de vínculos espaciales y territoriales Coordinación con sistemas nacionales e internacionales Interconexión entre los museos municipales Fortalecimientos de la Red de Museos Municipales de Cuenca Programa especial para incorporación de los museos al turismo cultural 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura del Azuay Ministerio de Educación del Ecuador Ministerio de Turismo. Zona 6 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Despertar todo el interés posible del museo en los usuarios, de modo que le permita, de la colección extraer las más gratas experiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de selección y presentación más exigentes Las colecciones comunican a través de sus cualidades materiales y estéticas Reorganización museográfica experimental en las salas dedicadas a las colecciones más significativas Coordinación con programas de turismo cultural en las ciudades y territorios de las experiencias puestas en marcha 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura Ministerio de Turismo Zona 6. Dirección de Cultura del Azuay 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Prevenir posibles afecciones que pudieran repercutir a las colecciones para preservarlas debidamente, adoptando para ello todas las políticas y recurso que fuesen necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de contenidos del proyecto atendiendo a materiales, condiciones, ambientales, riesgos, etc. Recomendaciones para la visita al museo desde la óptica de la conservación preventiva Programas de formación dirigidos al personal del museo, especialistas, gestores y público en general. Programa de comunicación destinado a la sensibilización del público hacia la conservación de los museos. Propuesta de planes de evacuación y emergencia 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Adecuar debidamente los espacios en los que materiales del museo exigen ser manejados y conservados acertadamente para su preservación correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Confección de pautas para la reorganización de los almacenes Readaptación de los almacenes existentes en los museos tras la selección de sus depósitos Rehabilitación de las salas de reserva visible para investigación 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura 	2012-2013	Dirección del museo municipal



Anexo 9. Línea estratégica 3

PLAN DE ACCIÓN MUSEOS MUNICIPALES DE CUENCA						
Línea estratégica 1	Objetivo estratégico	Medidas	Acciones estratégicas	Responsable	Plazo	Seguimiento y Control
El soporte físico de los museos	•Conservar la infraestructura de los museos con el debido mantenimiento y cuidado evitando su deterioro, con políticas preventivas a fin de ininterrumpidamente brindar los servicios a los visitantes.	•Conservar las infraestructuras para brindar un buen servicio y reducir las inversiones imprevistas.	•Creación de la unidad de diagnóstico •Elaboración de un banco de datos contrastado sobre usos, superficies, instalaciones, recursos expositivos etc. •Estudio de la infraestructura Investigación de las condiciones funcionales •Análisis del acondicionamiento museográfico •Detección y valoración de las situaciones de riesgo	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. Externo: •Empresas y equipos especializados	2012-2013	Dirección del museo municipal
		•Diagnosticar la infraestructura museística que permita racionalizar, cualificar la intervención en los museos.	•Formulación de las pautas de mantenimiento •Confección de pliegos y contratos tipo para la prestación de servicios •Contratación del mantenimiento a empresas especializadas	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. Externo: •Empresas y equipos especializados	2012-2013	Dirección del museo municipal
		•Diseñar el control permanente de proyecto y de obras que optimicen la intervención de los museos, en prevención y para su conservación.	•Creación de una unidad temporal de tipo experimental •Establecimiento de pautas a tener en cuenta en los proyectos •Diseño de la unidad permanente de control de proyectos y obras	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales.	2012-2013	Dirección del museo municipal



Anexo 10 Línea estratégica 4

PLAN DE ACCIÓN MUSEOS MUNICIPALES DE CUENCA						
Línea estratégica 1	Objetivo estratégico	Medidas	Acciones estratégicas	Responsable	Plazo	Seguimiento y C
Perspectivas innovadoras para la organización interna	•Generar propensión a una continua y seria capacitación profesional en los responsables del manejo del museo a través de cursos de actualización, seminarios de especialización, entre otros, para que su trabajo genere óptimos resultados en su campo de acción y consecuentemente en el servicio ofrecido al usuario.	•Elaborar nuevos perfiles profesionales para los profesionales que deben trabajar en los museos, pues el resultante de esta profesionalización repercute obviamente en bien de la imagen del museo y de la misma ciudad.	•Diseño de los perfiles profesionales •Programa de necesidades adecuado a cada museo en función de sus características, tamaño, servicios, etc. •Completar la falta de técnicos, especialistas y otras categorías laborales	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. Externo: •Dirección de Cultura del Azuay	2012-2013	Dirección del museo municipal
		•Dotar de programas de capacitación para el personal del museo, acordes a la demanda de los cambios que la tecnología, la ciencia y los tiempos actuales así lo exige.	•La gestión e interpretación de los museos •Relación de los profesionales con el público •Premisas de la atención al visitante •Nuevas tecnologías de la información •Conservación preventiva •Técnicas de comunicación •La interconexión del museo y el turismo	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. Externo: •Dirección de Cultura •Asociaciones •Universidades •Red de museos de la ciudad •Ministerio de Turismo	2012-2013	Dirección del museo municipal
		•Buscar una activa vinculación entre los museos y las universidades de la ciudad a través de talleres, seminarios y cursos de formación, que revitalice el reconocimiento importancia y validez de nuestra cultura e historia.	•Seminarios de Gestión de calidad aplicada a museos •Seminarios de museología en general •Conferencias sobre temas culturales •Conferencias de servicio al cliente. •Conferencias de buenas prácticas en el museo	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. Externo: •Universidades •Red de museos de la ciudad de Cuenca • Dirección de Cultura • Asociaciones	2012-2013	Dirección del museo municipal
		•Fomentar a través de curso de relaciones humanas una sólida formación del personal a fin de que su atención del visitante, sea positiva y genere una excelente imagen del museo, como una carta de presentación previa a la visita.	•Realizar estudios de posibles profesionales alternativos a los que se encuentra en el museo, dependiendo del montaje de la colección. • Contar con un personal que brinde un calido servicio a sus visitantes. • Proponer nuevas funciones de interpretación para los vigilantes de los museos.	Interno: •Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. Externo: •Dirección de Cultura del Azuay • Red de museos de la ciudad.	2012-2013	Dirección del museo municipal



Anexo 11 Línea estratégica 5

PLAN DE ACCIÓN MUSEOS MUNICIPALES DE CUENCA						
Línea estratégica	Objetivo estratégico	Medidas	Acciones estratégicas	Responsable	Plazo	Seguimiento y Control
Museo fuera del museo	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el museo en el territorio como espacio de cultura estimulando su función como agente de desarrollo económico y social de la ciudad, con la participación de asociaciones como: sectores de opinión, sugerencias acerca de la marcha y funcionalidad del museo y un club de amigos de los museos, a fin de conectar de cierta forma la vida del museo con las necesidades de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la creación de las asociaciones de los amigos de los museos, a través de curso de formación que posibiliten tanto la participación cuanto la vinculación del museo con las necesidades de cada comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la creación de las asociaciones de los amigos de los museos Formular convenios con otras asociaciones culturales y voluntariados Convenios de colaboración con la red de museo de la ciudad 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura del Azuay Dirección de Educación Ministerio de Turismo.Zona 6 Asociaciones 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Establecer una red operativa que integre los museos, los conjuntos arqueológicos y monumentales en sus territorios respectivos para la presentación de colecciones y difusión del patrimonio en común. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de una red que integre los museos, conjuntos arqueológicos y monumentos y la relación con sus territorios. Tener una base de datos operativa para transmitirse unos a otro sus experiencias o posibles actividades. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura del Azuay Red de museos de la ciudad 		Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la participación de públicos distantes y conformar una estructura interactiva con el museo y los ciudadanos con el propósito de asimilar sugerencias que propendan a mejorar el funcionamiento del museo. 	<ul style="list-style-type: none"> Los museos municipales crean experiencias piloto para la presentación de actividades conjuntas en la ciudad. Los museos establecen programas de colaboración con las instituciones locales Creación de un circuito de exposiciones Realización de intercambios, difusión de contenidos y publicaciones 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de Cultura del Azuay Empresas Fundaciones culturales Museos del Ecuador Museos extranjeros Entidades financieras Empresas 	2012-2013	



		<ul style="list-style-type: none"> • Colocar correcta y debidamente la señalización externa como la información básica del museo, como un mecanismo de publicidad e integración del museo a la ciudad y viceversa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de diseño de señalización • Proyectos de señalización • Contratación y ejecución de trabajos • Incorporación de información básica de los museos en oficinas de información turística, medios de transporte, instituciones del patrimonio, etc 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Cultura del Azuay • Empresas • Asociaciones 	2012-2013	
		<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar programas educativos que den a conocer la importancia de visitar los museos y reconocer en ellos nuestra identidad para proyectarla históricamente con su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de material didáctico para las visitas de los museos • Visitas participativas en los museos con niños, familia, adultos mayores, etc. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidades de la ciudad • Centros de enseñanza • Colectivos profesionales • Dirección de Cultura del Azuay 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a grupos de voluntarios, a través de actividades que desarrollen su interés y preocupación tendientes a vincularlos a la vida y que hacer de los museos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de programas de colaboración con entes locales, instituciones del patrimonio dentro y fuera de la ciudad de Cuenca y entidades públicas y privadas • Preparación de proyectos de investigación y desarrollo tecnológico relacionados con los museos 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidades de la ciudad • Centros de enseñanza • Colectivos profesionales • Dirección de Cultura del Azuay 	2012-2013	Dirección del museo municipal



Anexo 12. Línea estratégica 6

PLAN DE ACCIÓN MUSEOS MUNICIPALES DE CUENCA						
Linea estrategi	Objetivo estratégico	Medidas	Acciones estratégicas	Responsable	Plazo	Seguimiento y Control
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Optimizar la capacidad discursiva de todos los elementos que conforman el museo pero preferentemente a los guías, a través de cursos de capacitación, seminarios de oratoria de creación y recreación de textos, de prácticas comunicativas y otras alternativas que estimulan la capacidad expresiva, para con este apoyo profesional alcanzar las metas y filosofía propuesta por el museo, y se brinde al usuario un eficiente servicio e información. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar políticas de mejoramiento de la comunicación entre el museo y la comunidad de modo que estimule la utilización de diferentes canales de interrelación entre el personal del museo y la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información ofrecida en relación con los museos Diseño de una respuesta por parte de la administración responsable y por los propios museos para situarlos adecuadamente en el mercado de la comunicación Definición de estrategias de anticipación de los museos en el mundo de la cultura Definición de experiencias competitivas en el mundo del ocio Colaboración con las universidades para la creación de grupos de investigación sobre marketing de museos y la presencia de los museos en la sociedad de la información 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Universidades de la ciudad de Cuenca Entidades públicas y privadas 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Crear espacios interactivos entre los museos y la comunidad con la participación de medios de comunicación para que su aporte sea decisivo y genere información, interés e inquietudes que resulten complementarios a las aspiraciones y metas del museo. 	<ul style="list-style-type: none"> Presencia de los medios de comunicación en los museos. Exploración de las técnicas de entrega de información. Preparación de información digital Relación con los medios de comunicación por medio de las páginas web u otros. Alianzas con oficinas de información turística u otras. Realización de un plan de calidad relacionado con el público. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Entidades públicas y privadas 	2012-2013	Dirección del museo municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Potencializar el de por si importante mecanismo de información que constituye un museo para proporcionar dentro y fuera de él la requerida publicidad, apoyada desde su interior con una correcta y clara señalización. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de página web que incorpore las señas de identidad institucionales, de diseño, etc. del programa y permita las aplicaciones de cada museo Configuración de los sitios web que tenga información del museo, enlaces, noticias, etc. Señalización Servicios: horarios, tarifas, reservas, facilidades, acceso a biblioteca, etc Presentación de folletería con colecciones, exposiciones temporales. Realización de carteles anunciadores con actividades como talleres, visitas guiadas, conferencias, etc 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal administrativo y de servicio de los museos municipales. <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de cultura. Entidades públicas y privadas 	2012-2013	Dirección del museo municipal