



# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TURISMO**

**LEVANTAMIENTO DE PERFILES Y ANÁLISIS COMPARATIVO DEL VISITANTE  
DE LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LA  
CIUDAD DE CUENCA, 2014**

**Tesis previa a la obtención del  
título de Ingeniera en Turismo**

**DIRECTORA**

**LCDA. MARCELA ALEXANDRA GALARZA TORRES.**

**AUTORAS**

**ANA LUCÍA MUÑOZ PAREDES**

**DIANA ALEXANDRA PÉREZ ESPINOZA**

**CUENCA, NOVIEMBRE, 2014**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### RESUMEN

En el Ecuador la historia y la cultura son una parte fundamental para la identidad de la población y un importante atractivo para quienes visitan el país. De esta manera los museos son el centro principal que albergan toda la riqueza cultural, tradiciones y costumbres de la nación, los cuales poseen objetos valiosos que representan la idiosincrasia y memoria de los antepasados.

Reconociendo la importancia que tienen los museos para la población local como para los turistas, en la presente investigación se analizará el perfil del visitante que recorre las diferentes salas y el Parque Arqueológico del Museo Pumapungo en la ciudad de Cuenca el cual está bajo la dirección del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

La metodología de investigación a aplicar en este levantamiento de perfil y análisis comparativo, será tanto cuantitativa mediante el método de análisis de fuentes bibliográficas que recopilen historia de estos sitios, con el uso de revistas de interés turístico y cultural, haciendo hincapié que para el levantamiento de perfil de visitante, el pilar fundamental es la elaboración de encuestas y su respectiva tabulación de los datos obtenidos. A la vez se empleará de la misma manera la metodología cualitativa con el método de estudio de casos a través de la técnica de entrevistas con expertos en el tema.

**Palabras Claves:** Museo, perfil, visitante, turismo cultural, análisis comparativo.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ABSTRACT

In Ecuador, its history and culture are crucial for the population identity and a major attraction for visitors to the country. Museums are main centers hosting all the cultural richness, traditions and customs of the nation which have valuable objects that represent the traditions and memory of the ancestors.

Upon recognition of museums' importance for locals and tourists, this research analyzed the visitor's profile through the different rooms and the Archaeological Park of *Pumapungo* Museum in Cuenca city, administered by the Ministry of Culture and Heritage.

The research methodology applied in this profile survey and its comparative analyzes was quantitative, through analysis of reading sources that collect the history of these sites, using magazines and cultural attractions, emphasizing the visitor profile survey whose main pillar is the elaboration of surveys, and data tabulation. Alongside, qualitative methodology is applied with case studies through interviews with technical experts in the field.

**Key words:** Museum, profile, visitor, cultural tourism, comparative analysis.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
ÍNDICE GENERAL .....	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	7
ÍNDICE DE ANEXOS .....	10
CLAUSULA DE DERECHOS DE AUTOR .....	11
CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....	13
DEDICATORIAS .....	15
AGRADECIMIENTOS .....	17
INTRODUCCIÓN .....	18
CAPÍTULO 1 .....	20
ANÁLISIS ESTADÍSTICO – HISTÓRICO DE LOS VISITANTES QUE HAN RECORRIDO LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LOS PERIODOS 1992-2002 Y 2002-2012.....	20
Introducción.....	20
Análisis Histórico-Estadístico .....	21
1.1. Sala Arte Siglo XIX.....	24
1.2. Sala de Etnografía .....	26
1.3. Sala Numismática .....	28
1.4. Sala Arqueológica Tomebamba.....	30
1.5. Parque Arqueológico Pumapungo .....	31
Hipótesis específica .....	33
CAPÍTULO 2 .....	34
LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE VISITANTES EN EL MUSEO PUMAPUNGO.....	34
Introducción.....	34
2.1 Investigación Cualitativa de las 4 salas .....	35
2.1.1 Uso de la Metodología .....	36
2.1.2 Entrevista a los guías del día 10 de agosto de 2014 en el Museo Pumapungo.....	37
2.1.3 Entrevistas a los guías de planta del Museo Pumapungo .....	47
2.2 Investigación Cuantitativa de las 4 salas y Parque Arqueológico .....	55
2.2.1 Recopilación de los datos primarios .....	55
2.2.2 Población.....	56
2.2.3 Muestra .....	56



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.3.1	Muestra no probabilística: .....	57
2.2.3.2	Muestra probabilística: .....	57
2.3	Plan de Muestreo .....	58
2.4	Cálculo del tamaño de la muestra .....	60
2.5	Campana de Gauss .....	63
2.6	Instrumentos de Investigación .....	63
2.6.1	Métodos: .....	64
2.6.2	Formas y Tipos:.....	64
2.6.2.1	En la investigación Exploratoria: .....	64
2.6.2.2	En la investigación descriptiva: .....	64
2.6.2.3	En la investigación explicativa: .....	65
2.6.3	Técnicas de recolección de datos:.....	65
2.6.4	Técnicas de análisis de datos:.....	65
2.7	La Encuesta .....	66
2.7.2	Etapas de una encuesta por muestreo .....	66
2.7.2.1	Preguntas abiertas:.....	67
2.7.2.2	Preguntas cerradas:.....	67
2.6	Establecimiento de perfiles de visita de cada una de las salas.....	73
2.3.1	Sala Etnográfica .....	73
2.3.2	Sala Numismática .....	75
2.3.3	Sala Arqueológica Tomebamba.....	76
2.3.4	Sala de Arte Contemporáneo.....	77
2.3.5	Parque Arqueológico Pumapungo .....	78
	Hipótesis específica .....	79
CAPÍTULO 3	.....	80
ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL DEL VISITANTE DE LAS 4 SALAS ANALIZADAS.....		80
Introducción.....		80
3.1	Análisis comparativo por edades .....	81
3.2	Análisis comparativo por país de origen .....	92
3.3	Análisis comparativo por nivel de preparación .....	96
3.4	Análisis comparativo por el nivel de Ingresos.....	98
3.5	Análisis comparativo con cruce de variables .....	100
3.5.1	Cruce de variable por cada una de las salas visitadas.....	101
3.5.1.1	Sala Etnográfica .....	101



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.5.1.2	Sala Numismática .....	106
3.5.1.3	Sala Arqueológica Tomebamba.....	110
3.5.1.4	Sala Arte Contemporáneo.....	114
3.5.1.5	Parque Arqueológico Pumapungo .....	118
3.5.2	Análisis de variables acorde al Director del Museo .....	123
	Hipótesis específica .....	127
3.5.3	Conclusiones.....	128
3.5.4	Recomendaciones.....	129
	BIBLIOGRAFÍA .....	130
	ANEXOS .....	136



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración #1 Cuadro de visitas al Centro de Investigación y Cultura.....	23
Ilustración #2 Cuadro de visitantes al Museo Pumapungo, años 2004-2012.....	24
Ilustración #3 Sala Arte Siglo XIX. ....	26
Ilustración # 4 Sala Etnográfica .....	28
Ilustración # 5 Sala Numismática.....	29
Ilustración # 6 Sala Arqueológica Tomebamba.....	31
Ilustración # 7 Sala Arqueológica Tomebamba.....	31
Ilustración # 8 Parque Arqueológico Pumapungo.....	33
Ilustración #9 Entrevista a Pablo Carpio.....	40
Ilustración #10 Entrevista a María Fernanda Quizhpi.....	43
Ilustración #11 Entrevista a José Villalba.....	46
Ilustración #12 Entrevista a Guías de planta del Museo Pumapungo.....	52
Ilustración #13 Recopilación de datos primarios.....	55
Ilustración #14 Representación de muestra.....	57
Ilustración #15 Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas .....	62
Ilustración #16 Campana de Gauss.....	63
Ilustración #17 Cuadro de tipo de preguntas.....	70
Ilustración #18 Autoras de la Investigación .....	71
Ilustración #19 Encuesta por parte de Ana Muñoz .....	72
Ilustración # 20 Encuesta por parte de Diana Pérez.....	72
Ilustración # 21 Perfil del visitante, sala Etnográfica.....	73
Ilustración # 22 Perfil del visitante, sala Numismática.....	75



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración # 23 Perfil del visitante, sala Arqueológica Tomebamba.....	76
Ilustración # 24 Perfil del visitante, sala de Arte Contemporáneo.....	77
Ilustración # 25 Perfil del visitante, Parque Arqueológico Pumapungo.....	78
Ilustración # 26 Análisis Comparativo, edad 6-12 años, sala Etnográfica.....	82
Ilustración # 27 Análisis Comparativo, edad 13-19 años.....	83
Ilustración # 28 Análisis Comparativo, edad 20-26 años.....	84
Ilustración # 29 Análisis Comparativo, edad 27-33 años.....	85
Ilustración # 30 Análisis Comparativo, edad 34-40 años.....	86
Ilustración # 31 Análisis Comparativo, edad 41-47 años.....	87
Ilustración # 32 Análisis Comparativo, edad 48-54 años.....	88
Ilustración # 33 Análisis Comparativo, edad 55-61 años.....	89
Ilustración # 34 Análisis Comparativo, edad 62 años o más.....	90
Ilustración # 35 Análisis Comparativo por edades .....	91
Ilustración # 36 Análisis Comparativo por país de origen.....	93
Ilustración # 37 Análisis Comparativo por nivel de preparación.....	96
Ilustración # 38 Análisis Comparativo por nivel de ingresos.....	99
Ilustración # 39 Cruce de variable de sala Etnográfica vs edad.....	102
Ilustración # 40 Cruce de variable de sala Etnográfica vs país de origen .....	103
Ilustración # 41 Cruce de variable de sala Etnográfica vs nivel de preparación.....	104
Ilustración # 42 Cruce de variable de sala Etnográfica vs nivel de ingresos.....	105
Ilustración # 43 Cruce de variable de sala Numismática vs edad.....	106
Ilustración # 44 Cruce de variable de sala Numismática vs país de origen.....	107
Ilustración # 45 Cruce de variable de sala Numismática vs nivel de preparación.....	108
Ilustración # 46 Cruce de variable de sala Numismática vs nivel de ingresos.....	109
Ilustración # 47 Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs edad.....	110
Ilustración # 48 Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs país de origen.....	111





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración # 49 Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs nivel de preparación.....	112
Ilustración # 50 Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs nivel de ingresos.....	113
Ilustración # 51 Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs edad.....	114
Ilustración # 52 Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs país de origen.....	115
Ilustración #53 Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs nivel de preparación.....	116
Ilustración # 54 Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs nivel de ingresos.....	117
Ilustración # 55 Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs edad.....	119
Ilustración # 56 Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs país de origen.....	120
Ilustración # 57 Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs nivel de preparación.	121
Ilustración # 58 Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs nivel de ingresos.....	122
Ilustración # 59 Entrevista Lcdo. Jonathan Koupermann.....	127



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1 Diseño de encuesta en español.....	137
Anexo No. 2 Diseño de encuesta en inglés.....	142
Anexo No. 3 Entrevistas a los guías de planta del Museo Pumapungo.....	147
Anexo No. 4 Entrevista a los guías del día 10 de agosto de 2014 en el Museo Pumapungo.....	149
Anexo No. 5 Diseño de Tesis.....	151



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CLAUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

Yo, *Ana Lucía Muñoz Paredes*, autora de la tesis "LEVANTAMIENTO DE PERFILES Y ANÁLISIS COMPARATIVO DEL VISITANTE DE LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LA CIUDAD DE CUENCA, 2014" 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 Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, Lunes 17 de noviembre de 2014.

Ana Lucía Muñoz Paredes

C.I: 0105308282



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

Yo, *Diana Alexandra Pérez Espinoza*, autora de la tesis "LEVANTAMIENTO DE PERFILES Y ANÁLISIS COMPARATIVO DEL VISITANTE DE LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LA CIUDAD DE CUENCA, 2014" 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 Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hicieré de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, Lunes 17 de noviembre de 2014.

Diana Alexandra Pérez Espinoza

C.I: 0106040611



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

Yo, *Ana Lucía Muñoz Paredes*, autora de la tesis "LEVANTAMIENTO DE PERFILES Y ANÁLISIS COMPARATIVO DEL VISITANTE DE LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LA CIUDAD DE CUENCA, 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Lunes 17 de noviembre de 2014.



Ana Lucía Muñoz Paredes

C.I: 0105308282



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

---



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Yo, *Diana Alexandra Pérez Espinoza*, autora de la tesis "LEVANTAMIENTO DE PERFILES Y ANÁLISIS COMPARATIVO DEL VISITANTE DE LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LA CIUDAD DE CUENCA, 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Lunes 17 de noviembre de 2014.

Diana Alexandra Pérez Espinoza

C.I: 0106040611



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### DEDICATORIAS

*Dedico este trabajo de tesis, principalmente a Dios y a la Virgen Santísima del Cisne, por haberme dado la vida, cuidarme, protegerme y sobretodo me iluminaron para llegar hasta esta meta de ser una profesional, desde el primer día cuando empecé a cursar mis estudios universitarios.*

*A mis papis que siempre estuvieron apoyándome, dándome fuerzas en todo momento para ser alguien en la vida, gracias papitos por dejarme la herencia más maravillosa que es el estudio y mi profesión.*

*A mi confidente, la persona más especial quien me ha brindado su cariño, respeto y sobretodo su comprensión: Claudio gracias por tu apoyo incondicional, que siempre estuviste motivándome que siga adelante en mis estudios.*

*A mis hermanos Italo, Magui y Oswaldo, por haberme soportado y también brindado su apoyo en todo momento, y poder ser un ejemplo para ustedes que dios los bendiga siempre y sean también unos profesionales de bien.*

*A mis abuelitos que siempre me apoyaron de cualquier forma, gracias por sus oraciones y por estar todavía acompañándome.*

*A mi amiga, compañera Dianita por su dedicación, cariño y entusiasmo para realizar nuestro objetivo propuesto; de igual forma a nuestra pequeña Paula que siempre nos acompañó, desde el vientre de su madre dándonos fuerzas y motivación para seguir adelante.*

*De ustedes quedo muy agradecida*  
*Ana*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

*A Dios principalmente, por permitirme llegar hasta una de mis metas trazadas, dándome la inspiración y la bendición día a día.*

*A mis padres, Sulay y Ángel, mis pilares de la vida, sin ellos no hubiera sido posible avanzar cada paso hasta este punto, por haberme brindado su apoyo incondicional al dejarme un gran legado y grandes enseñanzas de la vida.*

*A mis hermanos, Diego y Felipe, parte importante de mi vida de quienes tengo grandes vivencias y añoranzas.*

*A Paula, mi hija, quién le dio un nuevo sentido a mi vida y renueva mis fuerzas día a día. Fuimos dos en una en este trabajo.*

*A Pablo, compañero incondicional a lo largo de estos años de carrera, por estar conmigo en los buenos y malos momentos, por su cariño y ayuda.*

*A mi compañera y amiga, Anita, por su colaboración, perseverancia y don de gente que ha ayudado en esta tesis y a lo largo de la carrera.*

*A mi familia en general, a los amigos, aquellos que se fueron, y aquellos que perduran apoyándome diariamente.*

*De ustedes quedo totalmente agradecida*

*Diana*





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### AGRADECIMIENTOS

*Agradecemos al Ministerio de Cultura y Patrimonio y al Museo Pumapungo, por la apertura brindada desde el primer momento en que planteamos nuestras inquietudes y posteriormente nuestro tema a investigar.*

*Agradecemos al Lcdo. Jonathan Koupermann, Director del museo, quien nos supo apoyar en cada instancia que así lo requeríamos; a Glenda, Wendy, Guadalupe y Eduardo, personal del museo quienes colaboraron de forma significativa para la elaboración de nuestra tesis.*

*Agradecemos infinitamente a la Lcda. Alexandra Galarza, docente de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y Directora de nuestra tesis, por sus conocimientos y aportes a este trabajo, su tiempo y dedicación que de manera incondicional siempre nos apoyó en todo este tiempo de investigación.*

*Agradecemos al personal administrativo y docentes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, quienes han aportado en nuestra formación profesional a lo largo de la carrera, y a la Eco. Silvana Astudillo y al Ing. Gustavo Iñiguez que supieron brindar sus conocimientos como aporte a nuestra investigación.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### INTRODUCCIÓN

Hoy en día los museos son lugares donde prima la interacción social y el encuentro de sus distintos públicos provenientes a nivel nacional como internacional, que se reúnen para conocer un espacio donde se congrega lo contemporáneo y lo tradicional en calidad de conservar y exhibir que a más de enseñar lo pasado a través de evidencias, también busca instituirse como un punto de referencia cultural y de identidad de la nación.

Los museos han demostrado su interés por vincularse directamente con su comunidad de visitantes, demostrando ser un indicador de conciencia institucional acerca de este tema, pues el espectador es la razón de ser de un museo.

Además la nueva museología ha incluido nuevos conceptos en relación a su público, viéndolo desde una perspectiva que éste debería ser una comunidad participativa poniendo como objetivos fomentar el conocimiento, la identidad y conciencia patrimonial, no solo poner en escena objetos como un museo tradicional sino también confrontarlos con su realidad.

La sociedad es uno de los principales componentes del museo, visto así, hoy en día el concepto del público que acude a un museo se piensa que estos son intelectuales, artistas, historiadores, personas de profesión más o menos culta, estudiantes, etc., en general personas con una formación o nivel de educación medio o superior. Los museos deben estudiar, analizar y realizar una autocrítica, no únicamente a “su público” sino a “el público”, tanto de manera general como individual. Estudiar un público sirve tanto para el conocimiento como para la mediación.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según antecedentes sobre la incidencia que tiene el ámbito cultural con el turismo en el Ecuador, se conoce que en el año 1967 la UNESCO llevó a cabo en la ciudad de Quito un encuentro técnico sobre turismo cultural, obteniendo como conclusión que la preservación y difusión cultural es una alternativa a la solución de problemas económicos en el país.

A más de este y otros antecedentes que probaban la preocupación por conservar la cultura, uno de los puntos máximos alcanzados en estos procesos fue la creación del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, el reconocimiento que dio la UNESCO a Quito como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1978 y finalmente en 1979 se promulgó la Ley del Patrimonio Cultural.

Por ello, el turismo vincula la economía para el desarrollo por parte de esta industria y la cultura. Entre varias, una de las problemáticas es la vinculación que mantienen dichos establecimientos con la sociedad.

Los turistas o visitantes extranjeros que llegan a una ciudad, pueblo, etc., lo primero que hacen es averiguar un sitio interesante el cual visitar y entre ello conocer la historia que alberga este lugar, y que mejor si esto está en un museo. Entre ellos hay gente que realizarán viajes largos o de costos elevados solamente para visitar un museo de prestigio o que guarde algo que resulta muy atractivo para esa persona.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CAPÍTULO 1

# ANÁLISIS ESTADÍSTICO – HISTÓRICO DE LOS VISITANTES QUE HAN RECORRIDO LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO PUMAPUNGO EN LOS PERIODOS 1992-2002 Y 2002-2012

## Introducción

El Museo del Banco Central del Ecuador, inicia sus actividades a mediados de la década de los años 70, para de esta manera comenzar a rescatar, investigar, conservar y primordialmente difundir la riqueza que posee el Ecuador en cuanto al Patrimonio Cultural, por tal razón esta entidad promueve la creación de importantes centros museísticos en varias ciudades del país, cabe recalcar que este proceso se realizó en instituciones públicas, privadas, urbanas y rurales; el aporte de esta entidad ha sido básica para el asentamiento y desarrollo de los museos en la provincia del Azuay y la ciudad de Cuenca. Para 1978 se apertura el Centro de Investigación y Cultura, actualmente Área Cultural de esta manera llevando a cabo la organización y estructuración del museo.

De tal manera que en este capítulo se analizará las estadísticas de los visitantes que han recorrido las cuatro salas del Museo Pumapungo y el Parque Arqueológico; **Sala Arte Siglo XIX, Sala de Etnografía, Sala Numismática, Sala Arqueológica Tomebamba**, de igual forma la historia que cada una de las salas ha ido desarrollando, desde su apertura hasta la actualidad.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Análisis Histórico-Estadístico

En el ámbito ecuatoriano la incidencia de los museos apenas en la década de los 40 empieza a surgir este fenómeno con las exhibiciones de la Casa de la Cultura Ecuatoriana con sedes provinciales, pero la institución de un museo como tal nace en el año de 1969 con la apertura del Museo Nacional del Banco Central del Ecuador de igual manera con una red de museos a nivel nacional mostrando la Colección Arqueológica y Colonial del BCE, lo que impulsó la conciencia de poseer una representación museística en los ecuatorianos.

Con la creación del museo, el Banco Central en la ciudad de Cuenca empieza a participar y fomentar el patrimonio cultural que el Ecuador posee.

Es por ello que el Banco Central decidió iniciar una activa participación en el campo cultural del país, porque solo sabiendo de dónde venimos, cómo hemos sido en el pasado, podemos proyectar nuestra acción a donde queremos llegar. (Muñoz, 185.)

El objetivo del Banco Central en la ciudad de Cuenca era fomentar y participar del área cultural, para lo cual, en 1978 se apertura el (CIC) Centro de Investigación y Cultura llevando a cabo la organización y estructuración del Museo, en dicho lugar los visitantes podían ser partícipes de varias actividades: conferencias, seminarios, presentaciones de danza, teatro, lanzamientos de revistas entre otras.

Con el pasar del tiempo por la innumerable adquisición que el Museo ha realizado y por supuesto dividido en varios fondos recalcando los más importantes el arqueológico y el arte colonial, la falta de un espacio adecuado para resguardar los objetos patrimoniales, se arrendó un edificio para que de esta manera el Museo empiece a organizar sus nuevas salas de exposición.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se inicia el rescate de los sitios arqueológicos, especialmente los de Pumapungo y otros localizados a las afueras de esta ciudad, cabe recalcar que en los años noventa el museo pasa a ocupar el local del antiguo colegio Rafael Borja, y posteriormente se traslada al nuevo edificio del Banco Central en el cual permanece actualmente.

Esta nueva etapa concreta importantes programas y proyectos que el museo local asume el desarrollo del programa museológico- museográfico dentro del cual se realiza el montaje de las cuatro sugerentes exposiciones permanentes como son: Arqueología Regional Tomebamba, Arte del Siglo XIX, Etnografía Nacional y de Numismática, pero también debemos tomar en cuenta que en este período se da inicio a las obras de adecuación del Sitio Arqueológico Pumapungo.

El Museo del Banco Central en su inicio no contaba con el espacio suficiente para realizar las exposiciones de las piezas arqueológicas adquiridas, por tal razón la visita de las personas a este lugar no era muy apetecida, sin embargo con la apertura de la biblioteca del Centro de Investigación y Cultura, los estudiantes e investigadores fueron los más interesados en conocer este lugar, recalcando que era la biblioteca más técnica y organizada de la ciudad de Cuenca para ese entonces ya que contaba con obras de autores cuencanos y libros con excelentes temas, esto es fácil de demostrar en las siguientes cifras:



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>CUADRO DE VISITAS AL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y CULTURA</b>	
<b>Año</b>	<b>No. de lectores por año</b>
1980-1982	3120
1983	2550
1984	5285
1985	7149
1986	13176
1987	15024

**Ilustración #1**

**Título:** Cuadro de visitas al Centro de Investigación y Cultura

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Fecha:** 10/06/2014

Como se observa en la ilustración 1, se puede apreciar que en el año de 1983 hay un notable descenso de lectores, esto se produjo debido al cambio de local efectuado en dicho año, pero en 1986 existe un crecimiento de visitas, la razón para esto es que en este año se amplía el horario de atención por las tardes.

Con la apertura del nuevo local para el funcionamiento del Museo Pumapungo en los predios del Banco Central del Ecuador y con las salas para las exposiciones debidamente organizadas y el espacio suficiente, se incrementa la visita al museo y Parque Arqueológico encontrándose a grupos de personas; nacionales, extranjeras, estudiantes y grupos especiales (capacidades diferentes).

Para los años correspondientes 1992-2003 el museo no contaba con un registro de visitas, razón por la cual se dificultó recabar estos datos estadísticos luego de haber acudido a varias fuentes fidedignas. Se cuenta únicamente con las cifras estadísticas globales desde el año 2004 hasta el 2010, posteriormente las visitas



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

se encuentran registradas en el portal web del Ministerio de Cultura y Patrimonio, sin embargo para el año 2002 el Banco Central del Ecuador realiza varias

actividades culturales y es en este año que el museo Etnográfico se remodela abriéndose el 26 de septiembre de este mismo año.

Los datos estadísticos recopilados son de forma general, ya que no existe un registro por cada una de las salas, tomando en cuenta que los visitantes concurrían tanto a la biblioteca como a visitar el museo.

<b>CUADRO DE VISITANTES AL MUSEO PUMAPUNGO, AÑOS 2004-2012</b>		
<b>AÑO</b>	<b>VISITANTES</b>	<b>INSTITUCIÓN A CARGO</b>
2004	24539	Museo del Banco Central
2005	40899	Museo del Banco Central
2006	40468	Museo del Banco Central
2007	67200	Museo del Banco Central
2008	30282	Museo del Banco Central
2009	---	---
2010	31660	Ministerio de Cultura y Patrimonio
2011	57756	Ministerio de Cultura y Patrimonio
2012	67920	Ministerio de Cultura y Patrimonio

### **Ilustración #2**

**Título:** Cuadro de visitantes al Museo Pumapungo, años 2004-2012

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Banco Central del Ecuador, Ministerio de Cultura y Patrimonio  
[http://www.portalcultural.gob.ec/DCG\\_IVE/webpages/consultaVisitas.php](http://www.portalcultural.gob.ec/DCG_IVE/webpages/consultaVisitas.php)

**Fecha:** 13/06/2014

### **1.1. Sala Arte Siglo XIX**

Con el pasar de los años, se inicia el rescate de los sitios arqueológicos, especialmente los de Pumapungo y otros localizados a las afueras de esta ciudad,





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

cabe recalcar que en los años noventa el museo pasa a ocupar el local del antiguo colegio Rafael Borja, y posteriormente se traslada al nuevo edificio del Banco Central en el cual permanece actualmente, ubicado en la Calle Larga y Av. Huayna Cápac, así esta nueva etapa concreta importantes programas y proyectos que el

museo local asume el desarrollo del programa museológico-museográfico dentro del cual se realiza el montaje de las cuatro sugerentes exposiciones permanentes como son: Arqueología Regional Tomebamba, Arte del Siglo XIX, Etnografía Nacional y de Numismática, pero también debemos tomar en cuenta que en este periodo se da inicio a las obras de adecuación del Sitio Arqueológico Pumapungo.

Dentro de la sala de Arte Siglo XIX se exhiben obras que demuestran el mestizaje entre el arte español y el arte indígena. Las obras del siglo XIX se inician a finales del siglo XVIII, con cristería, muestras religiosas en el XIX y arte mural. Se encuentran también antecedentes del paisaje y retrato, arte laico de orientación romántica, con objetos artísticos, escultóricos y pictóricos de la época de la colonia y parte de la república, donde se evidencia un buen manejo de arte en la policromía. Colecciones que ha pertenecido al Padre Crespi.

Entre los escultores más reconocidos esta Gaspar Sangurima, el más notable escultor de Cristos del XIX, caracterizado por lo profundo de los moretones y la agonía en la expresión de las caras y cuerpos de sus obras, quién influyó en escultores cuencanos de su tiempo, puesto que también buscaba perfeccionamiento en la anatomía de las esculturas. La pintura mural forma parte de esta sala, la cual servía a la iglesia con fines de enseñanza de la doctrina, las cuales mostraban escenas de la biblia y de la vida de Cristo y los santos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Ilustración #3**

**Título:** Sala Arte Siglo XIX

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 28 de junio de 2014

### **1.2. Sala de Etnografía**

En 1975 se realizan los primeros fondos culturales mediante colecciones como el conjunto etnográfico recibido de Luis Moscoso Vega, luego la adquisición de nuevos objetos, pinturas comprados a los herederos de Víctor Manuel Albornoz y de igual forma la colección donada por Guillermo Vázquez, e inmediatamente se realiza la adquisición de los bienes culturales a la Congragación Salesiana, las cuales formaban parte del Museo del Padre Carlos Crespi.

Posteriormente, en 1992, ya en las instalaciones del actual Museo Pumapungo, la reserva etnográfica se ubica en el subsuelo del mismo para de esta manera proteger esta colección.

El segundo piso del museo en la actualidad está destinado a la etnografía nacional, esta majestuosa y colorida muestra etnográfica, expone a los visitantes el arte popular, costumbres, tradiciones, artesanías y especialmente las formas de vida de los distintos grupos humanos que viven en el territorio Ecuatoriano.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Esta sala representa las culturas vivas del país, recalcando que su fin fundamental es ofrecer una visión profunda del Ecuador a través de los objetos que la población utiliza a diario y conducir al visitante en un viaje imaginario por todas las regiones del país tanto en la actualidad como en el pasado, manifestando su esencia tanto en lo tangible como lo intangible.

A lo largo del recorrido de esta sala, el visitante puede apreciar y diferenciar cada ciudad o provincia, ya que en dichos pueblos se demuestra su riqueza cultural, labores cotidianas, la forma de vivir, y fiestas populares que posiblemente se repitan en muchas de estas ciudades, sin embargo cada lugar se distingue por las diferentes actividades que se realiza en las festividades.

La sala Etnográfica, imagen multiétnica y pluricultural del Ecuador, es el núcleo de actividad e interés de mayor trascendencia del Área Cultural del Banco Central, por esta razón y mediante 1200 objetos entre los que se distinguen trajes, artesanías, piezas, herramientas de uso diario, los maniquíes con facciones que se asemejan a la de los nativos que representan y las viviendas a escala casi natural con técnicas y materiales propios de su entorno, que existen en las 3 diferentes regiones complementan una visión general de la etnografía ecuatoriana y al momento que el visitante recorre esta sala lo puede comprobar, cuanta riqueza cultural posee el país.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Ilustración # 4**

**Título:** Sala Etnográfica

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 28 de junio de 2014

### **1.3. Sala Numismática**

Propuesta presentada a la Dirección de Programas Culturales del Banco Central por el curador de la Reserva Numismática con la finalidad de desarrollar el proyecto mediante diferentes aportes y sugerencias que realizarán las personas involucradas en la creación de la sala de exhibición. (Maldonado, 93)

La sala Numismática en el Museo Pumapungo se crea para la muestra de colecciones monetarias y preservar el patrimonio del Banco Central, esto no solo como exhibición para aquellas personas que conocen ampliamente del tema, sino además como enseñanza al público en general que se interesa en saber de la historia universal y la identidad propia del país en lo que se refiere a este estudio numismático. Para la clasificación de la información, de las colecciones a exhibirse, el uso de espacios, el diseño, elaboración de mobiliario, montaje, entre otras actividades, han sido realizadas y estudiadas minuciosamente por el personal técnico de apoyo en esta sala.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Son dos los objetivos de la sala: contribuir a la educación y la determinación de poner sus fondos culturales al servicio de la comunidad.

Las colecciones fueron compradas por el Banco Central al alemán Max Cola, y establecidas en la sala desde el año 2001, se exhiben tanto monedas como billetes, que guardan un acervo histórico muy importante de la economía del país, que van desde la época aborigen o Prehispánica, la Colonia y la República hasta el Siglo XX, es decir cerca de 3000 años de historia en un recorrido por la sala. Para conocer más de la historia, aparte de los textos generales y las cédulas de cada bien, se puede acudir también al fichero instalado en la unidad N-11, con información más detallada de los mismos.



### **Ilustración # 5**

**Título:** Sala Numismática

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 28 de junio de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 1.4. Sala Arqueológica Tomebamba

La sala de Tomebamba, inculcada en la historia milenaria de la región Azuaya y ampliamente del Ecuador, comprende un verdadero museo de sitio de las ruinas de la segunda ciudad del imperio Inca y muestra de un testimonio evidente de los valores arqueológicos que el visitante puede apreciar, con exhibición de materiales y diferentes objetos de las culturas regionales representadas por piezas de valor excepcional y calidad única, como objetos de cerámica de Narrio, Cashaloma y Tacalzhapa, las majestuosas y delicadas urcuyayas<sup>1</sup>, en concha spondylus<sup>2</sup>, las cuales eran representaciones de los antepasados. Cabe recalcar que también se encuentran piezas incas, que fueron encontradas en el sector de Pumapungo; como jarras pequeñas con asas, vasijas de todo tamaño, collares de mullos, tupus o prendedores en oro y diferentes piezas en metal, tumis o cuchillos, etc.

Los objetos expuestos en esta sala demuestran la riqueza que la ciudad de Tomebamba en ese entonces poseía, siendo la Arqueología muestra representativa de una ciudad imperial.

Cabe recalcar en esta sala contiene planos muy importantes como los de Max Uhle, fotografías de las excavaciones realizadas y maquetas realizadas del complejo arqueológico de Pumapungo.

---

<sup>1</sup> Urcuyayas : Representaciones de los antepasados

<sup>2</sup> Concha Spondylus : objeto de comercio a larga distancia



**Ilustración # 6**  
**Título:** Sala Arqueológica Tomebamba  
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 28 de junio de 2014



**Ilustración # 7**  
**Título:** Sala Arqueológica Tomebamba  
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 28 de junio de 2014

### 1.5. Parque Arqueológico Pumapungo

El Banco Central del Ecuador ha llevado a cabo importantes proyectos de rescate de vestigios arqueológicos a nivel del Austro ecuatoriano, entre ellos está el Parque arqueológico Pumapungo.

El parque arqueológico Pumapungo (puerta del Puma), constituye un conjunto de vestigios que se encuentran en la parte posterior del edificio del museo, la cual es una de las partes fundamentales en la visita de los turistas, puesto que la ciudad de Tomebamba en la historia formó parte de las tres generaciones o culturas que ocuparon este territorio de tal manera que fue la primera ciudad cañarí, Guapondelig (llano grande o espacio como el cielo), la segunda ciudad inca, Tomebamba (valle de Tumis o cuchillos), y la tercera ciudad española bajo la fundación de Santa Ana de los Ríos de Cuenca por el español Gil Ramírez Dávalos en 1557.

Cuando, Max Uhle científico Alemán, visitó la ciudad de Cuenca y en ella los vestigios de Pumapungo, realizó un estudio en este sitio, mencionando una serie de prospecciones y sondeos que quitara todas las dudas existentes sobre el



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

asentamiento de Tomebamba, ubicada aquí por los conocimientos astronómicos a través de los ciclos lunares y así señalaban los mejores períodos agrícolas a más de haberse establecido en este lugar puesto que muchos asentamientos se habían dado pensando en la cercanía al agua, es decir siguiendo el cauce de un río o sus cuencas, donde no faltaban los recursos naturales y las tierras eran muy buenas.

Luego de esta investigación y estudio, el sitio arqueológico estaba olvidado, lleno de maleza, destrucción y sin cuidado de ninguna entidad o institución, durante tres siglos, había servido de cantera para la cimentación y construcción de casas coloniales, como se puede apreciar en las bases de las paredes hechas con piedra labrada, de la Catedral Vieja, como también en las paredes de la Iglesia de San Blas.

Con todos estos antecedentes mencionados, el Banco Central del Ecuador empieza con trabajos de campo e investigaciones arqueológicas que duraron una década desde los años 80 hasta 90, bajo el mando del arqueólogo Jaime Idrovo con la asistencia de un grupo de ayudantes quienes realizaron numerosas excavaciones de tal manera que certificaron la presencia de cimentaciones importantes de acuerdo al plano de Max Uhle.

En este sitio arqueológico se encuentran varias partes, cada una con historia y funciones diferentes que tenían en su época; tales como el Palacio Exterior, al Oriente las Kallancas<sup>3</sup>, muros de contención del río, canal y baños, cabe recalcar que en el centro del complejo y en el sitio de mayor elevación están los Acllahuasis<sup>4</sup>, Koricancha<sup>5</sup>.

Pumapungo, a inicios del siglo XX fue una finca particular; el sacerdote Agustín Vázquez donó a los padres Jesuitas las tierras en la década de los 50, para que

---

<sup>3</sup> Kallancas: definidos como aposentos rectangulares de carácter militar

<sup>4</sup> Acllahuasis: estas eran las casas para las escogidas (vírgenes del sol).

<sup>5</sup> Koricancha: lugar que fue destinado a la liturgia





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

edificaran el colegio Rafael Borja que posteriormente dicha propiedad pertenecería al Banco Central del Ecuador, desarrollando el proyecto del Parque Arqueológico y Etnobotánico Pumapungo, el cual está orientado al rescate de la fauna de la región y de igual manera los cultivos propios de la región andina.



### Ilustración # 8

**Título:** Parque Arqueológico Pumapungo

**Autor:** Municipalidad de Cuenca

**Fuente:** <http://www.panoramio.com/photo/5886444>

**Fecha:** 28 de junio de 2014

### Hipótesis específica

Al finalizar este primer capítulo de análisis estadístico-histórico de las cuatro salas y Parque Arqueológico Pumapungo, la hipótesis planteada es:

¿Fue más visitada la sala Etnográfica que el Parque Arqueológico en la década de 1990?

No, puesto que la información correspondiente a esta década ha sido imposible de obtener no se conoce el número exacto de las visitas a la sala Etnográfica y Parque Arqueológico.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CAPÍTULO 2

## LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE VISITANTES EN EL MUSEO PUMAPUNGO

### Introducción

Para realizar el levantamiento de perfiles de los visitantes, se llevará a cabo el estudio en las cuatro salas y el Parque Arqueológico del Museo Pumapungo, por medio de encuestas previamente estructuradas.

Para la disertación de levantamiento de perfiles, resulta necesario utilizar la herramienta correspondiente a encuestas antes ya mencionada, cuyo formato ha sido aprobado y autorizado por el Director del museo Licenciado Jonathan Koupermann, cabe recalcar que las encuestas fueron ejecutadas dentro y fuera de las instalaciones del museo, las mismas que han sido realizadas de manera directa y personal a una muestra de la población según las estadísticas oficiales del año 2013, teniendo en cuenta que las preguntas a investigar fueron previamente analizadas por el Director.

Posteriormente a los resultados obtenidos de las encuestas se llevará a cabo las investigaciones cualitativas y cuantitativas de las cuatro salas, teniendo en cuenta que de igual forma se realizará el establecimiento de perfiles de cada una de las salas del Museo Pumapungo.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1 Investigación Cualitativa de las 4 salas

Para realizar la investigación cualitativa no es necesario seguir procedimientos estadísticos o medios de cuantificación, puesto que es una investigación sobre las experiencias obtenidas tanto positivas como negativas a lo largo de la vida de las personas; para lo cual se realizarán entrevistas informales y semiestructuradas, recolección de documentos y observación participativa. Esta investigación ayudará a conocer detalles e información más profunda, que no se llegaría a conocer mediante la investigación cuantitativa; dependiendo la naturaleza del trabajo de investigación, se empleará la metodología cuantitativa o cualitativa. En ciertos casos, como este será necesario cuantificar los datos cualitativos.

Para la elaboración y aprobación de la encuesta, se llevó a cabo una visita para realizar una entrevista informal no estructurada, para conocer cuáles eran los aspectos cualitativos que el Director del Museo Pumapungo deseaba conocer por parte de las experiencias recibidas del visitante, en cuanto a la iluminación, la seguridad, los colores, la calidad de obras expuestas, la información en las cédulas informativas, el idioma, si están o no bien los recorridos auto guiados, el interés por las salas, las características de cada visita, principalmente. (Ver Anexo # 1, Pag. 131)

Otra manera que acercará a conocer el perfil del visitante es entrevistando a los guías de planta del museo, quienes laboran por diferentes períodos. Así también a un grupo de tres estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, quienes guiaron en un evento el día 10 de Agosto de 2014 mediante la campaña "Conoce tu destino" llevada a cabo en el museo por parte de la Fundación de Turismo para Cuenca.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.1 Uso de la Metodología

El uso de la metodología cualitativa, ayudará a conocer el perfil del visitante y su satisfacción o inconformidad percibida en cada uno de los aspectos de calidad planteados en las encuestas, con conclusiones y sugerencias que a futuro podrán servir como posibles mejoras a implementarse en el museo. De manera indirecta también con la técnica de entrevistas, se lleva a cabo una conversación ligera para conocer opiniones individuales de cada persona o grupo de visitantes, las cuales inmediatamente han sido anotadas.

La metodología cuantitativa está también presente, siendo la base fundamental las encuestas estructuradas con preguntas directas y realizadas por las autoras de esta tesis. Para conocer ciertos aspectos de una persona que va a ser encuestada, se analiza también algunas experiencias de otros estudios para conocer cuando una respuesta puede o no ser fidedigna. Para llevar a cabo un número exacto de encuestas, en el plan de muestreo se analiza la posible cifra mediante la fórmula estadística de la población finita y el gráfico de la Campana de Gauss, para así determinar la efectividad y obtener resultados fiables.

Se ha tomado en cuenta para este estudio lo que Antoni Serra utiliza para determinar un perfil de cliente, lo cual se da mediante criterios de segmentación agrupados, entre los que se encuentran

- Variables geográficas. (País o región de procedencia del turista o cliente)
- Variables demográficas. (Edad, sexo, estado civil, tamaño del hogar, ciclo de vida familiar)
- Variables socioeconómicas. (Renta, ocupación, nivel de formación o estudios, clase social)
- Segmentación geodemográfica (Combinación de las anteriores)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.2 Entrevista a los guías del día 10 de agosto de 2014 en el Museo Pumapungo

Entrevista #1: Pablo Carpio, estudiante de la Carrera de Turismo de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.

1. ¿Alrededor de cuántas guanzas realizó el día del evento?

Si, realicé alrededor de trece guanzas en categorías de español como en inglés, mayoritariamente a grupos locales y nacionales y cuatro grupos en inglés”...”

2. ¿A grupos de aproximadamente cuántas personas realizó la guianza?

Pues la guianza teníamos que realizar a grupos de quince a treinta personas, no teníamos la contabilidad total. Menos de quince personas no podíamos dar porque el tipo de recorrido que teníamos que dar era de cuarenta minutos y con grupos de diez personas era un desperdicio de tiempo.

3. ¿Le agradó realizar la guianza en referencia al grupo que manejó?

Si me agradó, porque había gente que si tenía conocimientos, entonces era el cambio de conocimientos, el cambio de palabras que nos podíamos dar, yo me enriquecía y más aún las personas que no tenían ningún conocimiento se enriquecían totalmente de todo eso. Entonces para mí fue una experiencia, digamos grata porque alguno de ellos te daba alguna pequeña colaboración, aparte como un agradecimiento de nuestro trabajo y eso nos hace sentir bien gratos al haber hecho nuestras prácticas o nuestras rutas como guías turísticos. Las gratificaciones que yo tuve fueron



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

por el turista extranjero en la parte económica y por parte del turista nacional o local pues era más con gestos, con palabras amables” ...”

### 4. ¿En qué salas notó mayor interés por parte de niños?

Pues a los niños pude notar que lo que más les interesa es aquello que les demuestra la información con algo dinámico, y así fue en la sala Etnográfica, pues en la escuela o centros educativos reciben información acerca de la cultura, de las festividades, la forma en la que viven las culturas en las diferentes regiones”...”

### 5. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?

Un menor interés que se diga no hay, ya que ellos están interesados en conocer y saber de todo.

### 6. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

En la Sala Arqueológica nuestra gente sin duda alguna muestra gran interés, todos se ponen muy atentos a las explicaciones, les gusta conocer sobre los períodos que ha tenido nuestra historia y más aún cuando pueden ver los objetos o tener algo de información adicional. También en la sala Etnográfica les gusta mucho recorrer por esta parte, puesto que también tienen algo de conocimiento pero sin embargo ellos buscan el ver aquella forma de interpretar con las representaciones, las casas, y todo aquello que parece real.

### 7. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Por parte de los extranjeros, podemos hablar que les llama más la atención en la sala Etnográfica, porque cuando nosotros les dimos a conocer los



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

hábitats o los lugares donde vivían las diferentes comunidades se mostraban muy interesados en la información impartida.

Menor interés no lo noté, porque creo”...”

8. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Pienso que las personas adultas, presta mayor interés en la sala Arqueológica, porque por ejemplo iban con sus niños y se mostraban entusiastas en comentarles cuando ellos estuvieron en la escuela, hubo gente que nos enseñó a nosotros palabras en kichwa<sup>6</sup> que nosotros no sabíamos y ellos si sabían”...”

9. ¿Con qué tipo de grupos se le dificultó trabajar y con cuáles no?

Pues más dificultoso es dirigir a grupos bilingües, porque es un poco complicado estar dirigiendo en español y luego tiene que estar dirigiendo en inglés”...”

No se me dificultó trabajar con los extranjeros, pues ellos te reconocen por el servicio brindado y por tal motivo te dan una gratificación, más aun con los de la tercera edad, si me gusta trabajar con el turista nacional pero si tengo preferencia por el turista extranjero.

---

<sup>6</sup> El kichwa o Runa Shimi (lengua de la gente) pertenece a la familia lingüística Quechua. “Oralidad Modernidad”. Internet. <http://www.puce.edu.ec/oralidadmodernidad/sierra.php>. Acceso: 16 septiembre 2014.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Recomendaciones:

Como unas pequeñas recomendaciones, no habían símbolos que se puedan dar al comienzo en las salas que vamos a estar, el hecho de que no se pueden tomar fotografías, etc., a pesar que al comienzo de la guía se dieron recomendaciones generales, pero siempre deben haber símbolos que el turista que no entiende el español, puede ver un símbolo que a nivel mundial va a entender. En otros museos y lugares del mundo que si he podido estar, están los símbolos de “por favor no tocar”, sirve más como un recordatorio para el turista”...”

En el Parque Pumapungo pues lo que si faltaría es mayor señalización, porque hay mucha gente que pisa los muros para llegar donde eran las casas de los incas, entonces están destruyendo lo que es una parte patrimonial”...”



#### Ilustración #9

**Título:** Entrevista a Pablo Carpio

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 16 de septiembre de 2014





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entrevista #2: María Fernanda Quizhpi, estudiante de la Carrera de Turismo de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.

1. ¿Alrededor de cuántas guanzas realizó el día del evento?

Realice dos guanzas“...” una duró dos horas porque el grupo al cual estaba guiando era un 70% de adultos y tenía que repetirles las cosas“...”

2. ¿A grupos de aproximadamente cuántas personas realizó la guianza?

Si, en el primero como les decía era de diez-once personas, la mayoría eran adultos, y en el otro grupo si fue como de unas quince personas”...”

3. ¿Le agradó realizar la guianza en referencia al grupo que manejó?

Me gustó, en el primer grupo no me gustó guiar porque hubo una persona que sabía más que yo, era un visitante nacional cuencano, y existió un poco de discrepancia”...”

4. ¿En qué salas notó mayor interés por parte de niños?

A ver, los niños en la sala Etnográfica, pero más pusieron atención en la parte de las maquetas en la sala Arqueológica y ahí yo les explicaba el antes y el después de las cosas y ponían más atención en eso.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?

Bueno, creo que tanto los niños como de los nacionales es en la sala Etnográfica, pero también pusieron interés en la sala Arqueológica por el tema de la historia del Ecuador, el tema del Tahuantinsuyo<sup>7</sup>...”

6. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Ellos en la sala Etnográfica y en el Parque, eso si todos encantados, más que hacerles el recorrido en la sala.

7. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Ellos en la sala Etnográfica y en el Parque Arqueológico.

8. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Bueno de ellos no es que se ve tanto el interés, sino el mero hecho de conocer Pumapungo”...”

9. ¿Con qué tipo de grupos se le dificultó trabajar y con cuáles no?

Nacional y adulto, porque hay gente que sabe y gente que no sabe, la gente que sabe uno medio que tiene que frenarse y la gente que no sabe uno puede agregar más cosas e interactuar más”...”

---

<sup>7</sup> Nombre dado al inmenso **Imperio de los Incas**, que comprendía los actuales territorios del Ecuador, Perú, Bolivia, sur de Colombia y norte de Argentina y Chile. “Enciclopedia del Ecuador”. Internet. <http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=2325&Let=>. Acceso: 16 septiembre 2014.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Recomendaciones:

Uno, que sirvan los tornos giratorios en la sala Arqueológica, otra cosa las líneas amarillas que hay en la sala Etnográfica es molesta en las guías...”

Yo creo que la información debería ir en otro idioma. Ah, eso me preguntaban, que en la sala Arqueológica solo está la información en Kichwa, entonces pienso que se debería poner en español, kichwa e inglés...””la información debería ser más condensada en tres líneas específicas e interesantes. Eso vi en las dos salas, que había demasiado escrito.

En el Parque yo creo que deberían arreglar la Casa de las Vírgenes del Sol, y agregarle información del porque es importante. Y otra cosa es que se pongan más señalética turística.



#### **Ilustración #10**

**Título:** Entrevista a María Fernanda Quizhpi

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 16 de septiembre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entrevista #3: José Villalba, estudiante de la Carrera de Turismo de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.

1. ¿Alrededor de cuántas guianzas realizó el día del evento?

Aquel día, realicé alrededor de cinco guianzas, porque en realidad ese día había bastante gente que llegaba tanto nacional como extranjero.

2. ¿A grupos de aproximadamente cuántas personas realizó la guianza?

Variaba, más o menos las personas por cada grupo era como de cinco personas, y luego fueron incrementando a partir de las 5pm o 4pm hasta diez personas por cada grupo.

3. ¿Le agradó realizar la guianza en referencia al grupo que manejó?

Sí, en realidad si me gustó porque cuando tú impartes información y conocimiento, tú ves que la gente se sorprende por cosas que no sabe y tú te quedas satisfecho”...”

4. ¿En qué salas notó mayor interés por parte de niños?

Por parte de los niños se mostró más interés en la sala Etnográfica, puesto que la ambientación es amena y colorida, mientras que en la sala Arqueológica noté un poco de desinterés, porque un niño busca algo que le llame mucho la atención.

5. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la Arqueológica un poco menos, el fuerte de ahí es la sala Etnográfica

6. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Igualmente la sala de Etnografía llama bastante la atención y tal vez un poco menos la sala Arqueológica.

7. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Yo creo que la sala de Etnografía llama bastante la atención, porque esta sala tiene mayor realce, llama la atención porque es bastante completa y las costumbres contadas de una manera distinta.

8. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Tuve la oportunidad de guiar a personas adultas mayores y llegaban solamente por estar en familia y mostraban un desinterés, esto mayormente ocurrió en la sala Arqueológica.

9. ¿Con qué tipo de grupos se le dificultó trabajar y con cuáles no?

Si, se hizo un poco más complicado con el adulto mayor, y tal vez con los niños porque les gustaba escuchar y al ver el colorido se ponían impacientes y se ponían a caminar hasta tocar la línea amarilla”...”



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Recomendaciones:

La señalética está muy pobre, porque te trasladas de sala en sala no sabes por dónde ir, para gente que estaba sin guía por ejemplo no sabían a qué otra sala visitar. Otra recomendación es que les podrían dar mantenimiento a las maquetas giratorias, porque uno quiere explicar y no puede, también la gente queda con ganas de ver. También más información en español y en inglés.



### **Ilustración #11**

**Título:** Entrevista a José Villalba

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 17 de septiembre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.3 Entrevistas a los guías de planta del Museo Pumapungo

Entrevista #1: Eduardo Ulloa, guía de planta del Museo Pumapungo.

1. ¿Qué tiempo lleva guiando en el museo?

Muy buenos días, mi nombre es Eduardo Ulloa y llevo guiando en el Museo Pumapungo 4 meses.

2. ¿Alrededor de cuántas guías realiza a la semana?

Claro, depende mucho de la temporada que varían, por ejemplo en la temporada de septiembre bueno baja el nivel de turismo, pero normalmente en el mes de octubre, noviembre, empieza nuevamente a subir, por eso serían alrededor de dos o tres guías, y va incrementando con las escuelas, puesto que nuestro trabajo es más a nivel educativo que es con escuelas y colegios que son los visitantes principales que tiene el museo.

3. Generalmente ¿guía grupos grandes o pequeños de personas?

Bueno, generalmente, son grupos grandes, depende no, de 15 o 30 personas, a veces hasta más, dependiendo a veces se tienen que hacer las guías por la necesidad del grupo, por el tiempo, a veces no tenemos el personal para abarcar todo el público, pero son grupos grandes.

4. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?

Depende mucho de los grupos, depende de las escuelas, a veces una escuela rural o una local, privada, particular, pero en general se interesan más por la sala Etnográfica y al Parque Pumapungo, por la zona del centro de rescate de aves, creo que son los dos puntos relevantes en el museo.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Probablemente, como le digo, hay niños que les interesa mucho más la arqueología.

5. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Bueno si, lo que he tenido mucha experiencia es que veo más interés en la Sala Etnográfica, el ver cómo está compuesta, cuando uno les va contando acerca de las regiones es algo muy interesante, me parece que es la sala Etnográfica.

6. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Bueno, ahí tiende a ir un poco más al Parque Pumapungo, es lo que más le llama la atención y la sala Arqueológica y Etnográfica en el mismo lugar.

7. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

La persona adulta, se inclina más por la arqueología y la sala Etnográfica, me parece que en esos dos puntos es en donde más se concentra.

8. ¿Con qué tipo de grupos se le dificulta trabajar y con cuáles no?

Bueno, en estos 4 meses para mí se me dificulta trabajar más con gente que tiene discapacidades, es un poco más dificultoso. Y con grupos de extranjeros o nacionales no.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entrevista #2: Guadalupe Ordoñez, guía de planta del Museo Pumapungo.

1. ¿Qué tiempo lleva guiando en el museo?

Ya, 7 años.

2. ¿Alrededor de cuántas guías realiza a la semana?

Bueno, a veces tenemos hasta 3 guías al día, por 5 días hablamos de 15 guías.

3. Generalmente ¿guía grupos grandes o pequeños de personas?

Trabajamos con grupos grandes, de 30, 35 o a veces un poco más porque hay gente que viene sin reserva y son bastantes. Y cuando manejamos grupos grandes, lo ideal es manejar grupos de 15 a 20 personas.

4. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?

Bueno, lo que son niños bastante pequeños nosotros trabajamos únicamente lo que es la sala Etnográfica, con niños más grandes trabajamos la sala Etnográfica y Arqueológica y el interés es igual.

5. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

De igual manera, o sea las 2 salas para todo tipo de público es el mismo interés; aunque bueno a veces los extranjeros si demuestran un poquito más de entusiasmo por lo que es la sala Etnográfica.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

6. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

(Respuesta en las preguntas 5 y 7)

7. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Como le decía, las dos, pero en el caso de extranjeros si le dan un poquito más de crédito a lo que es la sala Etnográfica.

8. ¿Con qué tipo de grupos se le dificulta trabajar y con cuáles no?

Bueno, más que dificultad, yo le vería como que más responsabilidad, más cuidado con los niños pequeños.

Entrevista #3: Glenda Vivar, guía de planta del Museo Pumapungo.

1. ¿Qué tiempo lleva guiando en el museo?

Bueno, estoy ya 11 años, entré el año 2003.

2. ¿Alrededor de cuántas guías realiza a la semana?

Tenemos un promedio de 3 guías diarias, y eso no contamos con los fines de semana.

3. Generalmente ¿guía grupos grandes o pequeños de personas?

Bueno hay casos que si hacemos guías a grupos de tres o cuatro personas, pero si también a grupos de 6 personas o más que se les realiza la guía.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?

Bueno no diría yo en cuál más o en cuál menos, eso depende ya de la mediación de cómo nos manejemos con las guaguas, es más interactivo, más visual que tiene el Museo Etnográfico, pero acá en Arqueología también se maneja mucho la historia y si demuestran interés.

5. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

Bueno, todos los grupos dependen del tipo de mediación que se les da, porque realmente si tú estás cansado y no demuestras a la gente un poco de actividad o interés, obviamente ellos no van sentirse interesados o a estar participando dentro de la guía. Yo creo que depende mucho de cómo tú manejes el grupo y de cómo des el mensaje.

6. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?  
(Respuesta en la pregunta 5)

7. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?

(Respuesta en la pregunta 5)

8. ¿Con qué tipo de grupos se le dificulta trabajar y con cuáles no?

Bueno, creo que hay un poquito más de cuidado en lo que son grupos de niños, tenemos la responsabilidad de que el mensaje que se maneja en el museo sea transmitido con responsabilidad, porque estamos queriendo que se transmita bien, pero con los pequeñitos es mucho más porque hay hasta que estarles cuidando y transmitir interés y también cuidado. (Ver Anexo # 3, Pag.141)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Ilustración #12**

**Título:** Entrevista a Guías de planta del Museo Pumapungo

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 17 de septiembre de 2014

Como conclusiones generales lo que se observó, cuando se realizaron las entrevistas a los estudiantes de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad que desempeñaron el papel de guías el día 10 de agosto del 2014 y a los guías de planta del museo Pumapungo en cuanto al perfil del visitante se tienen las siguientes observaciones:

Los niños muestran un gran interés por la sala etnográfica ya que esta expone una interesante y colorida muestra de las diferentes culturas que habitan en el país la forma en que están recreadas y la enseñanza es impartida de una manera didáctica poniendo en escena una ambientación que los transporta en una guianza vivencial y acercándolos muy aproximado a la realidad.

El visitante nacional por su parte al recorrer el Museo Pumapungo mantiene una preferencia similar a los niños que es conocer la sala etnográfica, puesto que ellos pueden recordar y reconocer cada rincón y características de las culturas que forman parte del Ecuador, cabe recalcar que la sala arqueológica también



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

forma parte de las salas favoritas a visitar, teniendo en cuenta que la información que posee esta sala es de carácter histórico nacional pues narra los diferentes periodos que ha atravesado el hombre en Ecuador.

Por otra parte el turista extranjero al estar en el Museo Pumapungo, prefiere visitar la sala etnográfica para adquirir conocimientos y apreciar de manera directa las costumbres y tradiciones de las diferentes culturas del país expuestas en la misma, teniendo en cuenta que la información llega de manera didáctica y entendible.

Para el visitante adulto tanto nacional como extranjero, gustan de la sala etnográfica, el motivo de su interés es afín a los visitantes descritos anteriormente, en cuanto a la sala Arqueológica la motivación para recorrer este lugar es para enriquecer y fortalecer los conocimientos anteriormente adquiridos en su educación general.

Con respecto a lo que los grupos mencionados han proyectado de sus características y comportamientos a los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad durante sus visitas es:

Que el grupo extranjero especialmente norteamericanos y adulto por ser parte de su cultura acostumbra a entregar o dejar una gratificación económica por la guía prestada, mientras que el visitante nacional prefiere mostrar su agradecimiento de forma verbal y un trato amable.

En cuanto a la dificultad que representa trabajar como guía frente al público, los niños más pequeños acarrearán una responsabilidad y mayor cuidado que a las personas adultas, sin embargo las personas adultas mayores al tener un mayor conocimiento demuestran saber más y se ve reflejado en las intervenciones que realizan durante la guía y otro hecho es cuando demuestran cansancio y prefieren omitir alguna parte del recorrido.

Para las personas con capacidades especiales o diferentes resulta un poco complicado, pues el museo no cuenta en su totalidad con los medios adecuados en



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

la infraestructura que les facilite la visita, teniendo en cuenta que existe un ascensor y ciertos extractos de la información se encuentran puestos en braille. Mayor dificultad representa en el parque arqueológico ya que no cuenta con senderos diseñados adecuadamente para las necesidades de algunas personas con capacidades especiales en su movilidad.

Por otra parte los estudiantes que participaron en la guianza, opinaron que a las instalaciones del museo le hace falta señalética turística tanto interna como externa, haciendo énfasis que más falta hace en el parque arqueológico para que los visitantes puedan hacer su recorrido de manera correcta y sin salirse de los senderos que están marcados, puesto que muchas de las veces estos son objeto de deterioro y de fácil destrucción, sabiendo que este lugar forma parte de la riqueza patrimonial, cultural e histórica de la ciudad de Cuenca y resulta necesario de su conservación.

Para la sala Arqueológica, se recomienda hacer mantenimiento inmediato en las maquetas e iluminación de los objetos aquí expuestos. La sala Etnográfica, posee también ciertos fallos como la línea amarilla de seguridad, la cual está un tanto deteriorada y cuyo escáner emite sonidos de advertencia aun cuando no es necesario.

En cuanto a la información exhibida en los letreros y cédulas informativas, se recomienda que estén expuestas de manera breve y puntual en el idioma principalmente español e inglés, y para personas no videntes que se exponga la información en el sistema braille.

Se debería colocar así también información acerca de la historia de las instalaciones del Colegio Rafael Borja que tuvo su funcionamiento en los predios del Parque Pumapungo.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.2 Investigación Cuantitativa de las 4 salas y Parque Arqueológico

La investigación cuantitativa acerca al hecho de poder evidenciar hipótesis conocidas y saber respuestas a preguntas bien definidas. Para obtener información descriptiva, se utilizarán preguntas estructuradas, es decir mediante una lista de preguntas iguales para toda la muestra de encuestados. De esta manera la investigación es directa haciendo preguntas sin acudir a una posible duda o reflexión en la respuesta, tal como ocurre con el método indirecto.

Pese a ello existen ciertos tipos de limitaciones, se dan cuando por ejemplo una persona encuestada no desea contestar algún tipo de pregunta, porque puede parecerle de tipo privado, personal, no recuerda con exactitud, o simplemente van a responder la encuesta rápidamente y sin reflexionar.

#### 2.2.1 Recopilación de los datos primarios

Enfoques de la investigación	Métodos de contacto	Plan de muestreo	Instrumentos de la investigación
Observación Encuesta Experimento	Correo Teléfono Personal Online	Unidad de muestreo Tamaño de la muestra Procedimiento de muestreo	Cuestionario Instrumentos mecánicos

**Ilustración #13**

**Título:** Recopilación de datos primarios

**Autor:** Philip Kotler, 125

**Fuente:** Marketing Turístico

**Fecha:** 20 de septiembre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.2.2 Población

Se define como población a un conjunto total de unidades con características en común, y que serán objeto de estudio. Para una investigación estadística, la población se delimita por sus particularidades. El hecho de analizar una población más grande no hará que un estudio sea mejor, esto se determina en el saber delimitar dicha población claramente ante el tema de investigación.

La población puede ser tanto finita como infinita, la primera por mayor que sea el cantidad de elementos, estos están determinados; la segunda estará compuesta por un número infinito de los mismos. En estadística, las poblaciones con una cifra amplia de elementos, es considerada como infinita. En este estudio, se tiene una población finita, con una cifra establecida de la población que se va a estudiar, tomado de las estadísticas oficiales de la página web del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

### 2.2.3 Muestra

Se conoce como muestra a un subgrupo de la población a estudiar. Es casi imposible o muy difícil realizar un análisis a toda la población, por lo cual la muestra debe reflejar fiabilidad.





**Ilustración #14**

**Título:** Representación de muestra

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 09 de agosto de 2014

Las muestras se clasifican en dos tipos, muestra probabilística y no probabilística.

### **2.2.3.1 Muestra no probabilística:**

En esta no se conoce la probabilidad de los individuos o elementos a ser incluidos en la muestra, pues es independiente. Obedece sino a las características de la investigación, sin un proceso mecánico ni a base de fórmulas de probabilidad.

### **2.2.3.2 Muestra probabilística:**

En esta, todos los individuos o elementos de la población pueden ser elegidos, y para definirla se deben tomar en cuenta las características, el tamaño de la muestra, y mediante el método más simple y utilizado, el de muestreo aleatorio



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

simple<sup>8</sup> de las unidades a analizar. También existe el muestreo aleatorio estratificado<sup>9</sup>.

Estas clases de muestreo probabilísticos serán utilizadas en la muestra que se utilice en el levantamiento de perfil.

Se logra por medio de una investigación por encuestas y, definitivamente por medio de una muestra probabilística, diseñada de tal manera que los datos lleguen a ser generalizados a la población con una estimación precisa del error que pudiera cometerse al realizar tales generalizaciones. (Hernández, Fernández, y Baptista 176).

Mediante encuestas se estudiarán y medirán variables de la población, para lo cual todos los elementos de la población pueden ser escogidos. Para obtener la muestra probabilística se siguen dos pasos:

1. Cálculo del tamaño de muestra de la población.
2. Selección de los elementos muestrales para que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos.

### 2.3 Plan de Muestreo

Para determinar un subgrupo de la población, se elige una muestra, de la cual ya se ha discutido, ésta representará a dicha población en todo su conjunto de características. Cuando de fijar la muestra se trata, se deben considerar cuatro aspectos fundamentales:

- 1) ¿A quién se va a entrevistar?

Se contempla toda la población y sus características, esto determinará el momento de realizar las encuestas, saber si es mejor encuestar a un padre o madre de familia, al representante de un grupo de estudiantes, al guía que llega con turistas, a todos los miembros de un grupo de visitantes. Por ello, según estos aspectos, en

---

<sup>6</sup> Muestreo aleatorio simple: Es el método conceptualmente más sencillo. Básicamente, consiste en elegir al azar de una lista todos los individuos que formarán parte de la muestra (Tomás-Sábado, 23).

<sup>9</sup> Muestreo aleatorio estratificado: La muestra se ve afectada por grupos específicos de la población, caracterizada por variables como edades, sexo, etc.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

grupos grandes es mejor considerar al representante quien responderá de manera segura, conociendo cada dato planteado; para una familia solamente responderá el jefe de la misma, o de un grupo de estudiantes su profesor o guía, y según lo requiera el caso.

### 2) ¿Cuántas personas se entrevistarán?

Si la muestra elegida, sea grande o pequeña, de todos modos resulta confiable si se escoge muy bien. Por ello y para tener una muestra fidedigna, se empleará la fórmula de la población finita, obteniendo su resultado tanto de manera manual como en cálculo de Excel.

### 3) ¿Cuáles son los pasos para el muestreo?

Se ha planteado que según las cualidades de este estudio, la muestra a elegir es probabilística por lo que los encuestados serán seleccionados de forma aleatoria y estratificada sabiendo que la visita de nacionales es considerable, al igual que por el sexo existe una mayoría que predomina

### 4) ¿Cuándo realizar las encuestas?

Existen días que favorecerán para obtener un número establecido de encuestas. Según los horarios de atención, solamente los días lunes no se brinda atención al público, y por recomendación directa de las personas que atienden en información, los días más óptimos son los martes, jueves, viernes y sábado, pues tienen mayor afluencia de visitantes.

El horario de llegada del visitante es desde las 08H00, cuya finalización del recorrido será de aproximadamente una hora y media a dos, dependiendo cuántas salas se visitaron. Lo recomendable es comenzar con las encuestas desde las 10H30 hasta las 13H00.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.4 Cálculo del tamaño de la muestra

La precisión del estudio y del tamaño de la muestra está estrechamente vinculada. La población tiene un tamaño  $N$ , la muestra corresponde a  $n$ ,  $Z \alpha$  es el valor correspondiente al nivel de confianza y según la distribución de la campana de Gauss, para un nivel de confianza del 95% es igual a 1.96,  $p$  es la proporción en que la variable estudiada se da en la población,  $q$  es igual a  $p$ , valores que no son conocidos puesto que el investigador busca el número de casos a incluirse antes de recoger datos, para lo que se debe recurrir a valoraciones aproximadas, en este caso  $p$  es 0.5 y  $q = 1-p$ .  $e^2$  es el error de la estimación, es independiente del nivel de confianza, para este cálculo precisaremos la utilización del 9% de error.

Según las estadísticas obtenidas del año 2013 del total de visitantes al Museo Pumapungo, obtenemos que esta cifra corresponde a 78852 visitas, de los cuales el 73.71% son nacionales y el 26.29% restante son extranjeros; datos que se han tomado en cuenta por el hecho de que es una muestra estratificada.

Para determinar la muestra se utilizará la fórmula de la población finita:

$$n = Z \alpha^2 \frac{N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z \alpha^2 * p * q}$$

Según los datos estadísticos, tenemos el siguiente planteamiento:

$n=?$

$Z\alpha= 1.96$

$N= 78852$

$p= 0.5$

$q= 0.5$

$e^2= 9\%$



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Desarrollo de la fórmula de la población finita:

$$n = (1.96)^2 \frac{78852 * 0.5 * 0.5}{0.9 (78852 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 3.84 \frac{19645.5}{70723.86}$$

$$n = 3.84 * 0.27$$

$$n = 1.06 * 100$$

$$n = \mathbf{106.6}$$



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En cálculo de Excel, los datos señalados en celdas de color gris son los utilizados para dicha operación:

<b>Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas</b>										
<b>N</b> [tamaño del universo]	<b>78.852</b>	Escriba aquí el tamaño del universo								
<b>p</b> [probabilidad de ocurrencia]	<b>0,5</b>	Escriba aquí el valor de p								
<b>Nivel de Confianza (alfa)</b>	<b>1-alfa/2</b>	<b>z (1-alfa/2)</b>								
90%	0,05	1,64								
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								
<b>Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 78852 con una p de 0,5</b>										
<b>Nivel de Confianza</b>	<b>d [error máximo de estimación]</b>									
	<b>10,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>7,0%</b>	<b>6,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,0%</b>
<b>90%</b>	67	83	105	137	186	268	418	740	1.646	6.196
<b>95%</b>	96	118	150	196	266	382	596	1.053	2.330	8.561
<b>97%</b>	118	145	184	240	326	468	729	1.287	2.837	10.243
<b>99%</b>	166	205	259	338	460	660	1.027	1.807	3.952	13.741

### Ilustración #15

**Título:** Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

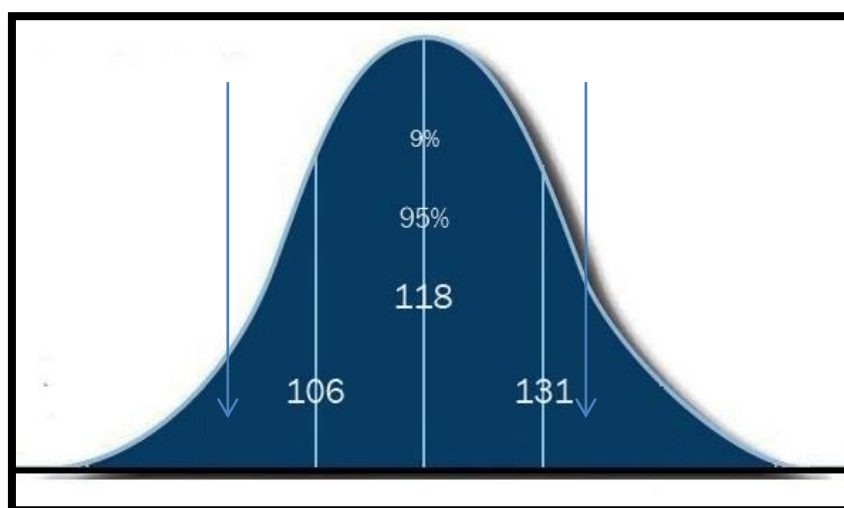
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de agosto de 2014

Obtenemos así de manera manual que se deben realizar 106 encuestas, y en el cálculo de Excel, 118 encuestas, pero tomando en cuenta el hecho de que existan algunas encuestas que no sean llenadas de la manera debida y deseada, o de personas que no contesta con total veracidad, se realizarán 24 adicionales, es decir, en total 131 encuestas.

## 2.5 Campana de Gauss

Gráficamente la distribución de los datos de la muestra en la campana de Gauss, son los dos resultados obtenidos tanto de la fórmula de la población finita como de la hoja del cálculo de Excel, siendo estos datos bajos, medios y altos de la distribución normal de los mismos.



**Ilustración #16**  
**Título:** Campana de Gauss  
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 10 de agosto de 2014

## 2.6 Instrumentos de Investigación

Es de exclusiva importancia hacer uso de diferentes instrumentos de investigación en el presente trabajo, puesto que para sustentar las diferentes ideas se debe contar con herramientas de apoyo, de tal manera que sea una investigación de calidad, para lo cual se utilizarán métodos, formas y tipos, y técnicas de la investigación.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**2.6.1 Métodos:** En la presente investigación se realizará el estudio de las alternativas metodológicas cuantitativas y cualitativas, los datos cuantitativos que se recopilen constan únicamente en números y para el estudio de los datos cualitativos constituye aquella información que no se expresa en números, sino en palabras, videos y fotos.

**2.6.2 Formas y Tipos:** Existen varias formas y tipos de investigación tales como: Exploratoria, Descriptiva y Explicativa.

### **2.6.2.1 En la investigación Exploratoria:**

El objetivo principal es formular un problema que de paso a una investigación más especificada, es decir que se crea la hipótesis del trabajo; debemos tener en cuenta que en esta forma y tipo de investigación la información no escrita y los relatos de las personas las cuales son basadas en sus conocimientos y sobre todo en la experiencia obtenida a lo largo de su vida profesional o laboral la cual contribuirá a esta investigación.

### **2.6.2.2 En la investigación descriptiva:**

El nivel de información y averiguación de datos son más profundos, teniendo en cuenta que el estudio de este tipo nos permite registrar las características del universo y la relación existente entre las variables de la investigación, cabe recalcar que esta investigación utiliza las técnicas específicamente de recolección de datos, observación, entrevistas personales o en grupo y la encuesta la cual se vale del muestreo, teniendo en cuenta que para obtener datos certeros se procederá a la tabulación y el análisis estadístico de los mismos.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.6.2.3 En la investigación explicativa:

El estudio está dirigido a comprobar las hipótesis, es decir aquí se desarrollara el análisis, síntesis e interpretación de los datos obtenidos con la información. Para este estudio necesariamente tenemos que utilizar las diferentes técnicas<sup>10</sup> de investigación tales como, recolección de datos y posteriormente la técnica de análisis de datos, cabe recalcar que las mismas son una herramienta fundamental para realizar la averiguación de los diferentes temas que abarcan los capítulos de esta tesis.

### 2.6.3 Técnicas de recolección de datos:

Esta técnica se basa principalmente en aplicar diferentes instrumentos para buscar información mediante encuestas, observación participativa, observación directa, entrevistas y revisión de documentos; de tal manera que la información recabada será utilizada con el fin de conocer cuáles son las sugerencias o las inquietudes de los visitantes que acuden al museo Pumapungo.

### 2.6.4 Técnicas de análisis de datos:

Para realizar esta técnica necesitamos ejecutar la técnica de recolección de datos para luego proceder a analizar todas las respuestas que los visitantes mencionaron al llenar las encuestas o en las entrevistas efectuadas, teniendo en cuenta que debemos analizar tanto datos cuantitativos como cualitativos.

---

<sup>10</sup> Técnicas es el conjunto de procedimientos que conlleva a un fin práctico.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.7 La Encuesta

La investigación a través de encuestas es el mejor sistema para recoger información descriptiva. Este tipo de investigación se puede estructurar o no. Las encuestas estructuradas utilizan listas formales de preguntas que se hacen a todos los entrevistados de la misma manera.

(Kotler, 164)

#### 2.7.2 Etapas de una encuesta por muestreo

1. Planeamiento de la encuesta
2. Selección de la muestra
3. Redacción del formulario
4. Trabajo de campo
5. Crítica y codificación
6. Procesamiento y análisis de los datos

(Warwick, 75)

En esta primera etapa del planeamiento de la encuesta, radica la importancia de establecer claramente los objetivos de la investigación, cuidando cada detalle en las preguntas que nos lleven a lo que estamos buscando y no omitir ningún cuestionamiento, sin embargo no caer en preguntas específicas sino recabar la información necesaria.

De la segunda etapa, se ha planteado ya los conceptos y la metodología de cómo se seleccionará la muestra, la fuente de donde se obtendrán los datos estadísticos necesarios, los tipos de muestra con los que se puede proceder.

La tercera etapa hace hincapié en una de las herramientas fundamentales de la investigación, esta guiará por pasos de cómo se debe redactar una encuesta, qué aspectos son los más importantes al momento de hacerla.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El instrumento usado para recoger la información en la encuesta por muestreo es conocido generalmente como cuestionario o formulario de entrevista. En el proceso de diseñar correctamente el formulario es preciso considerar varios factores, los que incluyen: (1) tipos de formularios; (2) forma de la pregunta; (3) redacción de las preguntas; (4) la organización del formulario; y (5) la prueba piloto. (Warwick, 87)

El lenguaje que se debe utilizar para formular la encuesta, es directo y no complejo. Las preguntas deben ir en un orden lógico, empezando por datos generales y no personales. Las preguntas existen según el tipo de respuesta, es decir se clasifican en abiertas y cerradas.

### **2.7.2.1 Preguntas abiertas:**

En este tipo de pregunta, quienes diseñan la encuesta no plantean ninguna respuesta, es decir, el entrevistado tiene total libertad de expresarse ante la pregunta. Para analizar las respuestas en este caso, es necesario transcribir todo lo que ha contestado la persona, sin hacer caso omiso de alguna palabra o se puede optar por resumirla, pese a que cualquiera de las dos opciones pueden alterar de cierto modo la intención de respuesta.

### **2.7.2.2 Preguntas cerradas:**

El entrevistador habrá señalado de antemano cuáles son las opciones de cada una de las posibles respuestas.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Tipos de preguntas.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
<p><b>A. Preguntas Cerradas</b></p> <p>Dicotómicas</p> <p>Elección múltiple</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Diferencial semántico</p> <p>Escala de importancia</p>	<p>La pregunta presenta dos posibles respuestas.</p> <p>La pregunta presenta tres o más respuestas posibles.</p> <p>Una afirmación a la que el entrevistado muestra su grado de acuerdo o desacuerdo.</p> <p>Se presenta una escala de conceptos opuestos y el entrevistado selecciona el punto que corresponde a su opinión.</p> <p>La escala considera la importancia de diferentes atributos, desde &lt;&lt;nada importante&gt;&gt; hasta &gt;&gt;muy importante&gt;&gt;.</p>	<p>“Para hacer este vuelo, ¿llamó personalmente a Iberia?” Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>“¿Con quién viaja en este vuelo?” Nadie <input type="checkbox"/> Solamente los niños <input type="checkbox"/> Esposa <input type="checkbox"/> Socios/amigos/familiares <input type="checkbox"/> Esposa e hijos <input type="checkbox"/> Grupo organizado <input type="checkbox"/></p> <p>“Generalmente las compañías aéreas pequeñas dan un servicio mejor que las grandes”. Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni acuerdo ni desacuerdo <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Grande _;_;;Pequeña Experta_;_;;Inexperta Moderna_;_;;Anticuada</p> <p>“El servicio de comidas a bordo para mi es...” Muy importante 1__ Importante 2__ Poco importante 3__ Indiferente 4__ Nada importante 5__</p>


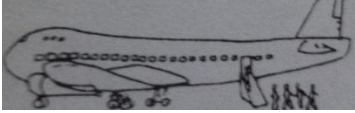


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Escala de valores</p>	<p>La escala valora la prestación de atributos desde &lt;&lt;pésimo&gt;&gt; hasta &lt;&lt;excelente&gt;&gt;.</p>	<p>“El servicio de comidas a bordo de Iberia es...”</p> <p>Excelente 1__</p> <p>Bueno 2__</p> <p>Normal 3__</p> <p>Malo 4__</p> <p>Pésimo 5__</p>
<p>Escala de intención de compra</p>	<p>La escala define la intención de compra del encuestado.</p>	<p>“Si existiese un teléfono a bordo para vuelos de larga duración...”</p> <p>Lo usaría 1__</p> <p>Quizá lo usaría 2__</p> <p>No sé si lo usaría 3__</p> <p>Probablemente no lo usaría 4__</p> <p>No lo usaría 5__</p>
<p><b>B. Preguntas Abiertas</b></p>		
<p>No estructuradas</p>	<p>El entrevistado puede responder de un incontable número de formas.</p>	<p>“¿Cuál es su opinión sobre Iberia?”</p>
<p>Asociación de palabras</p>	<p>Se presentan palabras una a una y el entrevistado responde con la primera palabra que se le viene a la cabeza.</p>	<p>“¿Cuál es la primera palabra que le viene a su cabeza cuando escucha...?”</p> <p>Línea aérea _____</p> <p>Iberia _____</p> <p>Viajar _____</p>
<p>Completar frases</p>	<p>Se presentan frases incompletas una a una y el entrevistado las completa.</p>	<p>“Cuando elijo una compañía aérea, lo que más influye en mi decisión es _____”.</p>
<p>Completar historias</p>	<p>Se muestra una historia inacabada que el entrevistado debe finalizar.</p>	<p>“Volé con Iberia hace unos días. Noté que tanto el exterior del aparato como su decoración interior eran de colores</p>



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Completar dibujos</p> <p>Test de apercepción temática (TAT)</p>	<p>Se muestra un dibujo con dos personajes; uno de ellos realiza una afirmación. Se pide al encuestado que se identifique con el otro y rellene el globo vacío.</p> <p>Se enseña un dibujo y se solicita al entrevistado que cuente qué cree que puede estar sucediendo en la imagen.</p>	<p>tenues. Ello me hizo sentir y pensar en_____”.</p> <p>Ahora complete la historia:</p>  <p>Rellene el bocadillo vacío:</p> 
--	---	---

### Ilustración #17

**Título:** Cuadro de tipo de preguntas

**Autor:** Kotler, 175

**Fuente:** Marketing y Turismo

**Fecha:** 10 de agosto de 2014

La cuarta etapa conocida como trabajo de campo hace referencia a recolectar los datos de la encuesta, sean estos de manera telefónica, vía internet o personal. En el caso de esta investigación, las autoras de la misma serán quienes realizan este trabajo, tanto de capacitación como de supervisión, demostrando seguridad, honestidad, amabilidad y ser imparcial en opiniones o posiciones según sea el estudio, durante un periodo de tiempo determinado.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Ilustración #18**

**Título:** Autoras de la Investigación

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 13 de septiembre de 2014

La quinta etapa, la crítica y codificación, es el fin del trabajo de campo, puesto que implica la recolección de datos y su debido procesamiento. Para una correcta crítica se debe revisar detalladamente cada uno de los cuestionarios obtenidos y concluir si tienen todas las respuestas requeridas, en caso de no haber toda la información lo que se hace es estimarla mediante una tabla de contingencia con probabilidades que comparen características con otros cuestionarios con respuestas anteriores similares.

Para la codificación de una encuesta, lo que se debe emplear son variables, es decir, asignar numeración a cada respuesta conseguida.

La sexta etapa es la final, donde toda la información obtenida y las respuestas serán procesadas y analizadas de manera estadística, principalmente por la tabulación. Posteriormente se presentará un informe con los resultados alcanzados de la investigación, donde los investigadores tendrán que no simplemente exponer estos en cuadros y dejar la interpretación en la imaginación del lector.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Ilustración #19**

**Título:** Encuesta por parte de Ana Muñoz

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 13 de septiembre de 2014



### **Ilustración # 20**

**Título:** Encuesta por parte de Diana Pérez

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 13 de septiembre de 2014





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.6 Establecimiento de perfiles de visita de cada una de las salas.

Una vez seguidos los pasos antes mencionados, y previo al establecimiento de perfiles es importante destacar los datos que las encuestas arrojaron cada una de las salas:

#### 2.3.1 Sala Etnográfica



**Ilustración # 21**  
**Título:** Perfil del visitante, sala Etnográfica  
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 20 de septiembre de 2014

Esta sala, tiene un gran potencial debido a la manera de interactuar con los elementos expuestos que dan a conocer las tres regiones de Ecuador, así como sus diferentes culturas, el hecho de poder imaginar el modo de vida que llevan, las tradiciones, festividades. La ambientación también ha formado parte de este atractivo, la música e iluminación a lo largo del recorrido de esta sala, le da un toque muy atractivo a la visita.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por las razones expuestas, los niños encajan en gran porcentaje en esta sala como una de las más llamativas, puesto que pueden intercalar el aprendizaje con la dinámica forma de acaparar la información impartida por los guías, mediante métodos visuales muy coloridos, auditivos y representaciones amenizadas.

En segundo lugar, el visitante que prefiere esta sala es el turista extranjero, por motivos similares a los mencionados anteriormente. Este tipo de visitante, gusta mucho de conocer las diferentes etnias y culturas en el país, mejor aún si lo pueden hacer mediante esta sala que los transporta y acerca de manera casi real a lo que conocen tal vez únicamente por palabras.

En tercer lugar, los visitantes nacionales en general gustan de recorrer este espacio, puesto que vuelven a vivir lo que han visto o conocido de estas culturas, o el mero hecho de ver cómo se ha recreado cada parte de la sala.

### 2.3.2 Sala Numismática



**Ilustración # 22**

**Título:** Perfil del visitante, sala Numismática

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 20 de septiembre de 2014

En lo que refiere a esta sala, por demostrar gran parte de los períodos que atravesó la moneda en la historia de Ecuador, mucha gente se interesa por saber cómo comenzó a funcionar el sistema monetario o de intercambio, hasta que finalizó con el recordado sucre, es por ello que el visitante que llega al museo y se interesa por esta sala, es básicamente nacional y local, con mayor porcentaje en este último. Llegan muchos padres de familia con sus hijos que tal vez no llegaron a conocer la circulación de la moneda del sucre y despiertan curiosidad en ellos llevándolos a que recorran esta sala, a más que les proporcionan información sobre las diferentes etapas y cambios que ha sufrido la moneda.

Los adultos en segundo lugar, son quienes más se interesan, sin importar su nivel de educación u otro factor, acuden a esta sala. El visitante nacional llega entusiasmado por observar las colecciones que se exhiben. El turista extranjero también se interesa por esta sala, la recorren gustosos, pero éstos se ubican en tercer lugar, puesto que acuden al museo para visitar otras salas o el Parque Arqueológico Pumapungo.

### 2.3.3 Sala Arqueológica Tomebamba



**Ilustración # 23**

**Título:** Perfil del visitante, sala Arqueológica Tomebamba

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

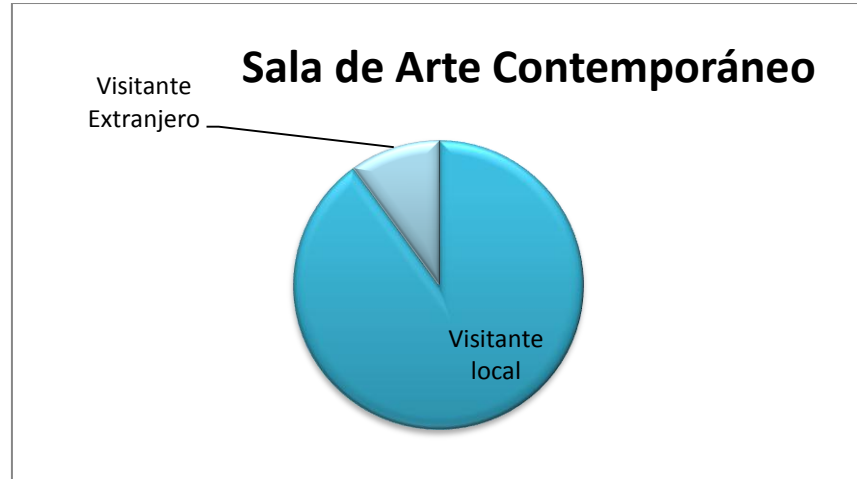
**Fecha:** 20 de septiembre de 2014

Esta sala posee un gran valor histórico de las diferentes culturas del Ecuador por lo cual la curiosidad y el interés de conocer este lugar es muy grande por parte de los visitantes nacionales y extranjeros, puesto que en esta sala se puede apreciar los diferentes periodos de historia del país y los restos arqueológicos encontrados en diferentes partes del Ecuador, siendo una de las razones por lo que los visitantes prefieren comenzar su recorrido en esta sala para entender de lo que van a conocer a lo largo del recorrido del museo.

El tipo de personas que muestran mayor interés en esta sala son personas adultas mayores tanto nacionales como extranjeros pues el valor histórico que tiene este lugar es invaluable y nunca habían visto algo similar, siendo este un interés muy particular por parte de los visitantes, cabe recalcar que algunos de los turistas extranjeros visitan este lugar con la finalidad de adquirir más conocimientos en el ámbito de la historia.

De la misma manera el nivel de preparación de los visitantes es de tercer y cuarto nivel puesto que antes de visitar cualquier lugar de gran interés como este estudian e investigan especialmente los turistas extranjeros.

### 2.3.4 Sala de Arte Contemporáneo



**Ilustración # 24**

**Título:** Perfil del visitante, sala de Arte Contemporáneo

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 20 de septiembre de 2014

En esta sala de exposiciones itinerantes se ha demostrado menor interés por parte de los visitantes, puesto que en la misma, el momento en el que se llevaron a cabo las encuestas, se encontraba expuesta la obra denominada “Diario de un Viaje” del artista Ariel Dawi, este resultado posiblemente se deba a la temática de arte que se expone en cada una de las muestras. Teniendo en cuenta que esta sala suele ser más concurrida en lanzamientos de grandes eventos existe una masiva concurrencia de visitantes, como la Bienal de Cuenca o en el período comprendido entre los meses de agosto y noviembre de 2014, tal es el caso que se expone la obra de “Erotopías” del Curador Cristóbal Zapata, a la cual el visitante ha demostrado un gran interés por conocer esta sala y la información expuesta en esta obra.

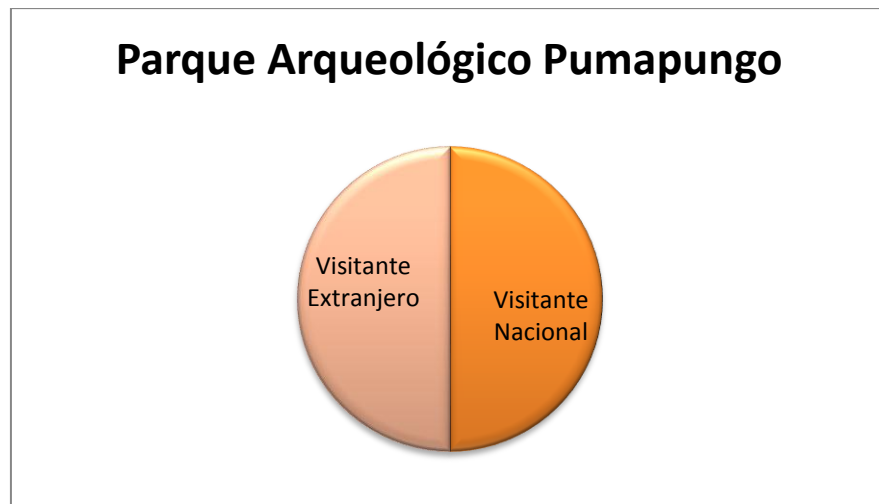
El perfil del visitante mayoritariamente corresponde a la población local, y en un mínimo porcentaje a turistas extranjeros, generalmente son personas que estudian o dirigen las diferentes ramas del arte y afines a la misma. Por la calidad de



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

exposiciones y restricción de edad en muchas de las obras, los niños no forman parte de este público.

### 2.3.5 Parque Arqueológico Pumapungo



**Ilustración # 25**

**Título:** Perfil del visitante, Parque Arqueológico Pumapungo

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 20 de septiembre de 2014

En este complejo el perfil del visitante es muy diverso ya que llama la atención a todos los turistas tanto nacionales como extranjeros, niños, adultos, mujeres, hombres de diferentes niveles de preparación y de igual manera de diversos niveles de ingresos, puesto que el interés que el visitante demuestra por este complejo arqueológico es bastante grande.

Teniendo en cuenta que el visitante no encuentra lugar parecido a este en otra ciudad o país; la historia que mantiene de las tres culturas que se asentaron a lo largo del tiempo en estas ruinas es muy compleja y hace que el turista recorra todo el parque y conozca cómo se formó la ciudad de Tomebamba con las diferentes divisiones de las casas, bodegas, los baños del Inca, el huerto, etc.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

También es muy importante mencionar que el hecho de que las personas pueden tomar fotografías en este lugar, les llama más la atención y poder hacer un recorrido por los senderos y conocer los diferentes puntos del parque ya que cada uno tiene su historia e importancia diferente, y sobretodo observar los animales y plantas que se encuentran dentro del parque es más llamativo así ellos se enriquecen de conocimientos que tal vez no tienen o en el caso de los extranjeros que para ellos es algo nuevo y se demuestran contentos al saber cosas que jamás escucharon y poder estar cerca o saber cuál es el beneficio de las plantas medicinales y comestibles que están cultivadas en el huerto.

### **Hipótesis específica**

Luego de haber finalizado el análisis según el levantamiento de perfiles de visitantes en el Museo Pumapungo, se responde a la siguiente hipótesis planteada:

¿Son estudiantes de escuelas el mayor porcentaje de visitantes del Museo Pumapungo?

No, los estudiantes de escuelas no forman parte del porcentaje mayor que visita el museo, esto debido a que el mayor número de visitantes que llegaron hasta el Museo Pumapungo fueron personas mayores de edad en un rango de 20-26 años, lo cual se demuestra que fueron personas con un nivel de educación más avanzado que la instrucción primaria; por lo tanto la hipótesis no se cumplió.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CAPÍTULO 3

#### ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL DEL VISITANTE DE LAS 4 SALAS ANALIZADAS

##### Introducción

En el presente capítulo se establecerá el perfil del visitante que acude a las cuatro salas y Parque Arqueológico del Museo Pumapungo en el período 2014, siendo este el punto central de dicha investigación; para lo cual ha hecho que se proceda con un número determinado de encuestas bajo el control de un necesario plan de muestreo y ciertos factores o elementos que han guiado para saber elegir qué es lo que contendrá el diseño de este instrumento de investigación. En el presente estudio, se han fijado horas, fechas y un cierto número de personas a quienes se ha encuestado.

Posterior a esto, se han tabulado y obtenido resultados de las encuestas realizadas a cada una de las personas, esta es la materia prima para determinar el perfil del visitante que llega hasta el museo, y así conocer sus características e información general básica, intereses, preferencias y motivos de visita; así también con los encuestados se ha dado de manera informal un pequeño espacio al diálogo, lo cual ha permitido conocer cuáles son los logros y falencias de este museo en cada una de sus salas.

Mediante un cruce de variables previamente establecidas, se podrá llegar a especificar cada uno de los tipos de visitantes, conociendo así su edad, el país del cual proceden para determinar si son turistas, excursionistas; su nivel de preparación y su nivel de ingresos, etc. También se redactarán algunos comentarios y recomendaciones dichas por los visitantes que tuvieron la oportunidad de expresarse.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

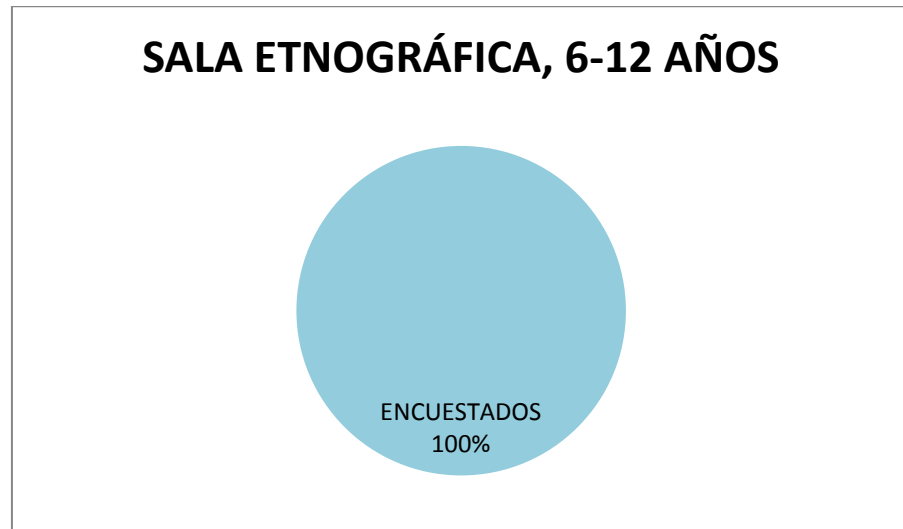
### 3.1 Análisis comparativo por edades

Para realizar el análisis comparativo entre las edades de los visitantes y las cuatro salas y el Parque Arqueológico del Museo Pumapungo, se emplearán los resultados previamente obtenidos mediante las encuestas realizadas en el mismo lugar, para así conocer cuál de estos espacios fue de mayor preferencia según la edad de las personas encuestadas.

Los rangos de edad previamente establecidos en la encuesta realizada, están comprendidos desde los 6 hasta 62 años o más con intervalos de seis años, cabe recalcar que las salas del Museo Pumapungo están determinadas como: sala Etnográfica, sala Numismática, sala Arqueológica Tomebamba, sala de Arte Contemporáneo, Parque Arqueológico Pumapungo y de igual forma se ha dado la opción de elegir “Todo el museo” para quienes no tengan solo una sala de mayor preferencia. Las razones de visita y preferencia por una sala, están expuestas en este análisis y han sido recogidas según las respuestas de la pregunta 11.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 26**

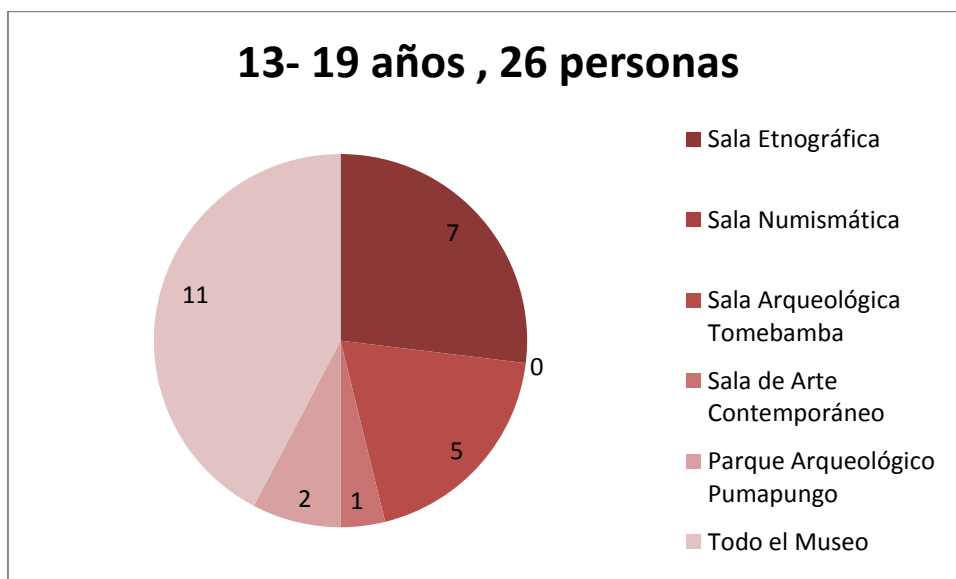
**Título:** Análisis Comparativo, edad 6-12 años, sala Etnográfica

**Autor:** Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

A los niños de edad entre 6-12 años que han acudido tanto en familia como en grupo de cuarenta y nueve estudiantes, atrae y gusta por su colorido y ambientación colorida que resulta la manera más eficaz para aprender a esta edad en la cual tienen conocimientos básicos o generales de la geografía y asentamientos humanos, con sus respectivas características que llaman la atención.



**Ilustración # 27**

**Título:** Análisis Comparativo, edad 13-19 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

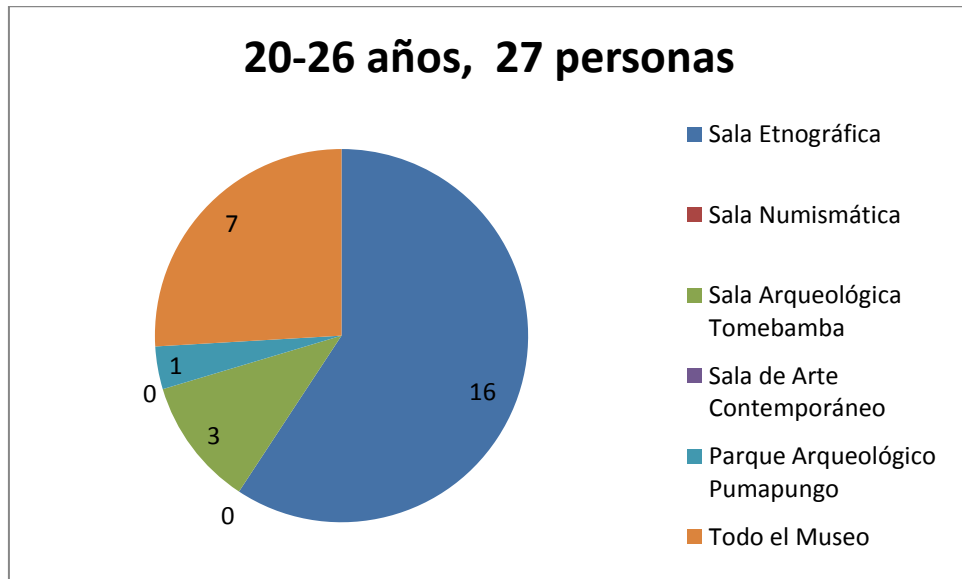
**Fecha:** 05 de octubre de 2014

Entre los 26 visitantes que tienen una edad comprendida de 13-19 años, la mayoría han preferido recorrer todo el museo, seguidamente la sala Etnográfica, sin embargo la sala Arqueológica Tomebamba posee una similitud en número de concurrencia por parte de los visitantes del museo y por último, se puede apreciar en menor porcentaje que el Parque Arqueológico Pumapungo tiene preferencia en número de visitas

Las razones para entender esta situación, es debido a que muchos de estos visitantes son estudiantes quienes están cursando la secundaria y que acuden en grupos de compañeros en calidad de visita académica o con motivos de investigación, y para conocer la riqueza cultural que cada una de las salas contiene.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 28**

**Título:** Análisis Comparativo, edad 20-26 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

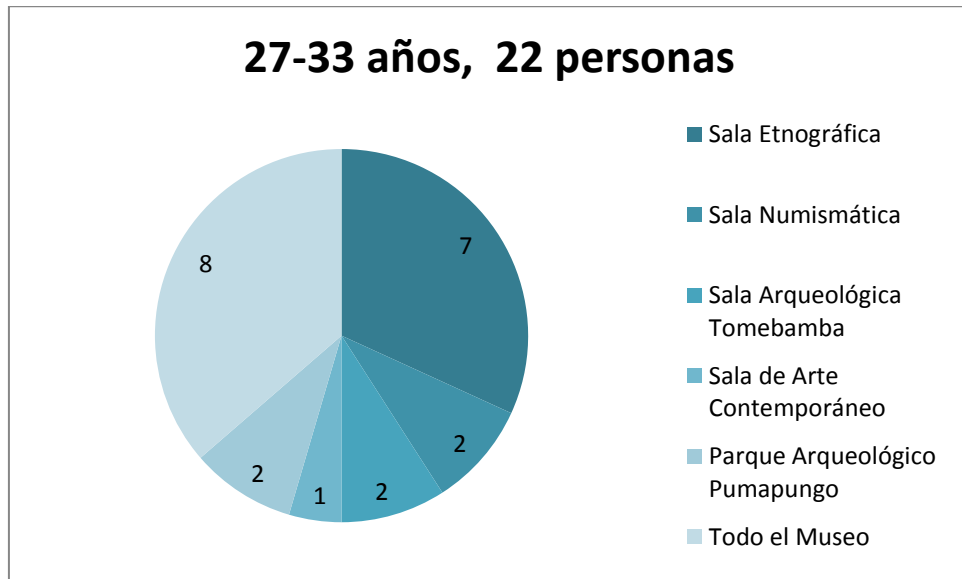
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

En este rango de edad, son 27 personas de quienes la gran mayoría gustan de la sala Etnográfica, luego se observa una gran diferencia de visita para recorrer todo el museo, seguido de la sala Arqueológica Tomebamba y finalmente el Parque Arqueológico Pumapungo. Esto debido al atractivo y colorido que representa el espacio a lo largo del recorrido por el museo lleno de riqueza cultural que desean conocer, así como también por motivos de estudios.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 29**

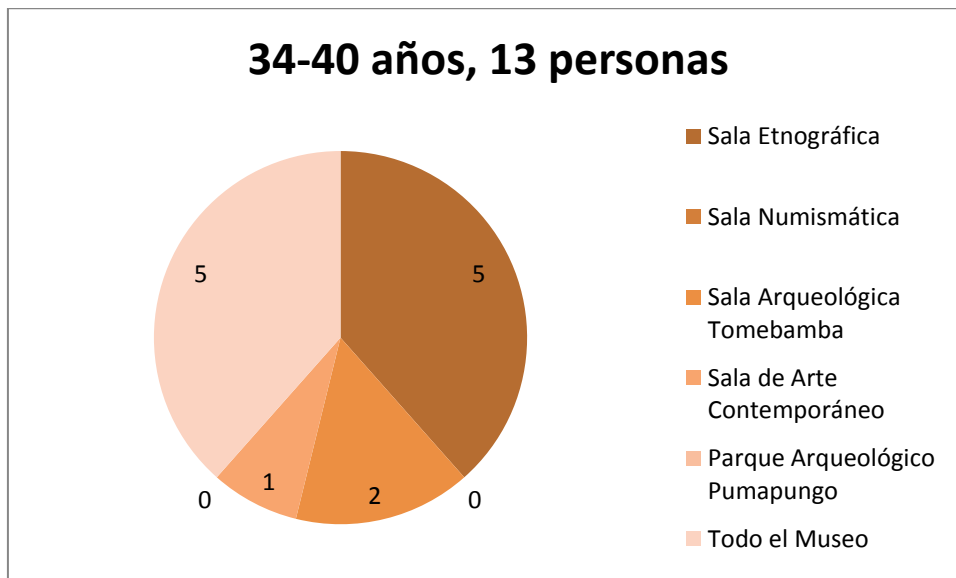
**Título:** Análisis Comparativo, edad 27-33 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

El siguiente rango corresponde a 27-33 años, con un total de 22 personas, de quienes la mayoría optaron por visitar todo el museo, seguido de la sala Etnográfica, posteriormente la sala Arqueológica y en menor porcentaje la sala de Arte Contemporáneo. Esto se entiende por razones de conocer el museo debido a la riqueza que ha manifestado prestigio entre sus visitantes.



**Ilustración # 30**

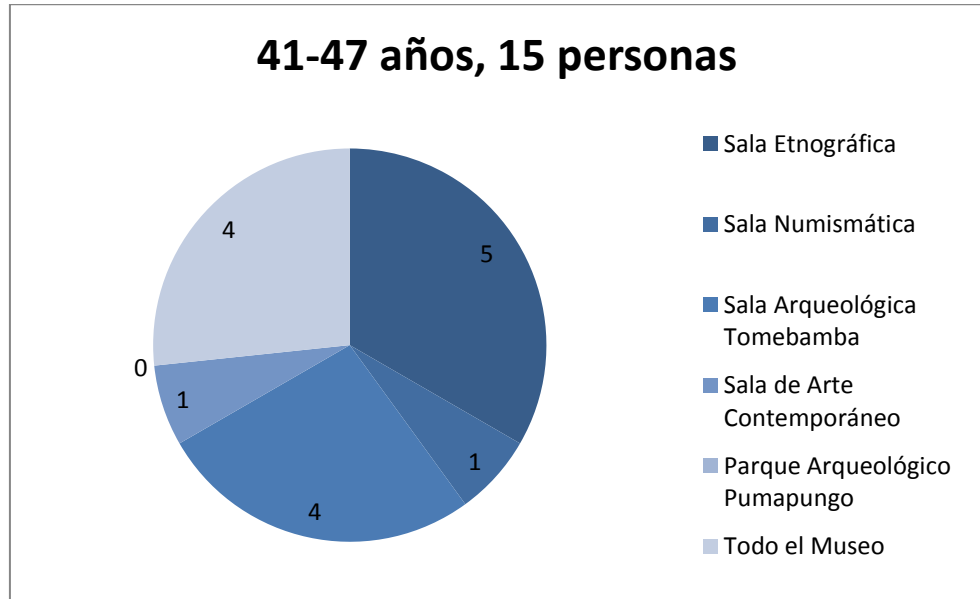
**Título:** Análisis Comparativo, edad 34-40 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

Los visitantes de edad de 34-40 años dan un 13 total encuestados, de quienes existe una igualdad en número de visitas para la sala Etnográfica y el recorrido por todo el museo, seguido por la sala Arqueológica y en último lugar la sala de Arte Contemporáneo. La razón de visita por parte de las personas que se encuentran en este rango de edad responde a la riqueza de la cultura y el afán de conocer la mayoría de espacios culturales, lo cual también se debe a motivos de estudios.



**Ilustración # 31**

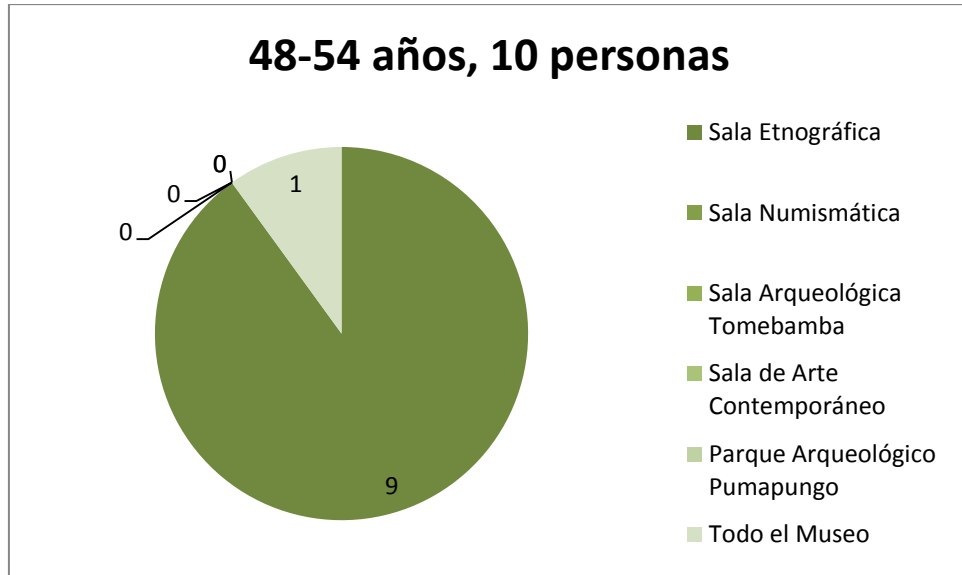
**Título:** Análisis Comparativo, edad 41-47 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

Según la secuencia, el siguiente rango de edad es de 41-47 años, se obtuvo un total de quince personas que fueron encuestadas, y de manera casi uniforme se nota la preferencia por la sala Etnográfica, seguida por la alternativa de todo el museo, en igual número de visitas con la sala Arqueológica, y del mismo modo con resultados a la par la sala Numismática frente a la sala de Arte Contemporáneo. Puesto que los gustos y preferencias de esta edad varían de manera casi equitativa con el resto de salas, a más de que en esta edad se pudo apreciar personas en calidad de representantes de estudiantes y de colonias vacacionales que llegaban a visitar el museo por la riqueza que este alberga y conocer para sí mismos como para sus estudiantes.



**Ilustración # 32**

**Título:** Análisis Comparativo, edad 48-54 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

De 48-54 años de edad, han sido diez visitantes encuestados cuya edad oscila en este rango, de quienes prácticamente la totalidad de ellos han elegido la sala Etnográfica como la mejor opción y en menor cantidad recorrer todo del museo, esto puesto que la visita la realizan con su familia principalmente niños quienes se sienten totalmente atraídos por conocer y la riqueza cultural de la sala Etnográfica.





**Ilustración # 33**

**Título:** Análisis Comparativo, edad 55-61 años

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

El penúltimo rango de edad es de 55-61 años, con siete encuestados de quienes en su conjunto escogieron la sala Etnográfica como la mejor opción para visitar, por conocer lo atractivo de esta área que imparte información de manera interactiva a todo público.



**Ilustración # 34**

**Título:** Análisis Comparativo, edad 62 años o más

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

Para la edad de 62 años o más, el número de encuestados corresponde a once visitantes, quienes han optado por la sala Etnográfica como su preferida, seguida por la sala Numismática, y en cantidades iguales de visitas se encuentra el Parque Arqueológico y todo el museo. Esto porque la mayoría desea conocer la cultura y la riqueza en cada una de las salas mencionadas, a más del prestigio que éstas tienen.



**Ilustración # 35**  
**Título:** Análisis comparativo por edades  
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 05 de octubre de 2014

La sala Etnográfica, según los datos obtenidos ha tenido la mayor acogida por parte de los visitantes, puesto que éste es un espacio que enseña e imparte información de una manera entretenida, dinámica, cuya ambientación atrae a todo tipo de públicos sea por estudio o simplemente por conocer las etnias y culturas representadas de manera casi real. Seguida por la elección de recorrer “Todo el museo” en su generalidad, ya que varía según la diversidad de gustos o de acuerdo a la preferencia que los lleva hasta cada una de las salas por un motivo único.

En tercer lugar la sala Arqueológica tiene más afluencia de público sobretodo adulto que se puede interpretar por el gusto de reencontrarse con la historia que ya conocen acerca de los asentamientos humanos con sus respectivos objetos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

arqueológicos que estuvieron presentes en la ciudad de Tomebamba. Luego se encuentra el Parque Arqueológico Pumapungo como el atractivo más evidente del

museo sin duda alguna por los senderos, las ruinas arqueológicas, el jardín etnobotánico y el centro de Rescate de Aves que a más de tener fines de conservación también anima y dan disfrute a los visitantes.

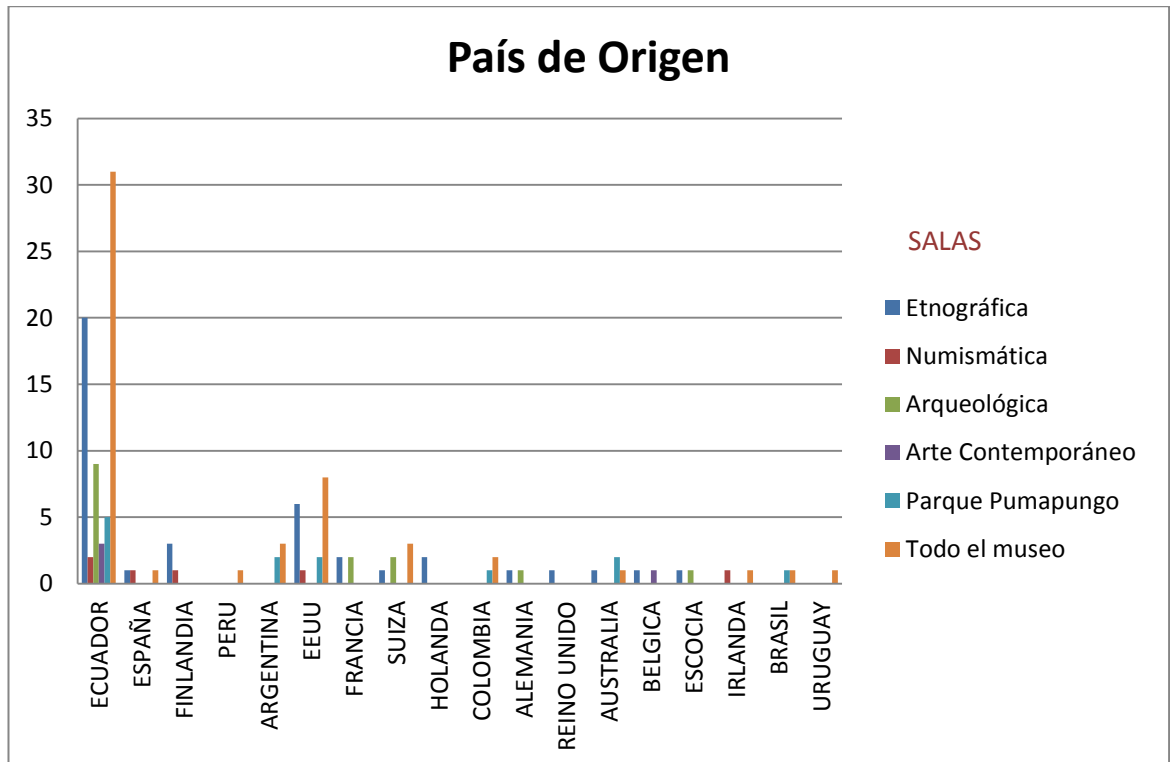
En penúltima posición está la sala Numismática, preferida mayoritariamente por el público adulto y adulto mayor, quienes han encontrado en las colecciones de monedas y toda su historia la importancia de recordar un aspecto significativo que une a la economía y la historia del Ecuador.

Así, llegamos a la sala de Arte Contemporáneo, que por causas de tener diferentes temáticas en sus exhibiciones, posee un público que acude de acuerdo a las obras en vigencia, y que por supuesto en el momento de realizar este estudio, se encontraba una obra de pintura y que de manera inmediata se realizaron cambios, pero ello no quita la afluencia y gran interés que despierta esta sala.

### **3.2 Análisis comparativo por país de origen**

Debido a la afluencia de los visitantes provenientes del extranjero y nacionales en un número de gran consideración en el Museo Pumapungo, se realizará el análisis comparativo por país de origen en relación a las 4 salas y Parque Arqueológico que fueron de mayor preferencia al ser concurridas.

El visitante ecuatoriano al estar en su país de nacimiento ha demostrado gran interés por conocer y enriquecerse de la información que el museo alberga e imparte a todos quienes arriban a este espacio cultural, sin embargo los extranjeros de igual forma han manifestado un llamativo interés por conocer el Museo Pumapungo.



**Ilustración # 36**

**Título:** Análisis Comparativo por país de origen

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014

De acuerdo a las estadísticas oficiales que maneja el Museo Pumapungo, cuyo registro señala el arribo de visitantes de diversos países quienes tienen el afán de conocer este espacio cultural, sea de manera independiente o mediante la ayuda y asesoría de una agencia de viajes dentro de un paquete turístico.

Según los datos recabados que se han obtenido mediante las encuestas realizadas, los países de origen de los visitantes no se encuentran en su totalidad sino como parte de la muestra tomada para este levantamiento de perfiles, es decir que los resultados arrojados se da que los turistas fueron provenientes de 17 países extranjeros más Ecuador.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para los ecuatorianos, visitar o recorrer todo el museo y en porcentaje minoritario la sala Etnográfica es de su mayor agrado, pues la historia y la cultura que alberga cada una de las exposiciones en su diversidad temática llama la atención de conocer sobre estas diferentes áreas.

A continuación se detallan las razones de visita de cada uno de los extranjeros que llegaron hasta el museo:

El visitante proveniente de Alemania, gustó en igual porcentaje por conocer sobre el modo de vida de las etnias al igual que acerca de la historia que ha atravesado Ecuador en la sala Arqueológica Tomebamba. Las personas encuestadas procedentes de Argentina, manifestaron su preferencia por la belleza del Parque Pumapungo y mayoritariamente por recorrer todo el museo, lo contrario para la gente de Australia, quienes optaron mayormente por las ruinas arqueológicas, seguido por la sala Etnográfica y todo el museo. En igual cantidad se demostró que el visitante de Bélgica gustó de la sala Etnográfica y de Arte Contemporáneo con su exhibición itinerante de pintura. Para quienes llegaron desde Brasil, tanto el Parque Arqueológico como todo el museo son atractivos al momento de manifestar su agrado. Todo el museo fue preferido mayoritariamente por los visitantes de Colombia, seguido por el Parque Arqueológico. La sala Etnográfica y la Arqueológica a la par fueron escogidas por los originarios de Escocia.

Para el oriundo de España, todo el museo, la sala Etnográfica y la Numismática con las memorias de la moneda forman parte de su deleite. De los Estados Unidos de América, quienes arribaron al museo, indicaron que su gusto en mayor cantidad fue por todo el museo, seguido por la sala Etnográfica, el Parque Arqueológico y finalmente la sala Numismática. Respecto a Finlandia, en términos generales la sala Etnográfica llamó más la atención y posteriormente la sala Numismática. En cantidades semejantes el visitante de Francia, expuso que gusta de la sala Etnográfica como de la Arqueológica. En su conjunto, de Holanda quienes recorrieron el museo, escogieron la sala Etnográfica como la mejor elección.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para aquellos que llegaron desde Irlanda, en cantidad semejante designaron como la mejor alternativa a visitar a la sala Numismática como todo el museo; con esta última opción también el visitante de Perú demostró su interés. De Reino Unido, se concluyó que la sala Etnográfica es la mejor a la hora de visitar.

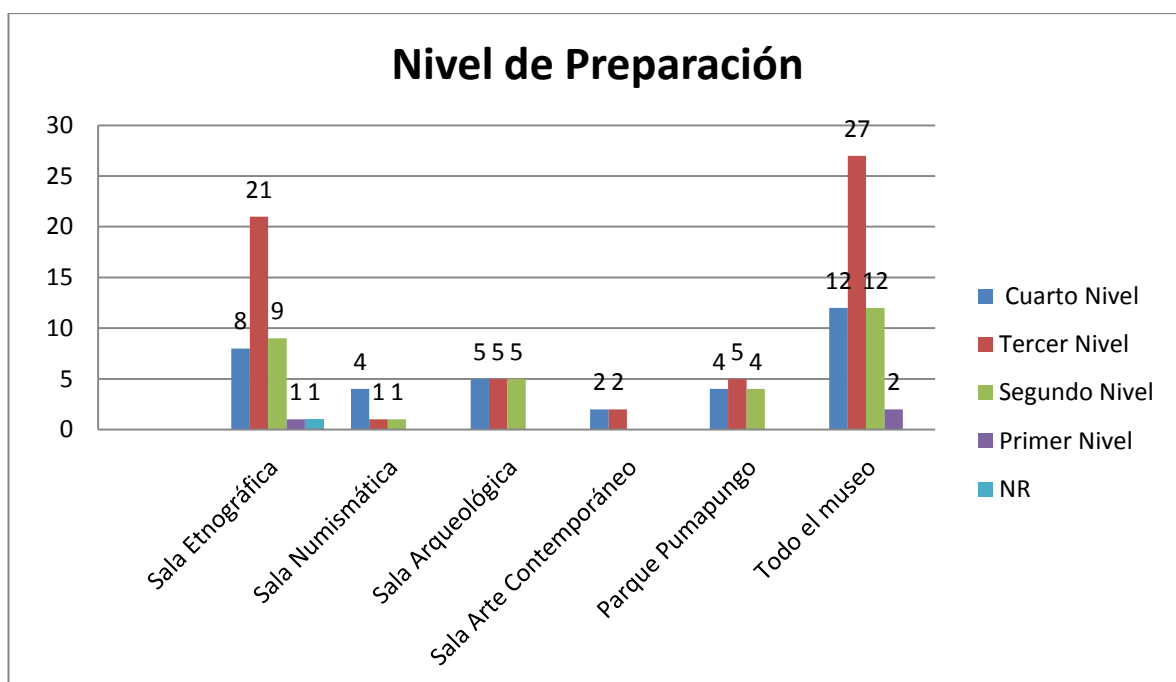
Para la persona nacida en Uruguay, su preferencia denotó que todo el museo es interesante. Finalmente se encuentra el país de Suiza, cuyos visitantes que se hicieron presentes en el lugar, manifestaron que visitar todo el museo es más llamativo, seguido por la sala Arqueológica y en menor proporción la Numismática.

Es decir, todo el museo es preferido por la mayoría de nacionalidades, pues no difiere en lo absoluto, puesto que sea europeo, norteamericano o latinoamericano eligieron esta opción en cantidades similares; como sala favorita contiguamente encontramos a la Etnográfica, luego la sala Arqueológica, que sin mucha diferencia se posiciona antes del Parque Pumapungo. En los dos últimos lugares la sala Numismática prima en preferencia por el ecuatoriano, y finalmente la sala de Arte Contemporáneo.



### 3.3 Análisis comparativo por nivel de preparación

El nivel de preparación de los visitantes para la disertación del análisis comparativo, es una de las bases fundamentales en esta investigación, porque de esta manera se podrá apreciar el nivel de estudio que tiene cada una de las personas quienes visitan las salas del Museo Pumapungo.



**Ilustración # 37**

**Título:** Análisis Comparativo por nivel de preparación

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 05 de octubre de 2014





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La investigación realizada sobre el nivel de educación y preparación que los visitantes tienen, es muy satisfactorio porque en gran mayoría la población está con un nivel de educación superior, esto se debe que las personas se han ido superando, ya que la educación pública en la actualidad no tiene costo, esto es por parte de los visitantes nacionales y en cuanto a los visitantes extranjeros de igual manera, éstos se esfuerzan cada día por superarse y tener una educación más avanzada; cabe recalcar que en esto influye mucho los gobiernos por que se da facilidades de educación y estudio para las personas, lo cual podremos ver reflejado en el siguiente análisis.

Los visitantes de cuarto nivel de preparación prefieren realizar la visita a todo el museo también con una diferencia mínima optan por recorrer la sala etnográfica, esto es debido a la importante historia y cultura que posee cada una de las salas, cabe recalcar que por el mismo hecho de su nivel de educación realizar la visita completa del museo enriquecerá más sus conocimientos, sin embargo las salas Numismática, Arqueológica Tomebamba y el Parque Arqueológico tienen un similar número de visitas probablemente, los turistas con este nivel de educación están interesados por conocer más las culturas y tradiciones que se puede observar en la sala etnográfica, teniendo en cuenta que la sala Arqueológica mantiene una excelente colección de objetos de la historia del hombre en el Ecuador.

Para el tercer nivel de preparación, realizar la visita a todo el museo es de su mayor preferencia como en las estadísticas y en el gráfico que se aprecia, pero debemos tener en cuenta que la sala Etnográfica mantiene una igualdad con el número de visitas, sin embargo las demás salas como la Arqueológica Tomebamba, Numismática, Arte Contemporáneo y el Parque Arqueológico que tiene el museo también son visitadas pero con menor frecuencia, estos datos factiblemente sería por el mantenimiento que se está dando a algunas salas y de tal modo que no se puede apreciar con claridad la información y los objetos expuestos en mencionados lugares o también al no haber un orden secuencial de



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

como visitar el museo, las personas solo recorrer algunas salas y no ingresan a todas.

En el segundo nivel de preparación los visitantes optan por circular con igualdad todas las salas incluyendo el Parque Arqueológico, esto probablemente es porque cuando realizaron sus estudios les dieron solamente cosas básicas y explicaciones sencillas acerca de la historia, cultura y tradiciones del Ecuador que fundamentalmente se puede apreciar en el Museo Pumapungo, cabe recalcar que en el museo al momento de recorrer se conoce más de cerca la vida real de las culturas que habitan dentro del territorio ecuatoriano, la historia del hombre y sus costumbres, siendo esta una de las razones para que se realice la visita a todo el museo.

También existe un porcentaje mínimo de visitantes con un nivel primario, que primordialmente realizó la visita de todo el museo, dándonos a conocer que el nivel de analfabetismo no se hizo presente en la investigación.

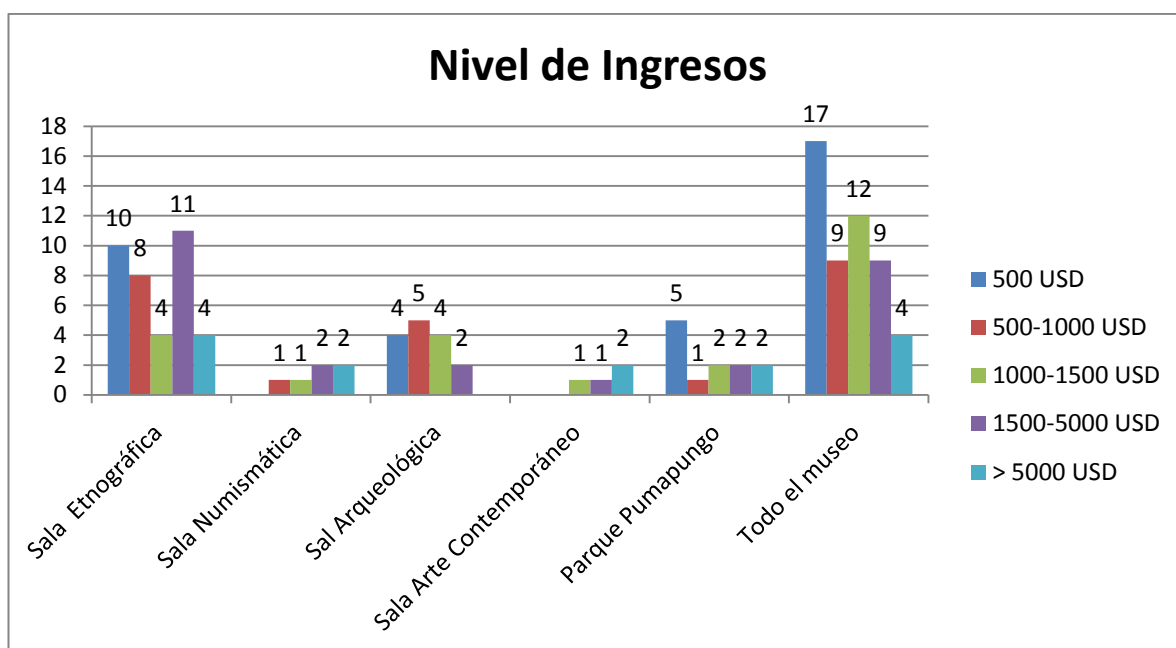
### **3.4 Análisis comparativo por el nivel de Ingresos**

La situación económica del país hoy en día ha mejorado en relación al pasado, el visitante nacional que desea recorrer el Museo Pumapungo, percibe un nivel de ingresos entre los 500 y 1500 USD, teniendo en cuenta que el salario básico del Ecuador se encuentra en 340 USD, el ingreso obedecerá siempre de las actividades y la labor profesional en la cual se desempeñe, sin embargo el visitante extranjero percibe un nivel de ingresos más alto, esto dependerá del valor de la moneda que tiene cada país y de la misma manera los ingresos que perciben cada persona teniendo en cuenta que la mayoría de extranjeros tienen una profesión con un estudio de tercer y cuarto nivel, por tal motivo es que los visitantes perciben un ingreso económico de 1500USD a 5000 USD, de acuerdo a su profesión.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para el análisis comparativo por el nivel de ingresos, se estudiará cada uno de las opciones dadas a escoger y que cada visitante percibe, recalcando que esto se analizará con las 4 salas y el parque Arqueológico del Museo Pumapungo, teniendo en cuenta que la entrada a este sitio cultural es totalmente gratis, no tiene ningún valor su recorrido como las guianzas aquí brindadas.



**Ilustración # 38**

**Título:** Análisis Comparativo por nivel de ingresos

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014

Según los datos obtenidos de las encuestas la opción de visita a todo el museo es de mayor preferencia por las personas con todos los niveles de ingresos es decir, los visitantes con nivel de ingreso desde los 500 USD hasta quienes ganan más de los 5000 USD, sin embargo el nivel que más favoritismo tiene por esta elección son las personas con ingresos de 500 USD.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La sala etnográfica de igual manera tiene preferencia por todos los niveles de ingreso, pero cabe recalcar que las personas que perciben un ingreso de 500 y 1500-5000 USD conservan el mismo número de visitas.

La sala Arqueológica Tomebamba, al ser la primera sala que se encuentra expuesta a la entrada del Museo Pumapungo, es de preferencia por las personas de todos los niveles de ingresos con una misma igualdad de visitantes, teniendo en cuenta que el nivel de ingreso de 1500-5000 USD, es un tanto menor.

El Parque Arqueológico Pumapungo recibe a personas de todos los niveles de ingresos, sin embargo el nivel que más sobresalió fue el de los visitantes con un ingreso de 500 USD, lo cual quiere decir que el Museo Pumapungo al formar parte del Ministerio de Cultura y contar con la entrada gratuita, recibe la visita de todo tipo de personas con todos los niveles de ingresos desde el más bajo hasta el más alto nivel.

### **3.5 Análisis comparativo con cruce de variables**

El último punto corresponde al análisis comparativo el cual se realizará mediante el cruce de las cuatro variables planteadas en las encuestas como son edad, país de origen, nivel de preparación y nivel de ingresos, con respecto a las cuatro salas y el Parque Arqueológico del Museo Pumapungo que se ha realizado gracias a la ayuda y uso de tablas dinámicas que han facilitado la interpretación de los resultados.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.1 Cruce de variable por cada una de las salas visitadas

#### 3.5.1.1 Sala Etnográfica

Sin duda alguna y con los datos previamente expuestos, la sala Etnográfica es la más pretendida por el público en general al momento de visitar el Museo Pumapungo, puesto que sin importar la edad, procedencia, nivel de preparación o ingresos de la gente la recorre y la prefiere notablemente según los resultados que han arrojado las encuestas de este estudio.

Así, tenemos que las personas de 13-19, 20-26, 27-33, 34-40, 41-47, 48-54, 55-61 y 62 años o más han manifestado que esta sala es muy interesante al momento de visitar el Museo Pumapungo, por toda la cultura envuelta en una gama de colores que invaden este espacio y que estimula a conocer de una manera distinta las etnias y culturas presentes en el Ecuador.

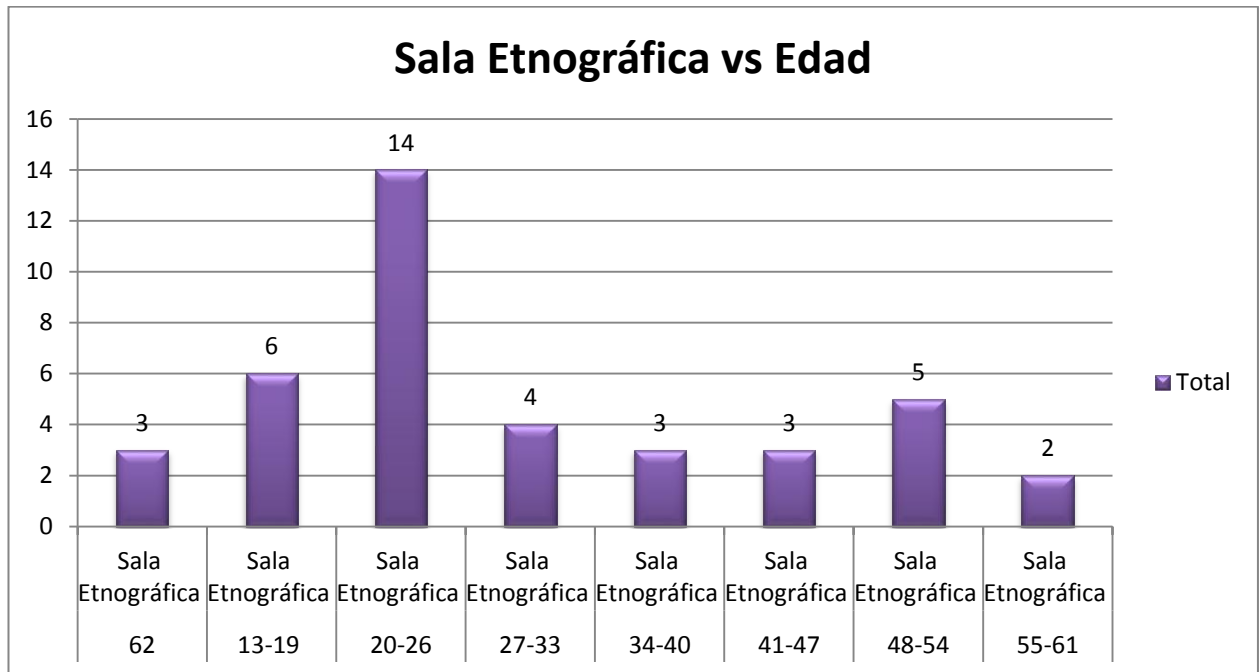
En cuanto, por país de origen se obtiene que tanto visitantes nacionales y extranjeros como sudamericanos, norteamericanos y europeos, en dicho orden prefieran esta sala sin indecisión alguna, de igual manera según el nivel de preparación, para esta sala se enfatizan las personas con tercer nivel de educación, seguida de las personas con instrucción secundaria, luego el cuarto nivel y finalmente en mínima proporción por personas con instrucción primaria, esto debido a que en la actualidad la educación es la base fundamental en la vida cotidiana y también para una buena calidad de vida, cabe recalcar que esta sala se visita también por motivos de estudio e investigación que lleva a adultos y mayores a este lugar.

Pese a que la entrada al Museo es totalmente gratuita, se consideró de manera importante a la variable por nivel de ingresos, y tenemos que para la sala Etnográfica los visitantes con ingresos de 1500-5000 dólares priman, luego de



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

<500 dólares, de 500-1000 y finalmente en similar porcentaje de 1000-1500 y >5000 dólares.



**Ilustración # 39**

**Título:** Cruce de variable de sala Etnográfica vs edad

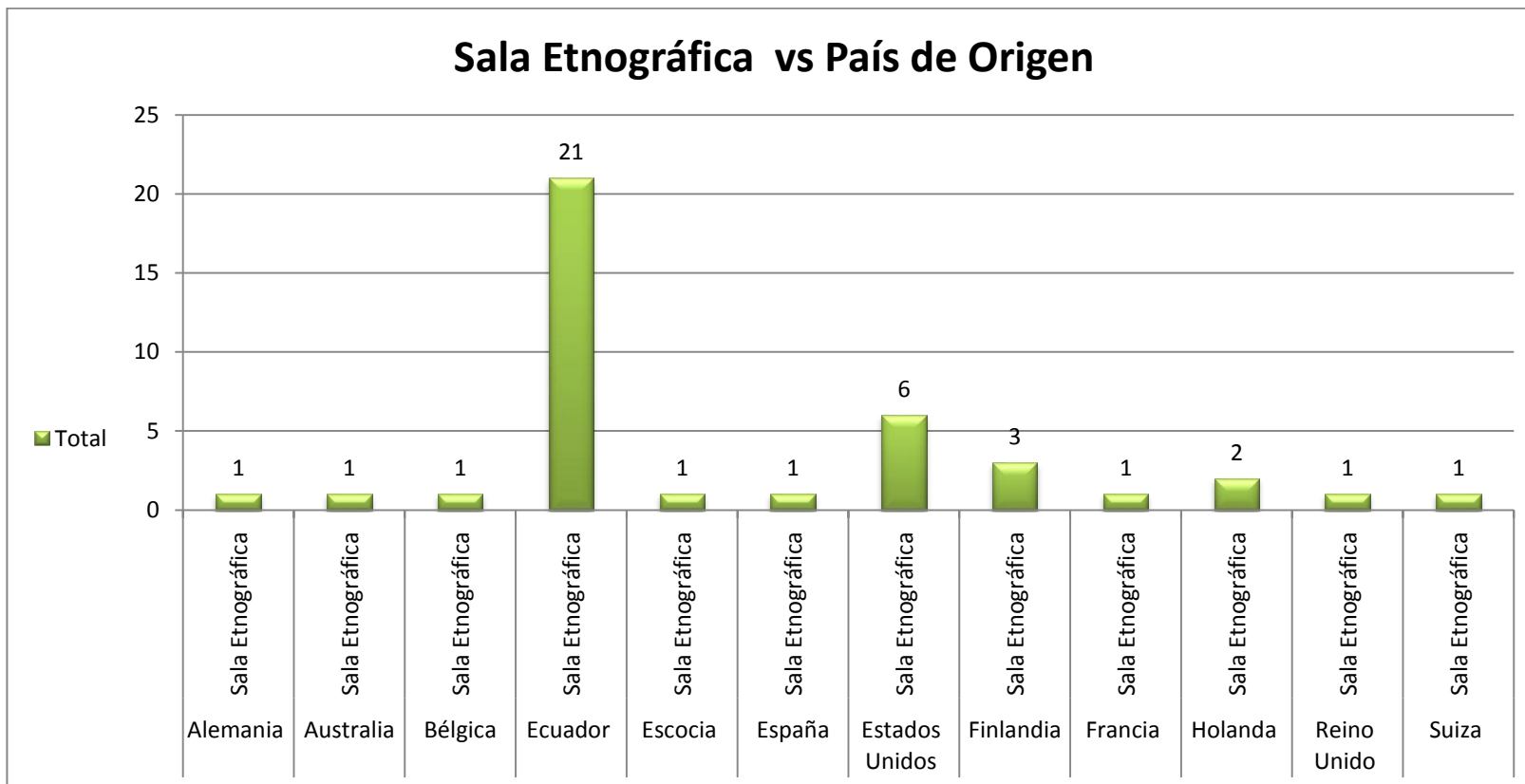
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



#### Ilustración # 40

**Título:** Cruce de variable de sala Etnográfica vs país de origen

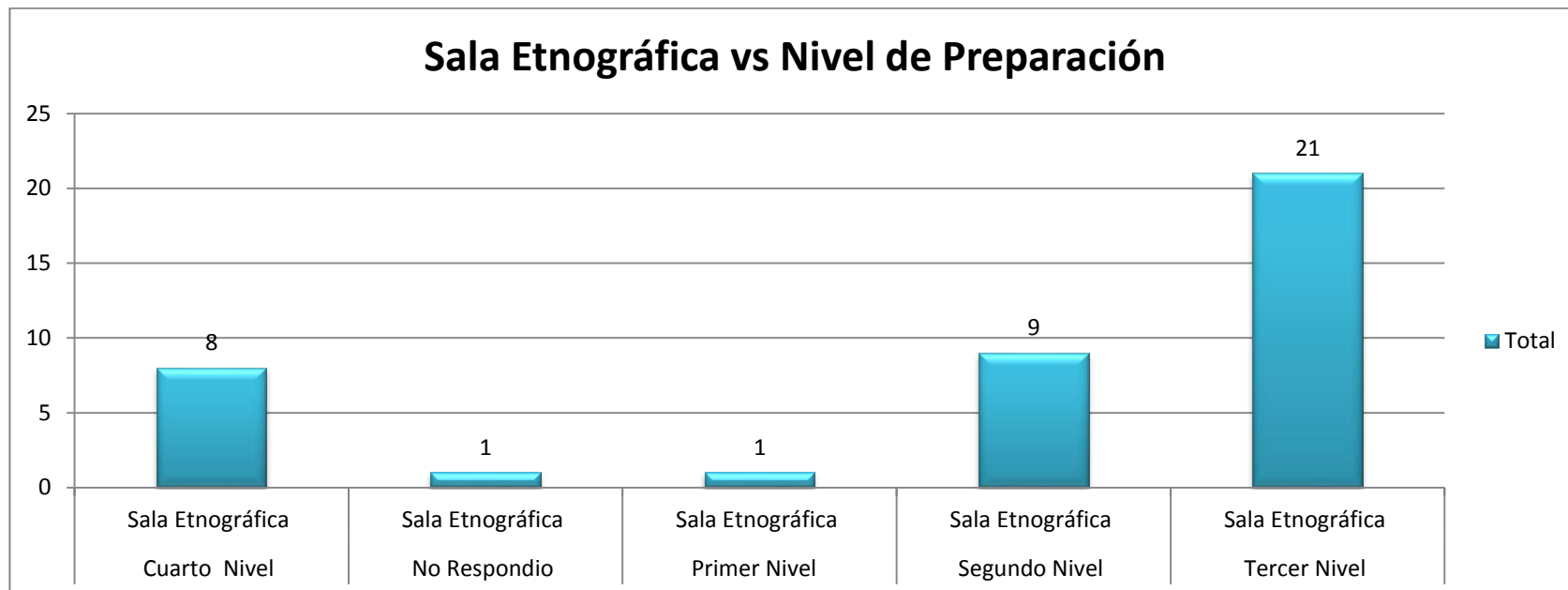
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



#### Ilustración # 41

**Título:** Cruce de variable de sala Etnográfica vs nivel de preparación

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

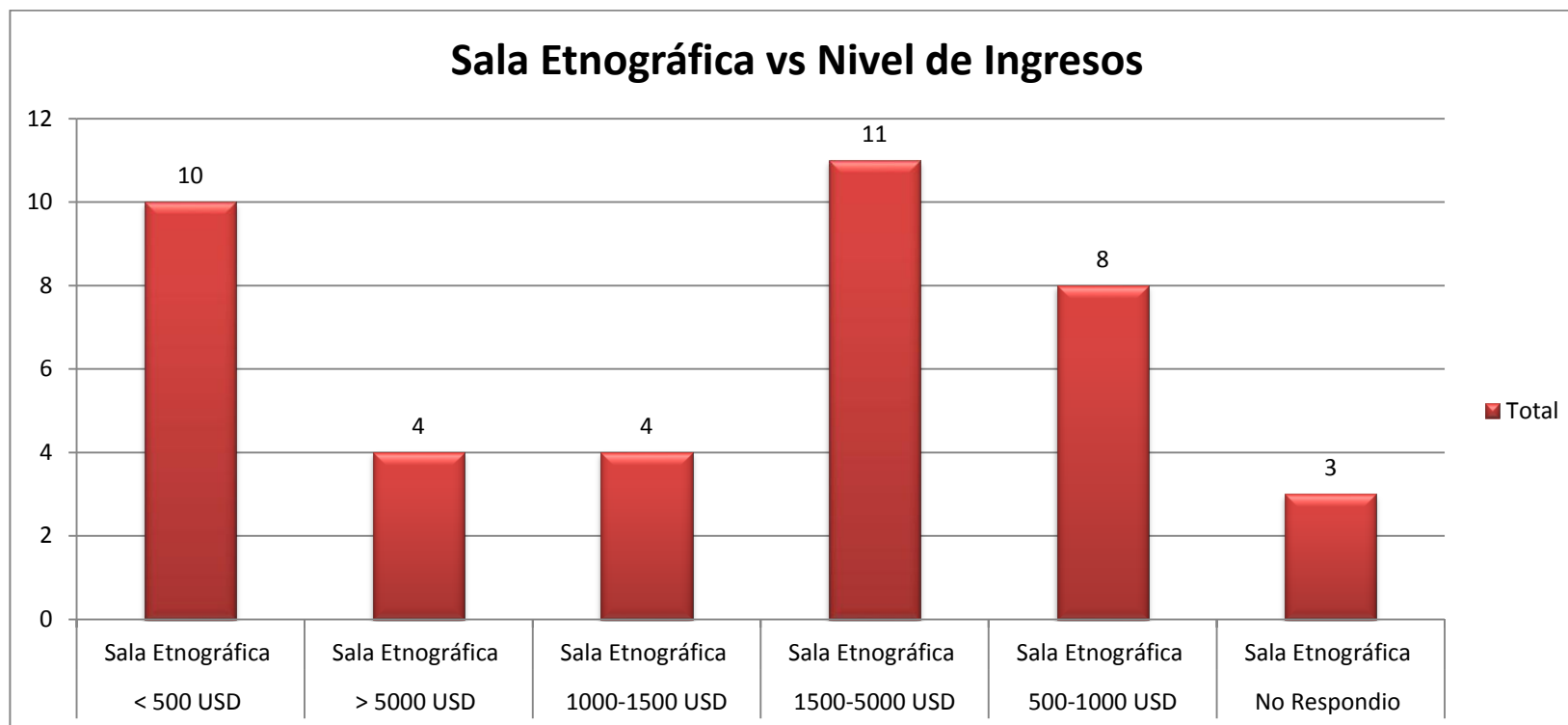
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 07 de octubre de 2014





## UNIVERSIDAD DE CUENCA



#### Ilustración # 42

**Título:** Cruce de variable de sala Etnográfica vs nivel de ingresos

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 07 de octubre de 2014

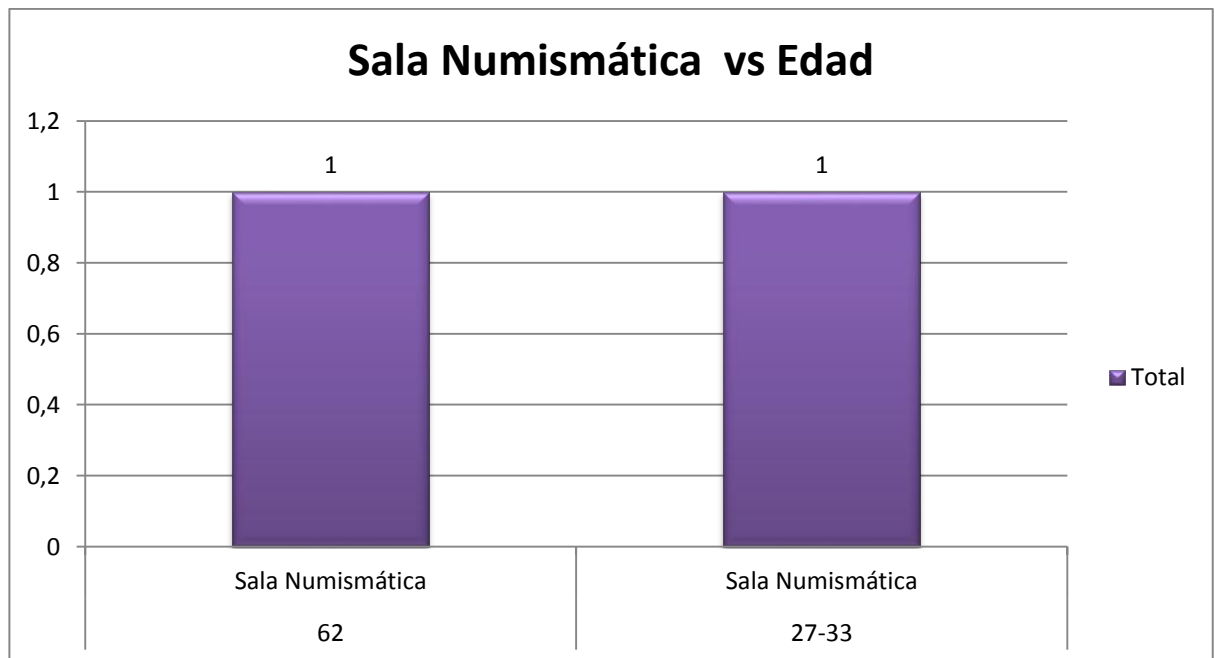


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.1.2 Sala Numismática

Para esta sala, se destaca la visita de personas adultas y adultas mayores en su totalidad, quienes son originarios de Ecuador y los países registrados de Europa como Finlandia, de quienes se conoce que su nivel de educación es de cuarto y tercer nivel, y en cuanto a sus ingresos son desde 500-1000 y >5000 dólares.

Como se puede observar en los cuadros y datos previamente expuestos, la sala Numismática es la menos visitada y recorrida por las personas, lo cual quiere decir que las personas no tienen un conocimiento sobre la Numismática y que se debe trabajar en este tema ya que esto es muy importante conocer como fue la historia y el avance de la moneda ecuatoriana a lo largo del tiempo.



**Ilustración # 43**

**Título:** Cruce de variable de sala Numismática vs edad

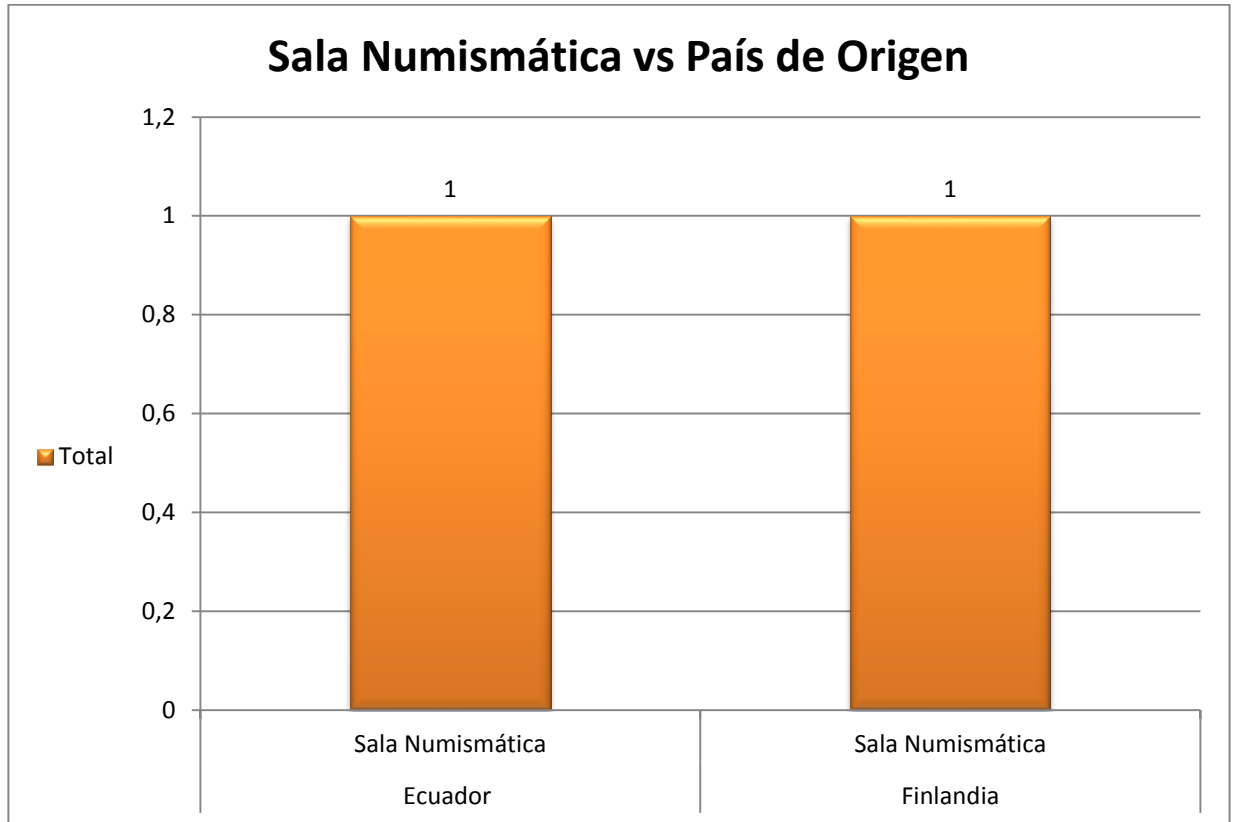
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 44**

**Título:** Cruce de variable de sala Numismática vs país de origen

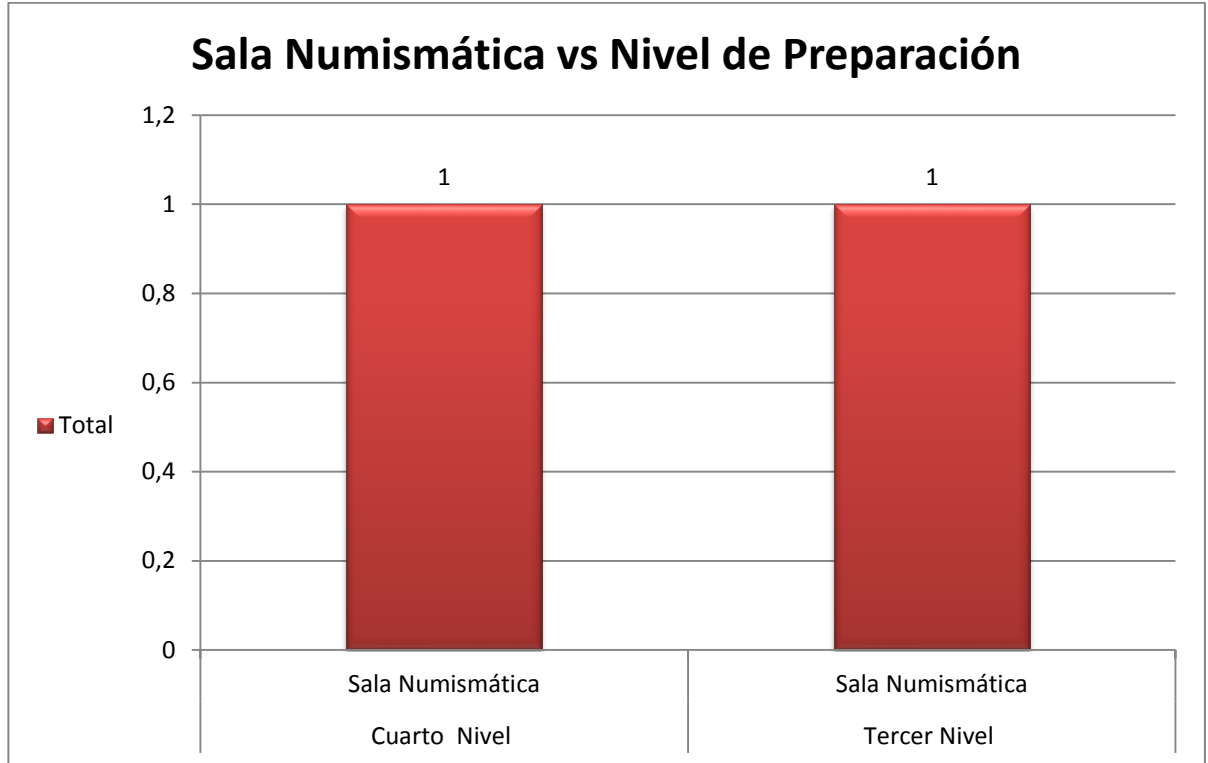
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 45**

**Título:** Cruce de variable de sala Numismática vs nivel de preparación

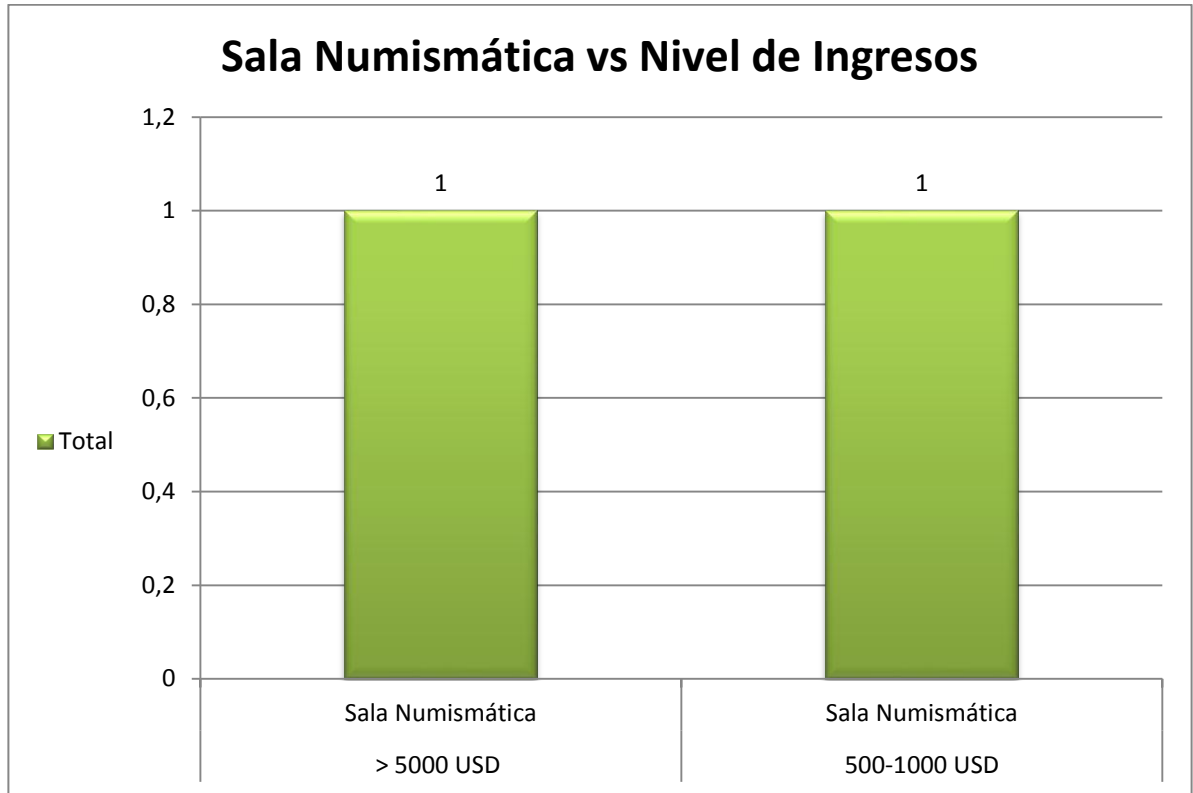
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 46**

**Título:** Cruce de variable de sala Numismática vs nivel de ingresos

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

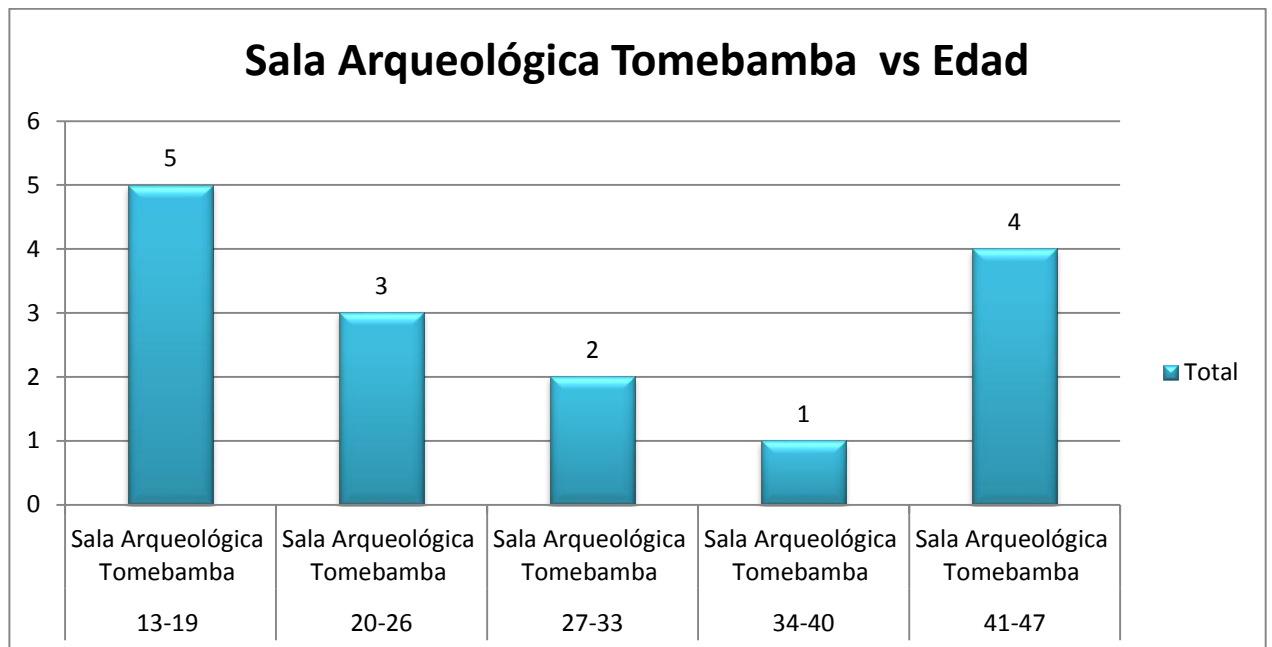
**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.1.3 Sala Arqueológica Tomebamba

Previo a los datos obtenidos, este espacio arqueológico es visitado por las personas pero en un número muy reducido, cabe recalcar que de igual forma llena las expectativas de muchos visitantes en varios rangos de edad, desde jóvenes en edad comprendida entre 13-19 años hasta adultos de 41-47 años. De quienes el visitante ecuatoriano y europeo en general se siente atraído por esta sala, razón dada por que las personas quieren conocer cómo fue la historia del hombre ecuatoriano y la importancia de los objetos expuestos en dicha sala, quienes tienen un nivel de educación correspondiente a secundaria, tercer nivel y cuarto nivel, recalcando que al ser personas con un nivel de educación avanzado desean retroalimentarse con más información para reforzar sus conocimientos. En cuanto a los ingresos, se ha registrado que se da igualdad y mantienen la misma preferencia en todas las opciones propuestas.



**Ilustración # 47**

**Título:** Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs edad

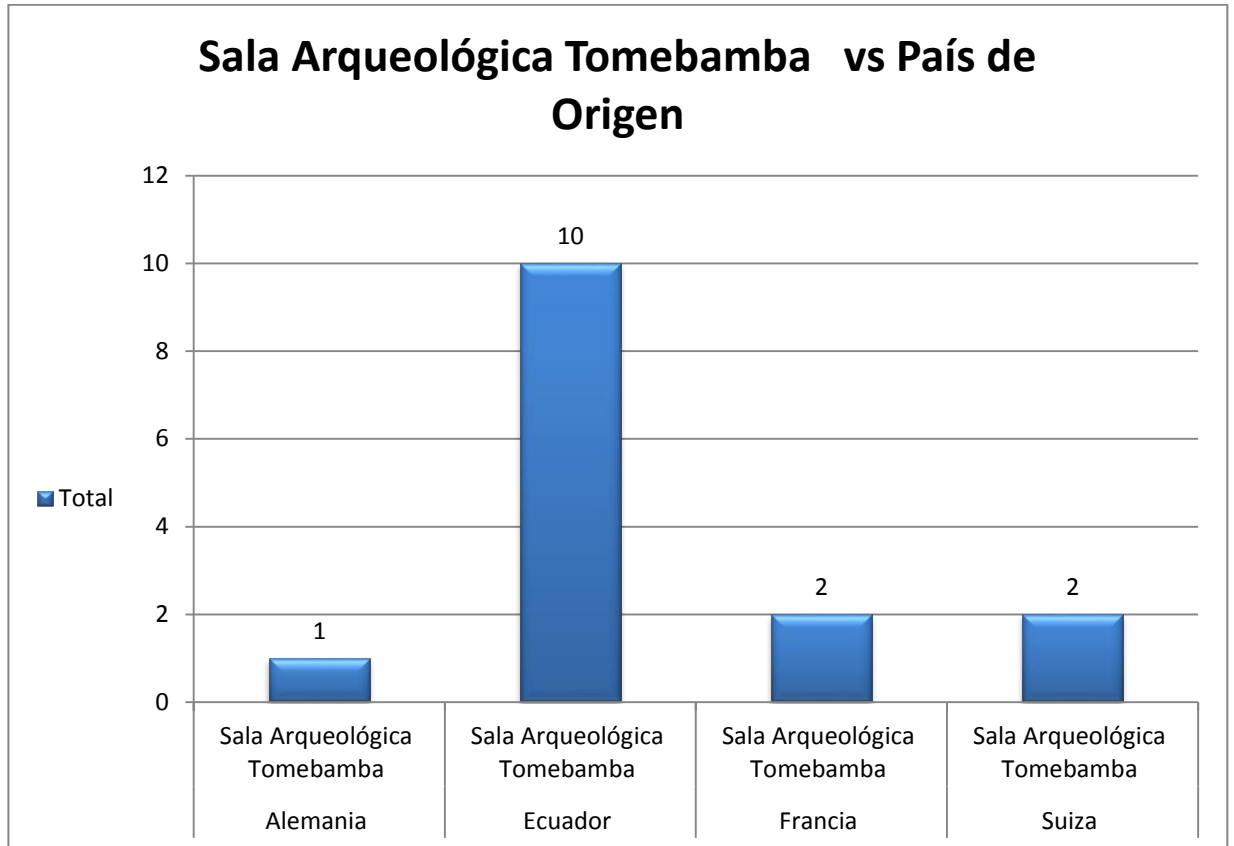
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 48**

**Título:** Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs país de origen

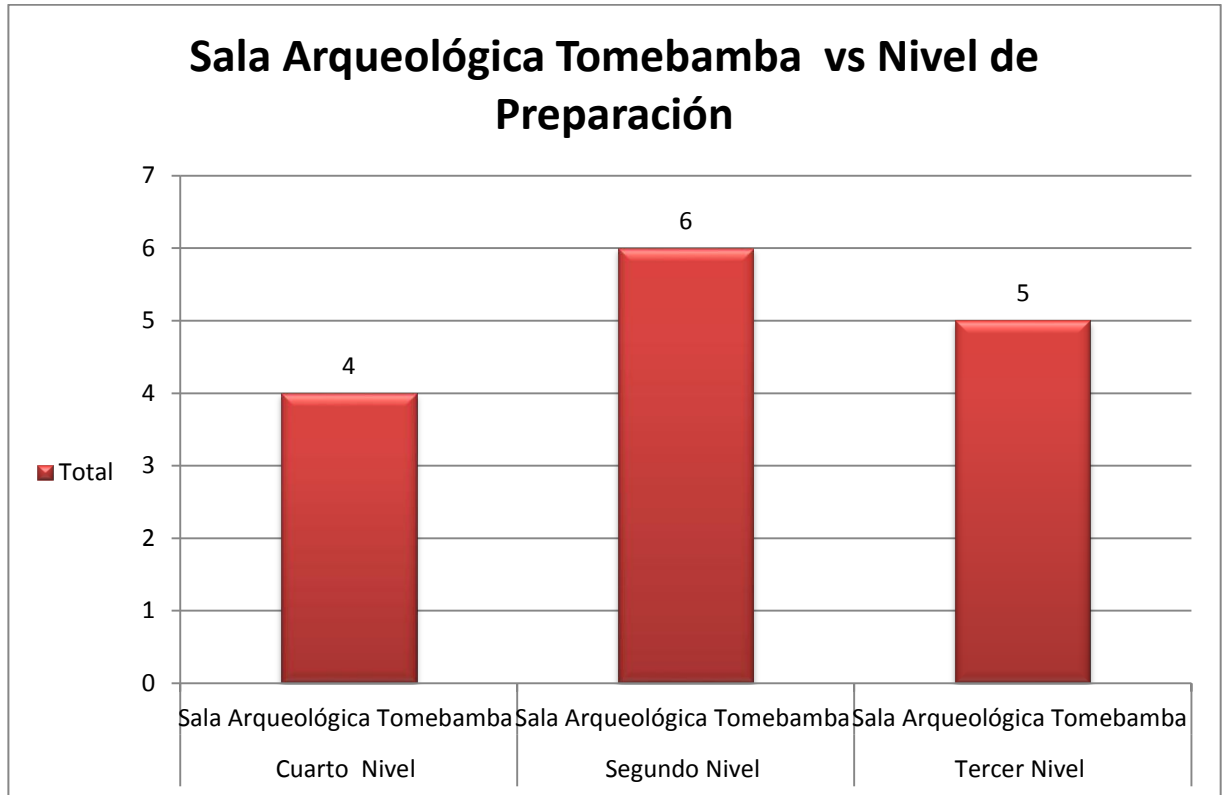
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 49**

**Título:** Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs nivel de preparación

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

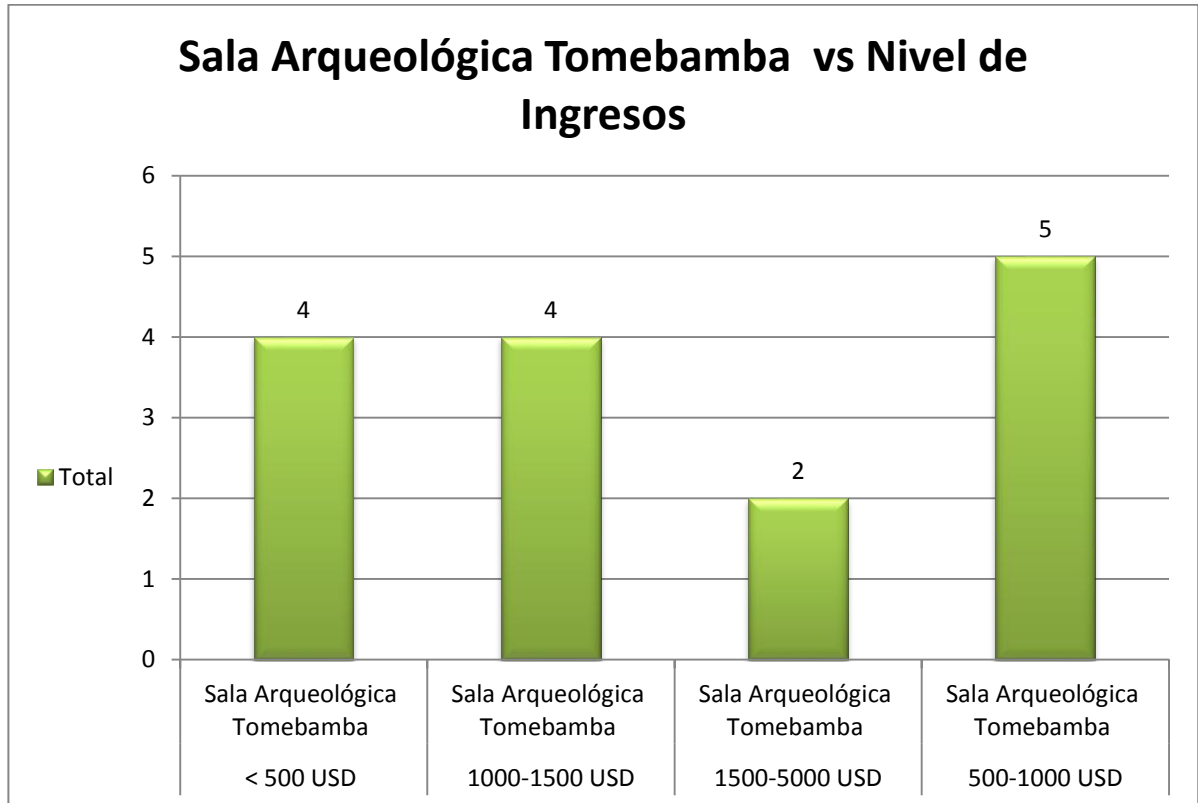
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014





## UNIVERSIDAD DE CUENCA



#### Ilustración # 50

**Título:** Cruce de variable de sala Arqueológica Tomebamba vs nivel de ingresos

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014

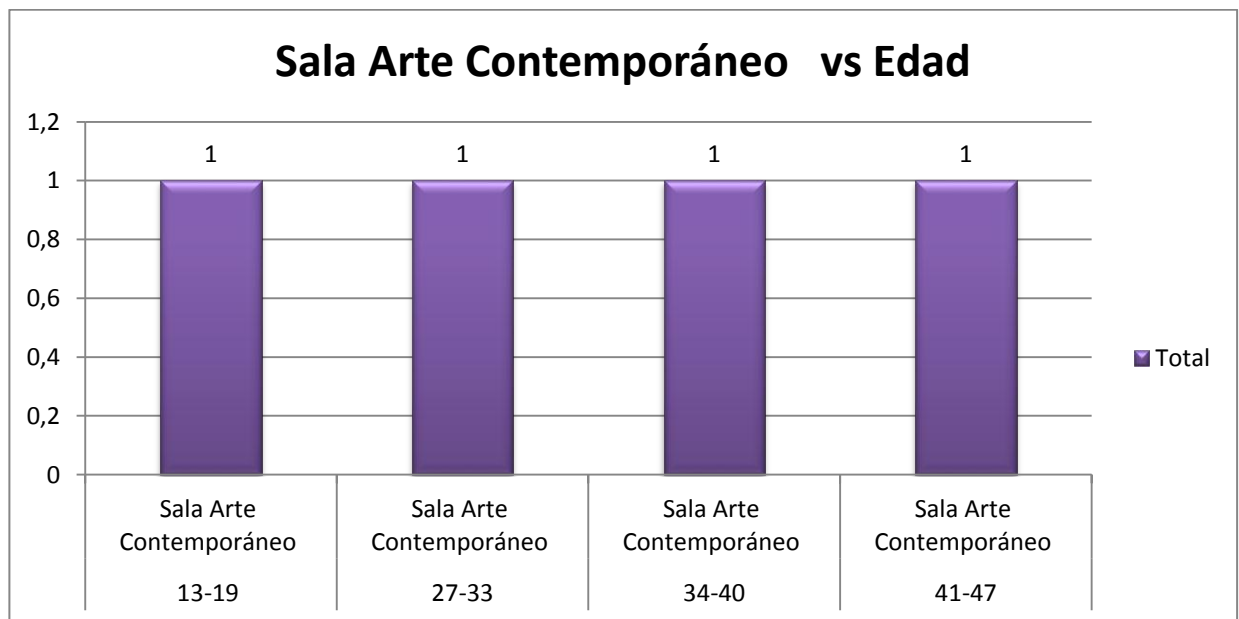


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.1.4 Sala Arte Contemporáneo

Esta sala es mayoritariamente concurrida por personas de edad adulta, cuyo origen es nacional y europeo principalmente, y su nivel de instrucción corresponde a cuarto nivel y tercer nivel, cuyos ingresos económicos varían desde >5000, 1000-1500, 1500-5000 dólares.

Esta sala al tener exposiciones momentáneas y por un tiempo determinado es visitada por pocas personas, cabe recalcar que esto también se debe a la información y temática que las obras imparten al momento de la exposición, lo cual se podrá observar en los resultados y cuadros al señalar que tiene muy poca afluencia de visitas.



**Ilustración # 51**

**Título:** Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs edad

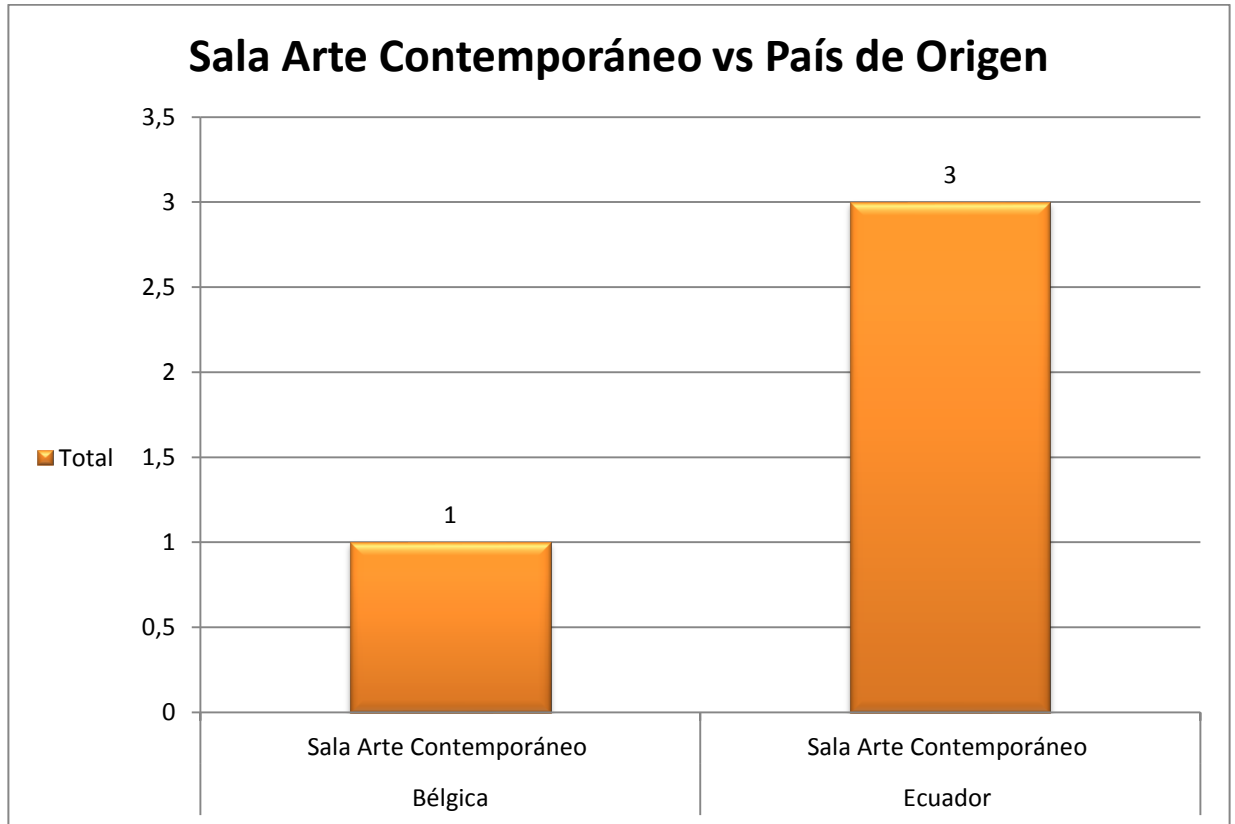
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



#### Ilustración # 52

**Título:** Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs país de origen

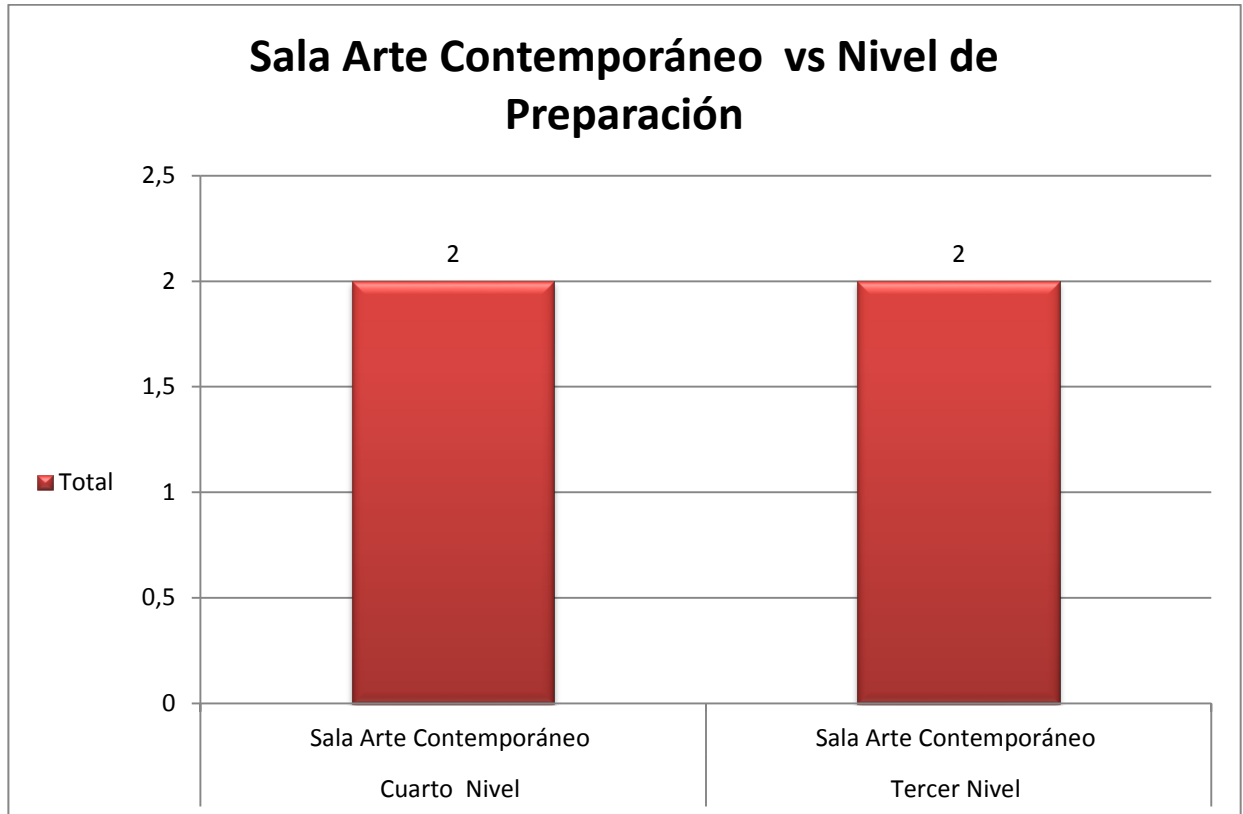
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 53**

**Título:** Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs nivel de preparación

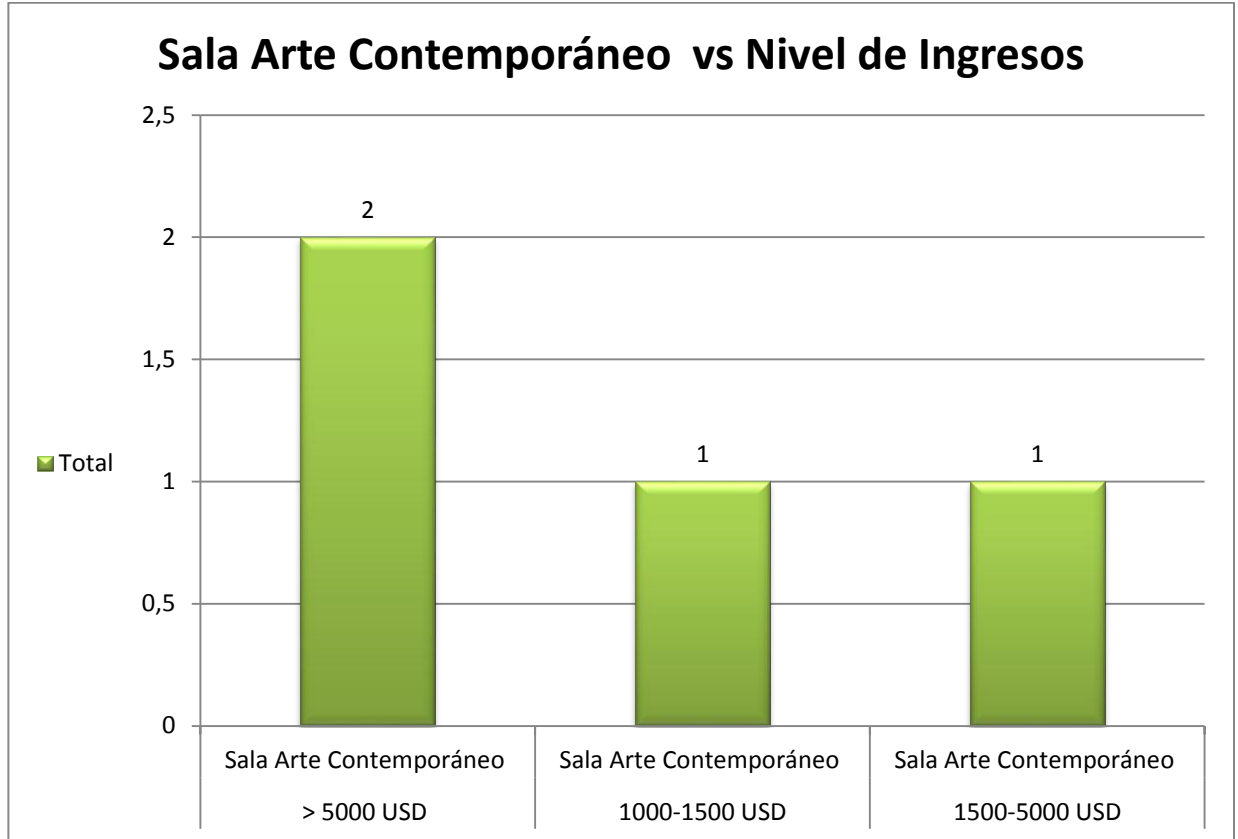
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Ilustración # 54**

**Título:** Cruce de variable de sala Arte Contemporáneo vs nivel de ingresos

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

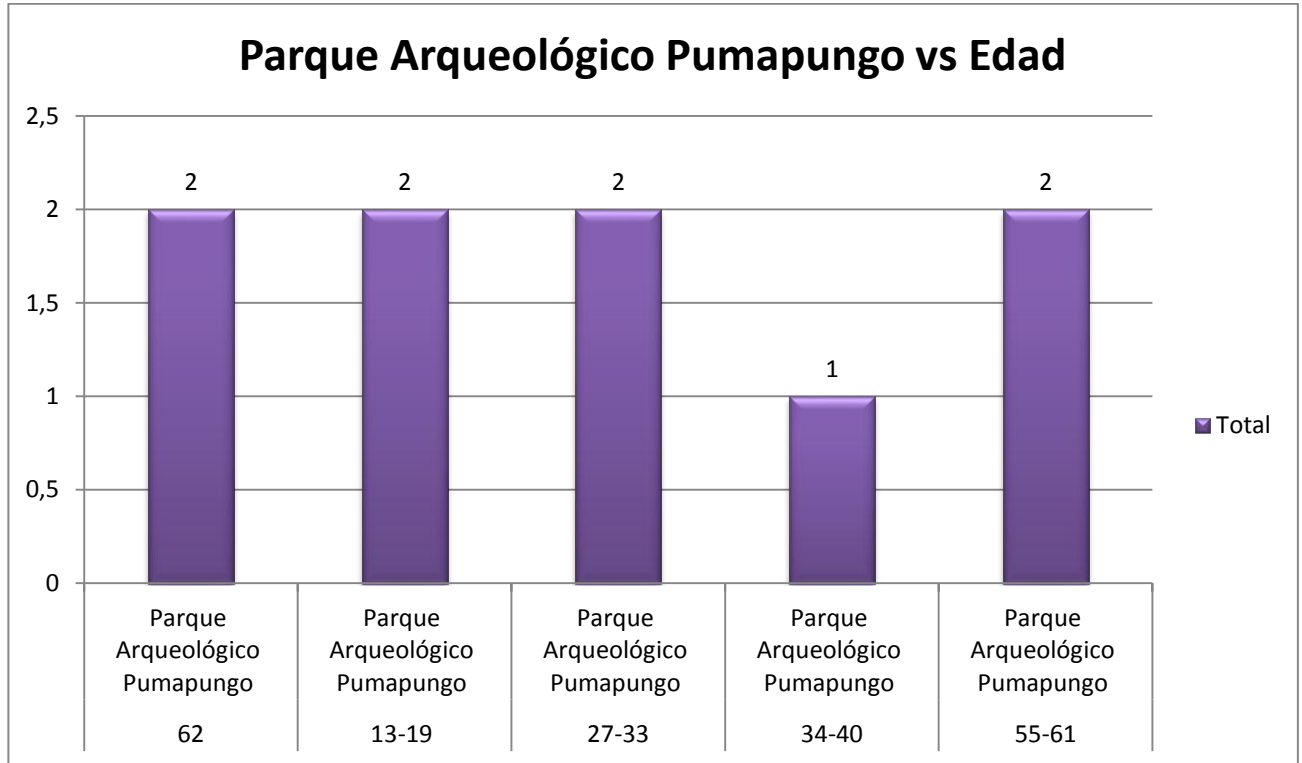
### 3.5.1.5 Parque Arqueológico Pumapungo

El Parque Arqueológico Pumapungo al ser un atractivo turístico e histórico del Museo, se observa que tiene una afluencia llamativa tanto para visitantes nacionales como para los extranjeros quienes tienen una similitud en realizar este recorrido.

Los visitantes que recorren el Parque Arqueológico Pumapungo se encuentran en una edad de 27-33, 34-40, 55-61 y 62 o más años, siendo de origen sudamericano y norteamericano, quienes cuentan con un nivel de educación de secundaria, cuarto y tercer nivel, recalcando que al poseer este nivel de educación previamente tienen conocimientos acerca de este parque y para reforzar dicha información realizan la visita de campo para de esta manera constatar la información escrita en libros, revistas, reportajes y así vivir de manera real la experiencia en este lugar y de quienes sus ingresos fluctúan entre <500, 1000-1500, 500-1000, >5000 dólares.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



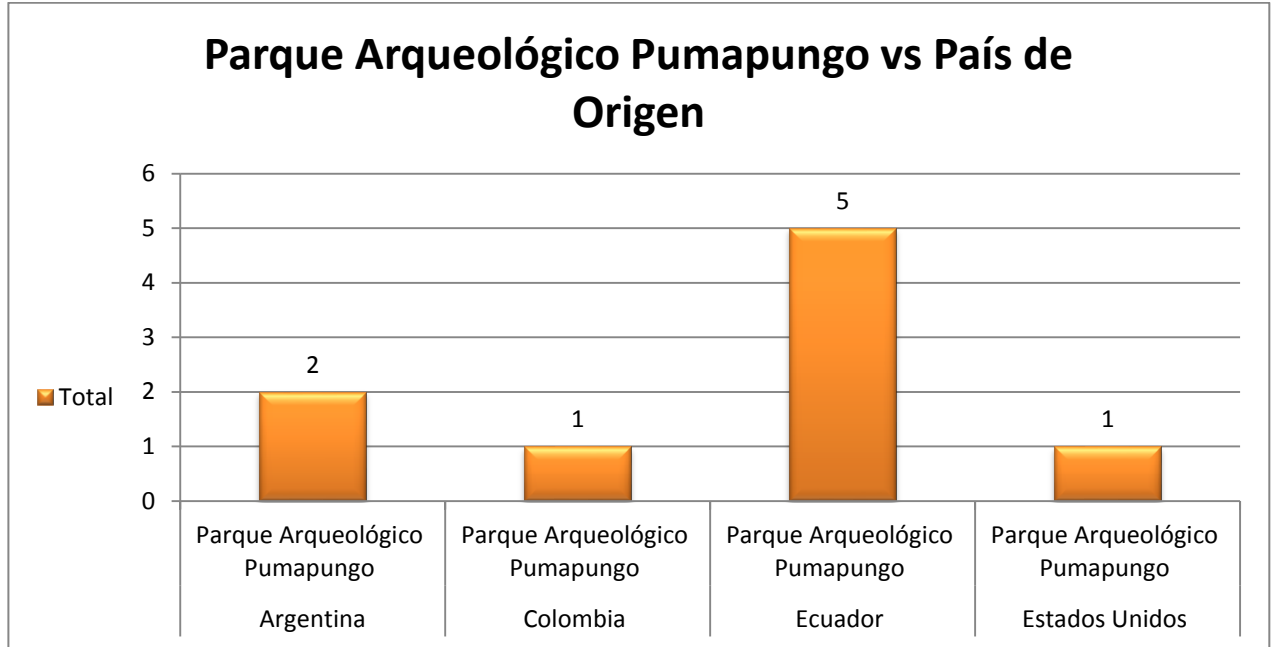
#### Ilustración # 55

**Título:** Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs edad

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



**Ilustración # 56**

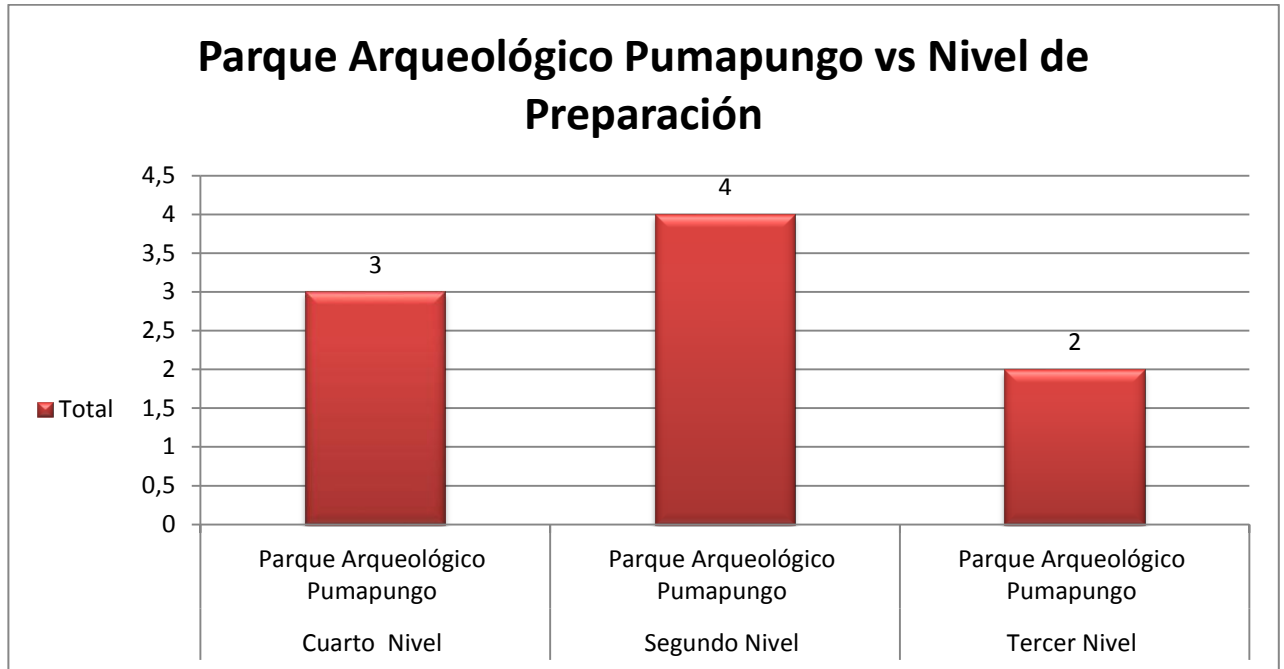
**Título:** Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs país de origen

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014





**Ilustración # 57**

**Título:** Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs nivel de preparación

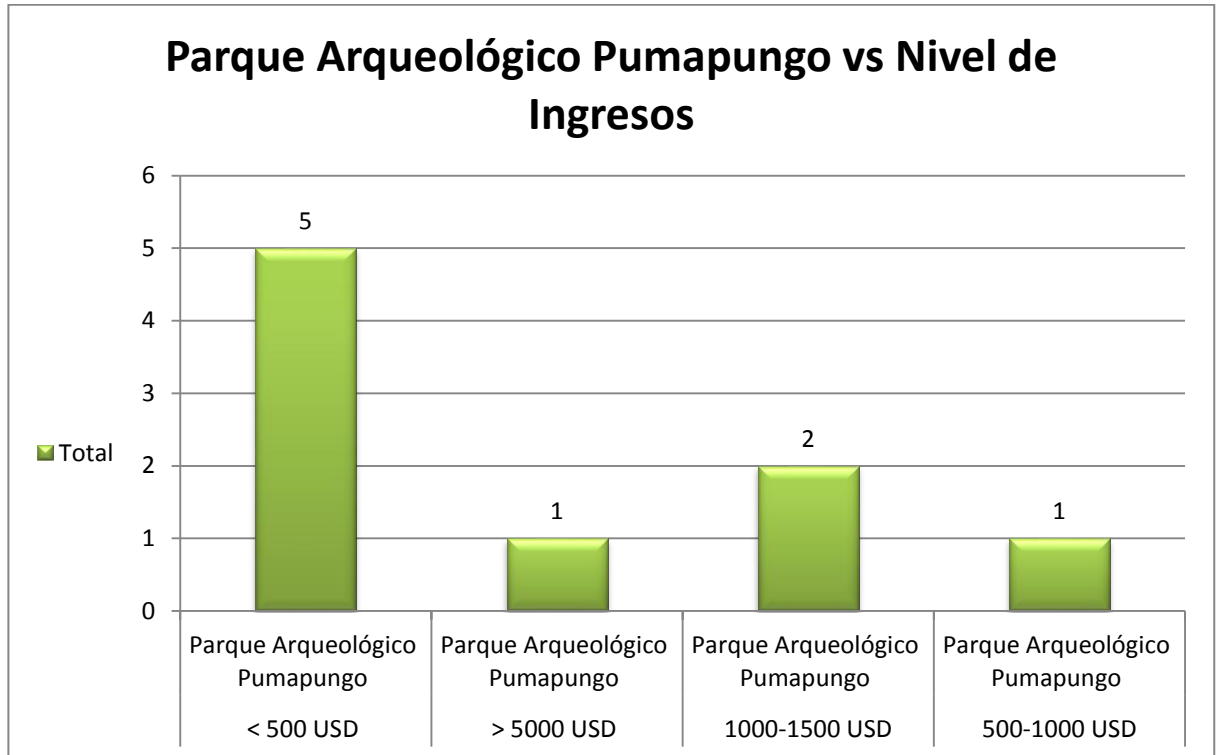
**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



#### Ilustración # 58

**Título:** Cruce de variable de Parque Arqueológico Pumapungo vs nivel de ingresos

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 06 de octubre de 2014



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.2 Análisis de variables acorde al Director del Museo

Posterior a los resultados conseguidos luego de la realización de encuestas en el Museo Pumapungo, con su respectiva tabulación y análisis, se procedió a entrevistar al Lcdo. Jonathan Koupermann, Director del museo; quien ha expuesto su punto de vista y opinión acerca de los mismos. Así pues se realizó una entrevista estructurada, y se obtuvieron las siguientes respuestas:

#### 1. ¿Por qué considera usted que la sala Etnográfica es preferida por la mayoría de visitantes sin importar su edad?

Bueno, la sala Etnográfica es uno de los componentes más amplios de este museo, uno de los más importantes, bastante interesante porque a través de ella se puede conocer varios aspectos de esa multiculturalidad que tiene el Ecuador, nosotros reconocemos como Ministerio de Cultura y Patrimonio que la propuesta ya es caduca y necesita una renovación, pero obviamente poniéndonos en los zapatos de los visitantes es un espacio bastante interesante.

Desde el punto de vista estético y de variedad de elementos digamos que es una sala donde tú puedes pasar un buen tiempo y recordar varios aspectos de nuestra cultura en Ecuador. Por ello tiene que resultar interesante para todos independientemente de la edad, resulta importante mirarnos, conocernos y reconocernos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **2. La sala Arqueológica es visitada sobre todo por el público adulto en general. ¿A qué factores se atribuye esto?**

Bueno digamos que aún cuando hay ideogramas y elementos para todas las edades, no hacemos cosas para un solo cierto tipo de edad, puede ser que como tiene más contenidos, eso genera un poco de miedo, de vagancia, pereza de leer tanto y vemos que en el tema de la arqueología necesitamos renovar públicos en ese aspecto, pero es una propuesta para todas las edades.

### **3. El Parque Arqueológico Pumapungo es preferido por jóvenes y adultos mayores en menor porcentaje en comparación con otras salas. ¿Cuál es su punto de vista ante estos resultados?**

Me parece interesante, es un indicador, no sabía que era preferido más por jóvenes, pero bueno, es un parque interesante y bellissimo, tiene que ver con el tema de poder caminar y ver, tanto para los jóvenes que resulta fácil como para los adultos mayores, es notable que es un espacio bastante idóneo.

### **4. Solamente las personas adultas y adultos mayores han manifestado su interés por la sala Numismática. ¿Por qué cree Usted que las personas jóvenes no se sienten atraídos por esta sala?**

De la sala Numismática puedo hablar de un punto de vista personal, no institucional, ya que no le pertenece al Ministerio de Cultura y Patrimonio sino más bien al Banco Central, y está por salir del museo por esa misma razón. Digamos que la numismática es un tema bastante especializado, debemos incentivar a que los jóvenes vayan a conocer la historia de nuestra moneda, porque a través de la historia de la moneda se puede llegar a mucha información sobre los momentos históricos, políticos, sociales, como estaba viviendo el Ecuador su economía, pero



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

obviamente les interesa a personas que tengan criterio más formado y que vivieron muchas de esas cosas. Del sucre, hay jóvenes que ya no tienen idea.

El museo numismático siempre ha sido del Banco Central, más bien este es un museo que antes era del Banco y ahora es del Ministerio de Cultura y Patrimonio, me parece totalmente coherente y consecuente que el Banco Central siga poniendo en valor la historia de la moneda, falta actualizar en estos museos numismáticos del país los elementos de la dolarización, lo que vivió el país la Crisis del 99 y 2000, y lo que está haciendo el país con otros países de la Región Alba como es el sucre que es una moneda de intercambio muy importante y me parece que se tiene que seguir apoyando ese proyecto, renovarlo también. Y debemos incentivar a los jóvenes para que vayan a conocer.

Entonces esta sala se retira de manera definitiva, y vamos a armar nuevas salas expositivas de arte colonial y republicano en este espacio

### **5. La sala de Arte Contemporáneo es elegida por personas adultas solamente. ¿Cuál sería la razón para que haya poca afluencia a esta sala?**

Por la factibilidad, es una apreciación artística requiere otros insumos y otros intereses, y es visto que no les interesa esto a los chicos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**6. Las personas extranjeras, de origen europeo y lo mismo sucede con los visitantes nacionales, han señalado su preferencia por la sala Etnográfica y Arqueológica. ¿Cuáles cree usted que sean los motivos?**

El turista extranjero, independientemente que sea europeo, americano, asiático viene al Museo Pumapungo y pueden conocer mucho de nuestra historia y cultura, cuando se viaja es algo que tú quieres hacer, es conocer sobre esa historia y es coherente con la situación que sean turistas extranjeros.

Así pues para nacionales, es un lugar donde se viene a conocer sobre nuestra historia e identidad y se vienen a vivir experiencias con exposiciones tan variadas que se generan. Entonces no es un dato raro, sino totalmente lógico.

**7. Las personas que más han visitado el museo, según este estudio tienen en su mayoría estudios de tercer nivel, mismos que han optado por visitar la sala Etnográfica. ¿Cuál cree que sea la razón?**

La mayoría tiene un título universitario, ahora el tercer nivel es como haber hecho la escuela.

**8. Por la gran preferencia que tiene la sala Etnográfica, y según algunas recomendaciones por parte de los visitantes en cuanto a mejorar la señalética dentro de otras salas como la Arqueológica y el Parque Pumapungo. ¿Se tiene planeado implementar ciertas mejoras?**

El próximo año vamos a tener una nueva señalética, en español, inglés y quechua, un nuevo logo, una nueva imagen. Se viene un año y un proyecto grande para implementar, el 2015 va a ser un año muy importante.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Ilustración #59**

**Título:** Entrevista Lcdo. Jonathan Koupermann

**Autor:** Ana Muñoz y Diana Pérez

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 21 de octubre de 2014

### **Hipótesis específica**

Al finalizar el análisis comparativo del perfil del visitante del Museo Pumapungo, se manifiesta la respuesta a la siguiente hipótesis:

¿Prefieren más los turistas extranjeros visitar el Parque Arqueológico que la Sala Numismática?

Sí, los turistas extranjeros prefieren visitar el Parque Arqueológico en mayor concurrencia que a la Sala Numismática; esto debido a la riqueza y cultura que poseen los vestigios arqueológicos, más no han demostrado interés por la historia del sistema monetario utilizado en Ecuador, expuesta en la sala antes mencionada.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.3 Conclusiones

Al finalizar esta investigación como conclusiones generales se mencionan las siguientes:

- La mayor parte de visitantes del Museo Pumapungo en su gran mayoría son nacionales.
- Los visitantes han demostrado gran interés y preferencia por la sala Etnográfica sin distinción de edad, sexo, país de origen, etc., esto debido al gran aporte que brinda este espacio permitiendo al visitante educarse y aprender de una manera didáctica y cercana a la realidad.
- En cuanto a los visitantes extranjeros se concluye que tienen preferencia por la sala Etnográfica puesto que es una manera de acercarse a la cultura y tradición ecuatoriana mediante las piezas puestas en escena.
- El Museo Pumapungo es atraído por turistas extranjeros especialmente del continente Europeo.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.4 Recomendaciones

Finalizado este estudio, como recomendaciones de tipo personal, además tomando en cuenta a la vez la opinión de los visitantes y las personas entrevistadas que brindaron servicio de guianza el día 10 de agosto de 2014, se recopiló que:

- Se debe implementar y mejorar la señalética tanto en la parte interna del museo así como en el Parque Arqueológico Pumapungo.
- Los senderos del Parque Arqueológico deben estar delimitados de mejor manera.
- Las cédulas informativas según algunas encuestas, indica que hace falta mejorar la iluminación para facilitar la lectura de las mismas.
- La información debe estar en otros idiomas, principalmente el inglés.
- El mantenimiento en la sala Arqueológica debe ser permanente y sin demoras.
- Repartir flyers o mapas de distribución de las salas del museo a las cuales dirigirse durante el recorrido.
- Implementar un horario de guianza para personas que no han realizado previa reservación.
- Realizar una escenografía viva en la sala Arqueológica para que tenga una mayor acogida por parte de los visitantes.
- Realizar actividades dinámicas dentro y fuera del museo para llamar la atención de los visitantes.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Pasos, Francisco. *Museos espacios de la memoria*. Cuenca, Graficas Hernández, 2005.

Alvira Martín, Francisco. *Cuadernos metodológicos. La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid, Caslon, 2011.

Astudillo Loor, Lucía. *El museo como instrumento de aprendizaje. Edición Trilingüe: español, inglés, francés*. Banco Central de Reserva de Ecuador. Municipalidad de Cuenca, Ecuador, 1988.

Banco Central del Ecuador. *Museo Etnográfico*. Cuenca, Ediciones del Banco Central del Ecuador, 1995.

\_\_\_\_\_. *Museo Numismático*. Cuenca, Editorial Don Bosco, 1997.

\_\_\_\_\_. *Pumapungo: pasado y presente de la antigua Tomebamba*. Cuenca, Monsalve Moreno, 1989.

\_\_\_\_\_. *Sala Numismática*. Cuenca, Grafisum, sfe.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

\_\_\_\_\_. *Yachac*. Cuenca, Ediciones del Banco Central del Ecuador, 2009.

Barciela San Cecilio, Sonia. "Estudio sobre gestión de público en los museos". <http://issuu.com/soniasan1/docs/tad>. Acceso: 13 junio 2014.

Bonet Correa, Antonio y Aurora León. *El museo: teoría, praxis y utopía*. Madrid, Ediciones Cátedra, 2000.

Corbetta, Piergiorgio. *Metodología y técnicas de investigación social*. Bogotá, Nomos Impresores, 2007.

Concejo Cantonal de Cuenca. *Museo del Banco Central de Cuenca*. Cuenca, Publicaciones y papeles, 1986.

\_\_\_\_\_. *Los museos de la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Publicaciones y papeles, 1986.

De Carli, Georgina. *Innovación en Museos: Museo y Comunidad en la oferta al turismo Cultural*. *Revista de Ocio y Turismo*. (2008):87-101. PDF.2 de mayo de 2014.

De Carli, Georgina. *Vigencia de la nueva museología en América Latina conceptos y modelos*. Costa Rica, Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Sociales, 2006.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Desvallées, André y Mairesse, Francois ICOM. Conceptos claves de Museología. Internet: [icom.museum](http://icom.museum). Acceso: 27 febrero 2012.

Dirección Cultural Regional. *Museo Banco Central del Ecuador, Cuenca*. Cuenca, Ediciones del Banco Central del Ecuador, sfe.

Eidelman, Jacqueline, Melanie Roustan y Bernardette Goldstein. El museo y sus públicos. Barcelona, Editorial Planeta S.A., 2013.

“Estudio de visitantes a museos del INAH”. Internet. [http://issuu.com/sic.cnca/docs/evm\\_inah\\_2010](http://issuu.com/sic.cnca/docs/evm_inah_2010). Acceso: 17 julio 2014.

Farfán, Karina. *Museo del Banco Central del Ecuador de la Ciudad de Cuenca y su injerencia en el Turismo*. Cuenca, Universidad del Azuay, 2000.

Heimbach Torres, Karina y Ordoñez Alexandra. *Análisis muestral de las actividades turísticas realizadas por los residentes extranjeros en la Ciudad de Cuenca*. Cuenca, Universidad de Cuenca, 2012.

Hernández Alvarado, Joaquín y Alexandra Savinovich Landazuri. *Programa de capacitación y liderazgo educativo*. Quito, s. ed., 1999.

Hernández Blázquez, Benjamín. Técnicas estadísticas de investigación social. Madrid, Ediciones Díaz de Santos, 2001.

Hernández Sampietri, Roberto et al. Metodología de la investigación. México, Editoria McGraw-Hill, 2010.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Kotler, Philip et al. *Marketing Turístico*. Madrid, Gráficas Rógar S.A., 2011.
- Lord, Barry y Lord Dexter Gail. *Manual de Gestión de Museos*. España, Ariel S.A., 1998.
- López Monsalve, Rodrigo. *Cuenca Orígenes de su Patrimonio Cultural*. Cuenca, Imprenta Monsalve Moreno, 2001.
- Lozano Castro, Alfredo. *Cuenca, ciudad prehispánica: significado y forma*. Quito, Abya- Yala, 1991.
- Malhotra Naresh, José Francisco Javier, Dávila Martínez, y Magda Elizabeth Treviño Rosales. *Investigación de mercados*. Pearson Educación, 2004.
- Maldonado, José. *Manejo y difusión de la reserva numismática del Museo Etnográfico Nacional*. Cuenca, Universidad del Azuay, 1999.
- Martínez Ríos, Alma Rosa. "Historia de los museos del Mundo". Internet. <http://issuu.com/solesoule/docs/historia-museos>. Acceso: 17 julio 2014.
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. *Sistema y Política Nacional de Museos. Red de Museos Nacionales*. Quito, s. ed. 2012.
- Ministerio de Cultura del Ecuador. *Museo Pumapungo Guía e información*. sld, Ministerio de Cultura del Ecuador, sfe.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Montero, María Gabriela y Alejandra Moscoso. Manual de interpretación de las salas permanentes, ciudad de Tomebamba y arte S. XIX. Cuenca, Museo Banco Central, 2001.

Muñoz, Mónica. El Banco Central del Ecuador en Cuenca. Cuenca, Monsalve Moreno Cía. Ltda., 1988.

“Museos y turismo expectativas y realidades”. Internet. <http://blog.turinea.com/apuntes-sobre-turismo-cultural-museos-y-turismo-expectativas-y-realidades/>. Acceso. 11 julio 2014.

Ojeda, Carmen, y Mármol, Patricia. Marketing Turístico. Asturias, Eujoa Artes Gráficas, 2012.

Quesada Castro, Renato. Elementos del turismo. Internet. [http://books.google.com.ec/books?id=z8SgCXUIsGUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=z8SgCXUIsGUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false). Acceso: 09 agosto 2014.

Quintana Ruiz, Carlos. Elementos de Inferencia Estadística. San José de Costa Rica, Editorial de la Universidad de Costa Rica, 1996.

Serra, Antoni. Marketing Turístico. Madrid, Ediciones Pirámide, 2010.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Strauss, Anselm y Juliet Corbin. Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada. Internet.

[http://www.academia.edu/949983/Bases\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cualitativa.\\_T%C3%A9cnicas\\_y\\_procedimientos\\_para\\_desarrollar\\_la\\_Teor%C3%ADa\\_Fundamentada](http://www.academia.edu/949983/Bases_de_la_investigaci%C3%B3n_cualitativa._T%C3%A9cnicas_y_procedimientos_para_desarrollar_la_Teor%C3%ADa_Fundamentada). Acceso: 15 agosto 2014.

Tomás-Sábado, Joaquín. Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería. Barcelona, Universidad Autónoma de Barcelona, 2001.

Vidal Díaz, de Rada. Manual de trabajo de campo en la encuesta. Internet. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99715230009>. Acceso: 01 septiembre 2014.

Warwick, Donald y Charles Lininger. Etapas en la encuesta por muestreo. Internet. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/etapas.pdf>. Acceso: 28 agosto 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXOS





UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXO

# No. 1

Diseño de Encuesta en Español



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### UNIVERSIDAD DE CUENCA

#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

#### CARRERA DE TURISMO

Estimado(a) visitante, la siguiente encuesta es una herramienta para la elaboración de una tesis con la finalidad de conocer el perfil del visitante que llega al Museo Pumapungo. Se encontrará con preguntas sencillas, ante las cuales le pedimos de favor llenar con una equis (X) el espacio correspondiente a su respuesta. De antemano quedamos agradecidas por su atención.

1. Género

M  F  Otros

2. Edad

6-12 años	<input type="checkbox"/>
13-19 años	<input type="checkbox"/>
20-26 años	<input type="checkbox"/>
27-33 años	<input type="checkbox"/>
34-40 años	<input type="checkbox"/>
41-47 años	<input type="checkbox"/>
48-54 años	<input type="checkbox"/>
55-61 años	<input type="checkbox"/>
62 años o más	<input type="checkbox"/>

3. Estado civil

Soltero	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Divorciado	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

4. ¿Tiene hijos?

Sí  No



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. Si su respuesta es sí, ¿cuántos hijos tiene?

- 1hijo
- 2 hijos
- 3 hijos
- 4 hijos o más

6. Nacionalidad

Ecuatoriano

Otros

(Por favor, indique su país de procedencia)

\_\_\_\_\_

7. Nivel de preparación

- Pre-Básica
- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

8. Nivel de Ingresos

- <500 USD
- 500 USD-1000 USD
- 1000 USD-1500 USD
- 1500 USD-5000 USD
- >5000 USD

9. ¿Cuál fue su motivación para visitar el Museo Pumapungo?

- Por ser un museo importante e interesante
- Por la cultura e historia que abarca
- Por ser gratuito
- Por el horario de atención
- Otros
- Especifique \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. ¿Qué sala es de su mayor interés?

Etnográfica	<input type="checkbox"/>
Numismática	<input type="checkbox"/>
Arqueología	<input type="checkbox"/>
Arte contemporáneo	<input type="checkbox"/>
Parque Pumapungo	<input type="checkbox"/>
Todo el Museo	<input type="checkbox"/>

11. El interés por esta sala obedece a:

Riqueza cultural e histórica	<input type="checkbox"/>
Estudios	<input type="checkbox"/>
Investigación	<input type="checkbox"/>
Conocer	<input type="checkbox"/>
Prestigio	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
Especifique _____	

12. La iluminación es:

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------

13. La seguridad es:

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------

14. El diseño en las salas, ¿es adecuado?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

15. La distribución en las salas, ¿es adecuada?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

16. La ambientación en las salas, ¿es adecuada?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

17. La calidad de obras expuestas, es:

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

18. Las cédulas informativas son:

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Claras y entendibles          | <input type="checkbox"/> |
| Tienen suficiente información | <input type="checkbox"/> |
| Poca información              | <input type="checkbox"/> |

19. Le gustaría que la información esté disponible en:

- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| Español  | <input type="checkbox"/> |
| Inglés   | <input type="checkbox"/> |
| Francés  | <input type="checkbox"/> |
| Alemán   | <input type="checkbox"/> |
| Mandarín | <input type="checkbox"/> |
| Quichwa  | <input type="checkbox"/> |
| Otros    | <input type="checkbox"/> |
- Especifique \_\_\_\_\_

20. Desearía usted que el recorrido, sea:

- En compañía de un guía  Auto guiado

21. ¿Cómo se enteró usted del Museo?

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Por recomendación      | <input type="checkbox"/> |
| Por su prestigio       | <input type="checkbox"/> |
| Por interés            | <input type="checkbox"/> |
| Por motivos de estudio | <input type="checkbox"/> |

22. Usted visita el Museo:

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| En grupo de amigos      | <input type="checkbox"/> |
| En pareja               | <input type="checkbox"/> |
| En familia              | <input type="checkbox"/> |
| En grupo de estudiantes | <input type="checkbox"/> |
| Solo/a                  | <input type="checkbox"/> |

Eso es todo, le agradecemos por su atención.



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

# **ANEXO**

# **No. 2**

**Diseño de Encuesta en Inglés**



# UNIVERSIDAD DE CUENCA



## UNIVERSITY OF CUENCA

### FACULTY OF HOSPITALITY SCIENCES

#### TURISMO CAREER

Esteemed visitor, the following survey is a tool for the development of a thesis to better understand the profile of visitors coming to the Pumapungo Museum. You will be asked answer simple questions to which we ask you to please mark an (X) in the space for your answer. We want to express our sincere gratitude, in advance, for you time and attention in filling out this questionnaire.

#### 1. Gender

M  F  Other

#### 2. Age

6-12 years	<input type="checkbox"/>
13-19 years	<input type="checkbox"/>
20-26 years	<input type="checkbox"/>
27-33 years	<input type="checkbox"/>
34-40 years	<input type="checkbox"/>
41-47 years	<input type="checkbox"/>
48-54 years	<input type="checkbox"/>
55-61 years	<input type="checkbox"/>
62 years or more	<input type="checkbox"/>

#### 3. Marital Status

Single	<input type="checkbox"/>
Married	<input type="checkbox"/>
Common Law Marriage	<input type="checkbox"/>
Divorced	<input type="checkbox"/>
Other	<input type="checkbox"/>



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. Do you have children?

Yes  No

5. If your answer is YES, how many children do you have?

1 child   
2 children   
3 children   
4 or more children

6. Nationality

Ecuadorian

Other (Please, indicate your country of origin)

\_\_\_\_\_

7. Level of study

Pre-Basic   
Primary   
Secondary school   
Undergraduate degree   
Graduate degree

8. Monthly income

<500 USD   
500 USD-1000 USD   
1000 USD-1500 USD   
1500 USD-5000 USD   
>5000 USD

9. What is your motivation to visit Pumapungo Museum?

It is an important and interesting museum   
Culture and history   
Free entrance   
Hours of attention   
Others   
Specify \_\_\_\_\_





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. Which section is most interesting for you?

Ethnography	<input type="checkbox"/>
Numismatic	<input type="checkbox"/>
Archeology	<input type="checkbox"/>
Contemporary art	<input type="checkbox"/>
Pumapungo park	<input type="checkbox"/>
Entire Museum	<input type="checkbox"/>

11. Interest in this section is due to:

Wealth of culture and history	<input type="checkbox"/>
Studies	<input type="checkbox"/>
Research	<input type="checkbox"/>
To know	<input type="checkbox"/>
Prestige	<input type="checkbox"/>
Others	<input type="checkbox"/>

Specify \_\_\_\_\_

12. Lighting is:

Very good	<input type="checkbox"/>	Good	<input type="checkbox"/>	Fair	<input type="checkbox"/>	Poor	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	------	--------------------------	------	--------------------------	------	--------------------------

13. Safety is:

Very good	<input type="checkbox"/>	Good	<input type="checkbox"/>	Fair	<input type="checkbox"/>	Poor	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	------	--------------------------	------	--------------------------	------	--------------------------

14. Design in the various display areas, is it right?

Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	----	--------------------------

15. The theatrical distribution, is it appropriate?

Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	----	--------------------------

16. The atmosphere in the rooms, is it appropriate?

Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	----	--------------------------

17. The quality of exhibits is:

Very good	<input type="checkbox"/>	Good	<input type="checkbox"/>	Fair	<input type="checkbox"/>	Poor	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	------	--------------------------	------	--------------------------	------	--------------------------

18. The information cards :

Are clear and understandable	<input type="checkbox"/>
Provide just enough information	<input type="checkbox"/>
Provide poor information	<input type="checkbox"/>



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

19. Would you like information available in :

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Spanish       | <input type="checkbox"/> |
| English       | <input type="checkbox"/> |
| French        | <input type="checkbox"/> |
| German        | <input type="checkbox"/> |
| Mandarin      | <input type="checkbox"/> |
| Quichwa       | <input type="checkbox"/> |
| Others        | <input type="checkbox"/> |
| Specify _____ |                          |

20. How would you wish the routes were provided?

- Guided  Self-guided

21. How did you find out about the Museum?

- |                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Recommendation | <input type="checkbox"/> |
| Prestige       | <input type="checkbox"/> |
| Interest       | <input type="checkbox"/> |
| Studies        | <input type="checkbox"/> |

22. You visited the Museum with:

- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| Friends  | <input type="checkbox"/> |
| Couple   | <input type="checkbox"/> |
| Family   | <input type="checkbox"/> |
| Students | <input type="checkbox"/> |
| Alone    | <input type="checkbox"/> |

That is all, thanks for your attention!



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXO

## No. 3

**Entrevistas a los guías de planta del Museo Pumapungo**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Entrevistas a los guías de planta del Museo Pumapungo

9. ¿Qué tiempo lleva guiando en el museo?
10. ¿Alrededor de cuántas guías realiza a la semana?
11. Generalmente ¿guía grupos grandes o pequeños de personas?
12. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?
13. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?
14. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?
15. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?
16. ¿Con qué tipo de grupos se le dificulta trabajar y con cuáles no?

---

Firma

---

Firma

---

Firma



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXO

# No. 4

**Entrevista a los guías del día 10 de agosto de 2014 en el  
Museo Pumapungo**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Entrevista a los guías del día 10 de agosto de 2014 en el Museo Pumapungo

10. ¿Alrededor de cuántas guías realizó el día del evento?
11. ¿A grupos de aproximadamente cuántas personas realizó la guía?
12. ¿Le agradó realizar la guía en referencia al grupo que manejó?
13. ¿En qué salas notó mayor interés por parte de niños?
14. Los niños ¿en qué sala se interesan más y en cuál menos?
15. Visitantes nacionales ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?
16. Visitantes extranjeros ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?
17. Las personas adultas en general ¿en qué sala muestran mayor interés y menor interés?
18. ¿Con qué tipo de grupos se le dificultó trabajar y con cuáles no?

---

Firma

---

Firma

---

Firma



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXO

# No. 5

Diseño de Tesis



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TURISMO**

**ESQUEMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA TESIS PREVIA A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE FIN DE CARRERA**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**“LEVANTAMIENTO DE PERFILES Y ANÁLISIS COMPARATIVO DEL  
VISITANTE DE LAS 4 SALAS Y EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DEL MUSEO  
PUMAPUNGO EN LA CIUDAD DE CUENCA, 2014”.**

**NOMBRES:**

**Muñoz Paredes Ana Lucía (analumupa@gmail.com)**

**Pérez Espinoza Diana Alexandra (dianaperez0492@gmail.com)**

**Cuenca, 21 de mayo de 2014**





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3. RESUMEN DEL DISEÑO DE TESIS

En el Ecuador la historia y la cultura son una parte fundamental para la identidad de la población y un importante atractivo para quienes visitan el país. De esta manera los museos son el centro principal que albergan toda la riqueza cultural, tradiciones y costumbres de la nación, localizados a lo largo del territorio, los cuales poseen objetos valiosos que representan la idiosincrasia y memoria de los antepasados.

Reconociendo la importancia que tienen los museos para la población local como para los turistas, se analizará el perfil del turista que visita las diferentes salas del Museo Pumapungo en la ciudad de Cuenca perteneciente a la Red de Museos Nacionales bajo la dirección del Ministerio de Cultura y Patrimonio. Este levantamiento de información del perfil del visitante, servirá para mejorar su promoción, optimizar la calidad de atención y generar estrategias para que la población local acuda a este museo.

La metodología de investigación a aplicar en este análisis será tanto cuantitativa mediante el método de análisis de fuentes bibliográficas que recopilen historia de estos sitios, con el uso de revistas de interés turístico y cultural, también se utilizará el método de análisis de datos secundarios y encuestas. A la vez se empleará de la misma manera la metodología cualitativa con el método de estudio de casos a través de la técnica de entrevistas con expertos en el tema.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un análisis comparativo del perfil del visitante en las 4 salas del Museo Pumapungo de la ciudad de Cuenca en el período 2014, para conocer cuál de estas salas es la más concurrida y categorizarla, a rangos de edad, lugar de procedencia, poder adquisitivo, nivel de procedencia, nivel de educación entre los principales parámetros.

### 5. MARCO TEÓRICO.

Los conceptos a plantearse en del tema de tesis corresponden a: perfil, visitante y museos, a más de conocer la historia que ha tenido el Museo Pumapungo; para lo cual se emplearán los siguientes libros:

“Cuenca Orígenes de su Patrimonio Cultural” cuya autoría corresponde a Rodrigo López Monsalve, recopila datos y valiosa información del Museo Pumapungo tanto en su antigüedad como en la actualidad.

“El museo como instrumento de aprendizaje”, de Lucía Astudillo Loor, que servirá para definir la importancia que tienen los museos hoy en día para la gente en general y descubrir el valor de visitarlos hoy en día.

“El museo: teoría, praxis y utopía” de Antonio Bonet Correa, y Aurora León, donde de manera centrada se establecen conceptos y criterios objetivos del museo en la actualidad.

“El museo y sus públicos” perteneciente a Jacqueline Eidelman, Melanie Roustán y Bernardette Goldstein, libro que aborda la forma en que los



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

museos actúan de acuerdo al tipo de visitante para satisfacer sus expectativas.

“Elementos del turismo” de Renato Quesada Castro donde se conceptualizan los rasgos que definen el perfil de un turista, en este caso se orienta para detallar un turista de tipo cultural que acude a un museo.

“Turismo cultural y gestión de los museos” de Javier de Esteban Curiel, donde se visibiliza la importancia y la incidencia de los museos en la actividad turística.

“Marketing Turístico” de Carmen Delia Ojeda y Patricia Mármol, que servirá por los conceptos de segmentación y la utilidad aplicadas en la clasificación del visitante.

“Marketing Turístico” de Philip Kotler, donde muestra como segmentar y seleccionar al mercado, el objetivo y su posicionamiento, calificando así según sus variables.

“Museos espacios de la memoria” de Francisco Álvarez Pasos que relata la historia de los museos específicamente de la ciudad de Cuenca y su trascendencia en el tiempo.

“Vigencia de la nueva museología en América Latina conceptos y modelos” de Georgina de Carli que servirá como herramienta de apoyo para comprender los conceptos y desarrollo de museología en América Latina.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 6. Objetivos.

#### Objetivo General:

- Determinar el perfil de los visitantes del Museo Pumapungo en las 4 salas y el Parque Arqueológico, a través de la realización de un análisis comparativo en el período 2014.

#### Objetivos Específicos:

- Realizar un análisis estadístico – histórico de los visitantes de las 4 Salas y el Parque Arqueológico del museo Pumapungo que han recorrido el Museo Pumapungo en los períodos 1992-2002 y 2002-2012.
- Realizar un análisis comparativo del perfil de visitantes que recorren cada una de las salas del Museo Pumapungo en el período 2014.
- Determinar el perfil del visitante de las 4 Salas y el Parque Arqueológico Pumapungo en el período 2014.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Hipótesis

#### General:

- Las diferentes salas del Museo Pumapungo, ¿son visitadas en su mayoría por turistas extranjeros y en menor porcentaje por turistas nacionales?

#### Específicas:

- ¿Fue más visitada la Sala Etnográfica que el Parque Arqueológico en la década de 1990?
- ¿Son estudiantes de escuelas el mayor porcentaje de visitantes del Museo Pumapungo?
- ¿Prefieren más los turistas extranjeros visitar el Parque Arqueológico que la Sala Numismática?

### 7. Metodología de la Investigación.

#### Metodología Cuantitativa:

- **Método de Encuestas, Técnica de recopilación y análisis de datos:** para lo cual se realizarán encuestas a los visitantes que se desplazan hasta estos museos para conocerlos.
- **Método de Análisis de Datos Estadísticos Secundarios, Técnica de Análisis de contenidos numéricos:** Analizar los datos estadísticos resulta importante al momento de conocer porcentajes de turistas que visitan este museo, información que es actualizada mensualmente y de fuente directa.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Método de Análisis de Documentación Bibliográfica, Técnica de Análisis de contenidos de documentos y textos:** Los mismos que serán de información histórica y cultural; siendo fundamental en el desarrollo del trabajo de investigación , ayudando a sustentar de manera confiable la información obtenida dando también reseñas históricas obtenidas de textos.

### **Metodología Cualitativa:**

- **Método de Investigación Participativa a través de la técnica de entrevistas:** Dichas entrevistas serán semiestructuradas y diálogos de manera personal, entre dos entrevistadoras y el entrevistado, será a gente cuyo conocimiento en el ámbito de museos y la importancia en esta ciudad es amplio, sobre cultura, a personal docente de la Universidad de Cuenca, al Director del Museo Pumapungo. Estas entrevistas serán grabadas para su posterior transcripción, las mismas para su constancia serán firmadas por cada uno de los entrevistados.

### **8. Bibliografía:**

Álvarez Pasos, Francisco. *Museos espacios de la memoria*. Cuenca, Graficas Hernández, 2005.

Astudillo Loor, Lucía. *El museo como instrumento de aprendizaje*. Edición Trilingüe: español, inglés, francés. Banco Central de Reserva de Ecuador. Municipalidad de Cuenca, Ecuador, 1988.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Banco Central del Ecuador. *Museo Etnográfico*. Cuenca, Ediciones del Banco Central del Ecuador, 1995.

Concejo Cantonal de Cuenca. *Museo del Banco Central de Cuenca*. Cuenca, Publicaciones y papeles, 1986.

\_\_\_\_\_. *Los museos de la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Publicaciones y papeles, 1986.

-Decarli, Georgina. "Innovación en Museos: Museo y Comunidad en la oferta al turismo Cultural". *Revista de Ocio y Turismo*. (2008):87-101. PDF.2 de mayo de 2014.

Desvallées, André y Mairesse, Francois ICOM. *Conceptos claves de Museología*. Internet: [icom.museum](http://icom.museum). Acceso: 27 febrero 2012.

Farfán, Karina. *Museo del Banco Central del Ecuador de la Ciudad de Cuenca y su injerencia en el Turismo*. Tesis Universidad del Azuay 2000.

Heimbach Torres, Karina y Ordoñez Alexandra. *Análisis muestral de las actividades turísticas realizadas por los residentes extranjeros en la Ciudad de Cuenca*. Tesis Universidad de Cuenca 2012.

Kotler, Philip *et al.* *Marketing Turístico*. Madrid, Gráficas Rógar S.A., 2011.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lord, Barry y Lord Dexter Gail. *Manual de Gestión de Museos*. España, Ariel S.A., 1998.

Lozano Castro, Alfredo. *Cuenca, ciudad prehispánica: significado y forma*. Quito, Abya- Yala, 1991.

Malhotra Naresh, José Francisco Javier, Dávila Martínez, y Magda Elizabeth Treviño Rosales. *Investigación de mercados*. Pearson Educación, 2004.

Montero, María Gabriela y Alejandra Moscoso. *Manual de interpretación de las salas permanentes, ciudad de Tomebamba y arte S. XIX*. Cuenca, Museo Banco Central, 2001.

Ojeda, Carmen, y Mármol, Patricia. *Marketing Turístico*. Asturias, Eujoa Artes Gráficas, 2012.

Serra, Antoni. *Marketing Turístico*. Madrid, Ediciones Pirámide, 2010.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 9. RECURSOS HUMANOS

Recurso	Dedicación	Valor Total
<b>Director</b>	4 horas / semana / 12 meses	600,00
<b>Estudiante</b>	20 horas semana / 12 meses	2400,00
<b>Total</b>		<b>3.000,00</b>

### 10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor Total
1	Resma de papel boom A 4	4,50
1	Cuaderno de Apuntes	1,50
2	Memory Flash	15,00
2	Esferográfico	0,70
2	Resaltadores	1,20
2	Lápices	0,80
2	Carpetas	1,50
<b>TOTAL</b>		<b>25,20</b>



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Presentación del diseño de investigación	x												
2. Recolección y organización de la información		x	x										
3. Discusión y análisis de la información				x									
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos					x	x							
5. Redacción del trabajo							x	x	x	x			
6. Revisión final											x	x	
7. Impresión y anillado del trabajo													x

### 12. PRESUPUESTO

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
Recursos Humanos	2400,00	600,00	3000,00
Investigador			
Tutor			
Gastos de Movilización	250,00		250,00
Transporte			
Viáticos y subsistencias			
Gastos de la investigación	265,20		265,20
Insumos			
Material de escritorio			
Bibliografía			
Internet			
Equipos, laboratorios y maquinaria	1525,00		1525,00
Laboratorios			
Computador y accesorios	1200,00		
Máquinas	325,00		
Otros	300,00		300,00
<b>TOTAL</b>			<b>5340,20</b>



## **13. Esquema**

**Índice**

**Abstract**

**Agradecimientos**

**Dedicatoria**

**Introducción**

**Capítulo 1**

**Análisis estadístico – histórico de los visitantes que han recorrido las 4 salas y el Parque Arqueológico del museo Pumapungo en los periodos 1992-2002 y 2002-2012.**

**1.1 Sala de Arte Siglo XIX**

**1.2 Sala de Etnografía**

**1.3 Sala Numismática**

**1.4 Sala Tomebamba**

**1.5 Parque Arqueológico**

**Capítulo 2**

**Levantamiento de perfiles de visitantes en el Museo Pumapungo.**

**2.1 Investigación Cualitativa de las 4 salas**

**2.2 Investigación Cuantitativa de las 4 salas**

**2.3 Establecimiento de perfiles de visita de cada una de las salas.**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Capítulo 3

#### **Análisis comparativo del perfil del visitante de las 4 salas analizadas.**

3.1 Análisis comparativo por edades

3.2 Análisis comparativo por el país de origen

3.3 Análisis comparativo por el nivel de preparación

3.4 Análisis comparativo por el nivel de ingresos

3.5 Análisis comparativo con cruce de variables

#### **Conclusiones**

#### **Anexos**