



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Turismo

**La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del
sombbrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018**

**Trabajo de titulación previo a
la obtención del título de
Ingeniera en Turismo**

Autora
Sandra Viviana Lliguin Balarezo
C.I. 0106402571

Director
Mtr. Leonardo Torres León
C.I. 0101768893

Cuenca – Ecuador

26 - junio - 2019



RESUMEN

Los museos del sombrero de paja toquilla forman parte de la oferta del turismo cultural de la ciudad de Cuenca-Ecuador. En el contexto anterior, la presente investigación determina las principales características de la experiencia turístico-cultural de los visitantes de las siguientes instituciones: Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Magia del Sombrero y Economuseo Municipal Casa del Sombrero. La metodología del estudio es carácter cualitativo para ello se ha empleado la técnica de análisis de contenido asignando códigos a los comentarios de los visitantes registrados en los libros de visitas de los tres museos involucrados, en el periodo junio 2017-julio 2018. A partir de ello, se estableció que el conocimiento adquirido por los visitantes fue fundamentalmente de carácter histórico y cultural. Estos dos grandes aspectos fueron los que resultaron más significativos. En cuanto a la satisfacción de los visitantes con la muestra, el resultado es positivo. Los visitantes valoran tanto el tejido de la paja toquilla, así como el sombrero que se elabora con ella, destacando la labor de los artesanos, la calidad del producto final y su contribución a la memoria e identidad de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Es así que el tejido del sombrero de paja toquilla, inscrito en la Lista Representativa de Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 2012, genera positivos impactos socioculturales que se han constatado a lo largo de la investigación contribuyendo de manera positiva al desarrollo del turismo cultural.

PALABRAS CLAVES:

Experiencia turístico-cultural. Museo. Tejido. Sombrero de paja toquilla.



ABSTRACT

The *toquilla* straw hat Museums are part of the cultural tourism offer in the city of Cuenca-Ecuador. In this context, the present research determines the main characteristics of the tourist experience and cultural visitors to the following institutions: Museum of the Toquilla Straw Hat, the Hat Magic Museum and Municipal Econo-museum House of the Hat. The methodology of study is qualitative since it has employed the technique of content analysis by assigning codes to the visitors' comments recorded in the books of visits of the three museums involved, during the period from June 2017 to July 2018. On this basis, it was established that the knowledge acquired by the visitors was essentially historical and cultural heritage. These two major aspects were the most significant. With regard to the visitors' satisfaction within the sample, the result is positive. Visitors appreciate both the weaving of the *toquilla* straw hat, as well as the hat that is elaborated with it, highlighting the work of the craftsmen, the quality of the final product and its contribution to the memory and identity of the city of Cuenca-Ecuador. Thus, the *toquilla* straw hat weaving was inscribed on the Representative of the Intangible Cultural Heritage of Humanity by UNESCO in 2012, generating positive socio-cultural impacts that have been found the research contributing positively to the development of cultural tourism.

KEY WORDS:

Tourist and cultural experience. Museum. Weaving. *Toquilla* straw hat.



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| ÍNDICE | 4 |
| AGRADECIMIENTOS | 9 |
| DEDICATORIA..... | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| | |
| CAPÍTULO 1 | 15 |
| EL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA, EL TURISMO CULTURAL Y LOS MUSEOS | 15 |
| 1.1 Reseña sobre el sombrero de paja toquilla..... | 15 |
| 1.1.1 Proceso de elaboración del sombrero de paja toquilla | 17 |
| 1.2 Turismo cultural | 18 |
| 1.3 Principales conceptos de museos | 21 |
| 1.4 Conceptualización de la experiencia turístico-cultural en los museos..... | 23 |
| 1.4.1 El conocimiento en los museos..... | 24 |
| 1.4.2 Satisfacción con la muestra | 25 |
| 1.4.3 Valoración del tejido y del sombrero de paja toquilla..... | 27 |
| 1.5 Visitantes de la ciudad de Cuenca-Ecuador | 28 |
| | |
| CAPÍTULO 2 | 30 |
| CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO OBTENIDO POR PARTE DE LOS VISITANTES DE LOS MUSEOS DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA DE CUENCA-ECUADOR..... | 30 |
| 2.1 Niveles de conocimiento en los museos dedicados al sombrero de paja toquilla | 32 |
| 2.1.1 Conocimiento profundo obtenido por parte de los visitantes | 32 |
| 2.1.2 Conocimiento significativo obtenido por parte de los visitantes..... | 34 |
| 2.1.3 Conocimiento intrascendente obtenido por parte de los visitantes..... | 35 |
| 2.2 Tipos de conocimiento adquirido en los museos | 36 |
| 2.2.1 Conocimiento sobre la historia del sombrero de paja toquilla..... | 36 |
| 2.2.2 Conocimiento sobre la cultura que representa la paja toquilla | 39 |



| | |
|---|----|
| CAPÍTULO 3 | 42 |
| LA SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES CON LA MUESTRA DE LOS MUSEOS DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA DE CUENCA-ECUADOR..... | 42 |
| 3.1 La presentación de la muestra de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla | 43 |
| 3.2 La percepción de la experiencia en los museos dedicados al sombrero de paja toquilla | 45 |
| 3.3 La relación entre la muestra y el visitante de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla | 46 |
| 3.4 La experiencia de los visitantes con la muestra de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla | 49 |
| 3.5 La satisfacción de los visitantes con la muestra considerada | 50 |
| | |
| CAPÍTULO 4 | 52 |
| VALORACIÓN DEL TEJIDO DE PAJA TOQUILLA POR PARTE DE LOS VISITANTES DE LOS MUSEOS DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA DE CUENCA-ECUADOR..... | 52 |
| 4.1 La paja toquilla como bien preciado | 53 |
| 4.2 El patrimonio que perdura en el tiempo | 55 |
| 4.3 El arte del tejido del sombrero de paja toquilla | 57 |
| 4.4 Principales actores en el tejido de la paja toquilla..... | 59 |
| 4.5 La conservación del tejido de la paja toquilla..... | 61 |
| | |
| CAPÍTULO 5 | 64 |
| VALORACIÓN DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA POR PARTE DE LOS VISITANTES DE SUS MUSEOS DE CUENCA-ECUADOR..... | 64 |
| 5.1 La percepción de la calidad de los sombreros de paja toquilla | 64 |
| 5.2 La creación de identidad mediante la visita a los museos dedicados al sombrero de paja toquilla | 66 |
| 5.2.1 El sombrero de paja toquilla y la memoria | 67 |
| 5.3 La creatividad en la ejecución del sombrero de paja toquilla | 69 |
| 5.4 El aspecto estético del sombrero de paja toquilla | 69 |
| CONCLUSIONES | 71 |
| RECOMENDACIONES | 73 |
| BIBLIOGRAFÍA | 74 |



| | |
|--|-----|
| ANEXOS | 83 |
| Anexo 1: Diseño del trabajo de titulación..... | 84 |
| Anexo 2: Ficha de identificación Museo del Sombrero de Paja Toquilla | 102 |
| Anexo 3: Ficha de identificación del Museo Magia del Sombrero | 103 |
| Anexo 4: Ficha de Identificación del Economuseo Municipal Casa del Sombrero . | 104 |
| Anexo 5: Entrevista a director/encargado Museo del Sombrero de Paja Toquilla.. | 105 |
| Anexo 6: Entrevista a director/encargado Museo Magia del Sombrero | 106 |
| Anexo 7: Entrevista a director/encargado Economuseo Municipal Casa del Sombrero | 107 |
| Anexo 8: Certificado de inscripción del tejido del sombrero de paja toquilla en la lista representativa de la UNESCO 2012..... | 108 |



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Sandra Viviana Lliguin Balarezo en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 26 de junio de 2019

Sandra Viviana Lliguin Balarezo

C.I: 0106402571



Cláusula de Propiedad Intelectual

Sandra Viviana Lliguin Balarezo, autora del trabajo de titulación "La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 26 de junio de 2019

Sandra Viviana Lliguin Balarezo

C.I: 0106402571



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a Dios, por brindarme a oportunidad de culminar una etapa más de mi vida y por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles.

A mi tutor Leonardo Torres León por su infinita paciencia, tiempo y conocimiento impartido para la realización de este proyecto de investigación, siempre presto a resolver las dificultades que se presentaban. Además, a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad que contribuyeron a mi formación profesional y humana en especial a Imelda A., Cristina B. y Lourdes S.

A mi madre Rosa Alejandrina Lliguin Balarezo por su inmenso amor y su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. De quien aprendí a nunca rendirme y seguir adelante, todo lo que soy es gracias a ti.

A una persona muy especial en mi vida Rolando Neira por su comprensión, apoyo y motivación a pesar de la distancia, aún quedan muchos momentos por compartir juntos y sueños por cumplir, un pronto retorno.

A todos quienes me apoyaron desde el primer momento de esta etapa, es especial a mi maestra Rosita Esmenia Jumbo, a mis familiares, amigos y compañeros de aula.

Con cariño, Viviana.



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por darme la voluntad y la oportunidad para concluir esta etapa.

Con todo el amor del mundo,

A Martín Andrés, probablemente aún no comprendas este texto, pero cuando lo logres quiero que sepas lo importante que eres para mí. Tú eres mi motor para nunca rendirme y seguir adelante. Te amo infinitamente.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación determina la experiencia turístico-cultural por medio de las características del conocimiento, la satisfacción y la valoración del tejido y del sombrero de paja toquilla por parte los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla en la ciudad de Cuenca-Ecuador entre 2017-2018.

Los libros de comentarios de los museos involucrados evidencian el conocimiento y la experiencia turístico-cultural obtenida por los visitantes. Las opiniones consignadas permiten analizar la situación de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla y mejorar la experiencia-turístico cultural en la ciudad de Cuenca. No obstante, los usos de estos comentarios solo se han aprovechado en dos proyectos de investigación: *El turismo cultural y los museos en el contexto de la ciudad patrimonial de Cuenca*, desarrollado en el Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencia de la Hospitalidad y *Los museos y la construcción de la memoria de la ciudad de Cuenca* ganador del XVI concurso de proyectos de investigación de la Dirección de Investigación de la Universidad de Cuenca, DIUC. Por ello, la información recopilada ha sido analizada con la finalidad de mejorar la experiencia turístico-cultural de los visitantes, permitiendo establecer si los museos dedicados al sombrero de paja toquilla son de su agrado, si cumplen sus expectativas, si en verdad funcionan como atractivos turístico-culturales, o caso contrario, cómo se puede mejorar.

Los museos considerados para el estudio son:

El Museo del Sombrero de Paja Toquilla (2007), pertenece a la empresa Rafael Paredes Sampertegui e hijos Cía. Ltda., cuya finalidad es conocer el origen e historia del sombrero de paja toquilla (Sombrero de paja toquilla, s.f.). Este museo se ubica al sur del centro histórico de la ciudad en Calle Larga 10-41 y Padre Aguirre; el Museo Magia del Sombrero (2008), bajo la dirección de la empresa Homero Ortega e Hijos, tiene como objetivo mostrar la historia del *Panama Hat* (Homero Ortega, 2018). Este museo se ubica al noreste de la



ciudad cerca de los puntos de ingreso a la ciudad como el terminal terrestre y el aeropuerto Mariscal Lamar en la avenida Gil Ramírez Dávalos 3-86; el Economuseo Municipal Casa del Sombrero (2014), pertenece al Municipio de Cuenca, un espacio que contribuye a la investigación, promoción, resguardo y difusión del tejido de sombrero de paja toquilla, empleando proyectos que involucran a locales y visitantes (Economuseo Municipal "Casa del Sombrero", s.f.). Este economuseo se ubica al norte del centro histórico en las calles Rafael María Arízaga 7-95 y Luis Cordero.

La metodología de esta investigación es cualitativa ya que el objeto de estudio es la experiencia turístico-cultural que es un tema subjetivo y no cuantificable por ello con base al análisis de contenido de los comentarios documentados en el libro de visita de los tres museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador, a partir del 30 de junio de 2017 al 1 de julio de 2018.

La información fue recopilada en el desarrollo de los proyectos de investigación: *El turismo cultural y los museos en el contexto de la ciudad patrimonial de Cuenca* y *Los museos y la construcción de la memoria de la ciudad de Cuenca*, por el equipo de trabajo conformado por Imelda Avecillas Torres, Cristina Barzallo Neira, investigadoras; y, Doménica Sarmiento Sempértegui y la autora del presente trabajo, ayudantes de investigación bajo la dirección de Leonardo Torres León.

El total de comentarios recopilados es 890, de ellos se han considerado 249. Los comentarios seleccionados representan el 27,97% es decir que más de la cuarta parte de la información recopilada se ha empleado para el presente estudio.

La presente investigación está organizada de la siguiente manera:

En el primer capítulo se establecen los principales conceptos relacionados con el tema de investigación. En el segundo capítulo se identifican las principales



características del conocimiento adquirido por parte de los visitantes durante el recorrido del museo. En el tercer capítulo trata de la satisfacción de los visitantes con respecto a la muestra que en el presente caso es el sombrero de paja toquilla. En el cuarto capítulo se considera la valoración del tejido del sombrero de paja toquilla. Finalmente, en el quinto capítulo se destaca la valoración del sombrero de paja toquilla otorgada por parte de los visitantes.

Los museos brindan al público la oportunidad de conocer la identidad del lugar en el que se ubican, generando una experiencia turística relacionada directamente a la cultural para los visitantes que recorren sus instalaciones. Los museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador, en sus salas exponen el sombrero de paja toquilla incluido en la Lista Representativa del Patrimonio Intangible Cultural de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] el cinco de diciembre del año 2012. El criterio de este listado es darle importancia al patrimonio cultural inmaterial, propiciar el diálogo, apostando por la diversidad cultural a escala mundial y dando testimonio de la creatividad humana (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura, s.f.). A partir de ese año, el sombrero de paja toquilla se evidencia el incremento de eventos públicos para dar a conocer el sombrero de paja toquilla al público con miras a fortalecer la imagen de la ciudad Cuenca-Ecuador.

Mediante una revisión de literatura de la prensa escrita y digital es preciso señalar que el tejido del sombrero de paja toquilla no es Patrimonio Cultural de la Humanidad puesto que en 2012 únicamente se logra su inscripción en la Lista Representativa del Patrimonio Inmaterial Cultural de la Humanidad. Sin embargo, esta inscripción ha logrado que el sombrero de paja toquilla se constituya como un elemento capaz de motivar la visita turística.



Por ello, es trascendental valorar los museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador, pues además del valor económico generan un gran impacto de carácter cultural.



CAPÍTULO 1

EL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA, EL TURISMO CULTURAL Y LOS MUSEOS

La ciudad de Cuenca-Ecuador se ubica a 2.530 metros sobre el nivel de mar, cuyo clima es templado con una temperatura de 14° centígrados, además sus habitantes atesoran sus costumbres y tradiciones otorgándoles un valor agregado, por ello se ha convertido en un punto obligado para el turismo tanto nacional como internacional (Ilustre Municipalidad de Cuenca, Junta de Andalucía y Embajada de España, 2007, p.17).

El 1 de diciembre de 1999 el centro histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador fue declarado como Patrimonio Cultural de la humanidad, por parte de la Organización de la Naciones Unidas para la Ciencia y la Educación, UNESCO por su valor histórico, cultural y arquitectónico (Ilustre Municipalidad de Cuenca, et al., 2007, p.18).

En la actualidad la ciudad cuenta con 17 instituciones catalogadas como museos de acuerdo al directorio elaborados por estas entidades en colaboración con otros espacios culturales (Red de Museos y Espacio Culturales del Azuay, 2019, p. 2; 40).

1.1 Reseña sobre el sombrero de paja toquilla

Los inicios de los sombreros con este material datan de la época prehispánica con los antiguos pobladores que habitaron en el actual territorio de la costa ecuatoriana (Araúz, 2014, p. 88), estos indicios se sostienen con el descubrimiento de figurines en los que se muestran protectores para la cabeza semejantes a cascos, llamados "tocados" que se remontan al período de Integración 500 A.C. – 1500 D.C.



La materia prima, la paja toquilla cuyo nombre científico es *Cardulovica Palmata* en honor a Carlos IV y su esposa María Luisa, quienes promovieron la catalogación botánica en América (U Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, s.f.), se introduce en el año 1798 era propia en la zona sur de Manabí y norte del Guayas, al ser procesadas eran enviadas para el tejido hacia las provincias de Azuay y Cañar que a finales del siglo xix hasta la primera mitad del xx se convirtieron en el callejón manufacturero junto con Montecristi y Jipijapa (Aguilar García, 2007 p. 90).

Víctor Manuel Albornoz, considera que en el Azuay se tejían sombreros desde 1835, por orden el Cabildo Cuencano se instalaron dos talleres para aprender esta artesanía. En 1845 Bartolomé Serrano, Corregidor de Azogues, contrata a maestros de la zona costera para que difundan el tejido de la paja toquilla pues era una actividad a la que se podían dedicar todas las personas incluyendo a mujeres y niños (Aguilar García, 200,7 p. 90).

Hoy en día el Panama Hat es una marca registrada en la propiedad intelectual para los sombreros de paja toquilla elaborados en Ecuador y a la materia prima originaria del país (Horowitz, 2015). Es decir que existe el esfuerzo de entidades privadas y públicas que buscan el reconocimiento internacional como un producto de origen ecuatoriano.

Para poder determinar la experiencia turístico-cultural es necesario comprender la satisfacción de los visitantes frente a la muestra que poseen los museos estudiados. Conviene resaltar, que los comentarios analizados son voluntarios, este criterio es reiterativo puesto que las opiniones sobre el sombrero de paja toquilla permitirán a futuro evaluar la actividad de los museos al servicio del público desde la perspectiva del visitante y no del director o la persona encargada de los mismos.

Los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla, califican su satisfacción con criterios altamente positivos. Al ser opiniones voluntarias



también hay quienes consideran a la muestra con términos negativos, sin embargo, las opiniones con este criterio son mínimas en comparación con la descripción positiva que se evidencia en la mayoría de los comentarios. Estos criterios hacen necesaria una revisión de los aspectos a mejoras en futuras investigaciones por parte de los encargados de los museos.

Es decir que la satisfacción de los visitantes con la muestra contribuye al desarrollo del turismo cultural, pues es capaz de generar que los visitantes regresen a la ciudad. Además, los visitantes son portavoces de los museos alrededor del mundo.

1.1.1 Proceso de elaboración del sombrero de paja toquilla

La materia prima debe ser calidad pues de la planta de la palma *Cardulovica Palmata*, luego de un proceso de cocinado y posterior secado al sol se obtiene los cogollos, que son atados de la plata que luego serán devanados en hebras delgadas. Esta materia prima es enviada a las provincias de Manabí, Azuay y Cañar que en la actualidad se dedican al tejido de la paja toquilla. Para el tejido del sombrero de paja toquilla consta de tres partes: plantilla, copa y falda, adicionalmente se considera una horma dependiendo de la cabeza de quien vaya a ser su propietario (Instituto de Patrimonio Cultural, 2012, párr. 1-2).

Adicionalmente se consideran los procesos de compostura: el azocado o rematado, permite cortar el sobrante de la paja; lavado y secado de la prenda, como resultado de la manipulación de la cual el sombrero ha sido objeto; prensado y hormado, para igualar su superficie. El precio de esta prenda se encuentra en relación a la finura de su tejido.

Finalmente, para que esta artesanía llegue a manos de los visitantes o las personas interesadas debe atravesar por al menos 25 pasos desde su cultivo



pasando por la intermediación hasta su entrega. Es una prenda que con el paso del tiempo va tomando importancia.

La presente investigación determinará la experiencia turístico-cultural de los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Para lograr lo anterior se aclararán los conceptos que se revisan a continuación:

1.2 Turismo cultural

Considerando que el turismo cultural contribuye “a la creación de nuevas oportunidades socioeconómicas aportando modalidades sostenibles y responsables de desarrollo turístico a escala local, regional y nacional” (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2016, p.15). En el caso de Cuenca-Ecuador el desarrollo del turismo cultural contribuye al desarrollo de turismo local, pues con las muestras de los museos del sombrero de paja toquilla se activa la cadena de valor relacionada con la paja toquilla, dicha cadena abarca desde su cultivo, elaboración y posterior oferta al público involucrando aspectos sociales y económicos.

El turismo cultural incrementa el “valor de la oferta turística de un destino, ya que abarca las ricas y diversas formas de arte, tradiciones, gastronomía y arquitectura que diferencian a un destino de otro” (OMT, 2016, p.15). Los museos estudiados en sus muestras del sombrero de paja toquilla expresan dos de estas formas, por un lado, el arte que implica el tejido de la paja toquilla y por el otro el sombrero de paja toquilla como parte de la tradición de la ciudad de Cuenca-Ecuador.

El segundo objetivo general que la Organización Mundial del turismo propone con respecto al turismo cultural señala que se debe “velar para que el turismo



contribuya al enriquecimiento y la conservación de la identidad cultural del destino, promoviendo intercambios transculturales entre los visitantes y la comunidad de acogida, así como el fomento y la preservación del patrimonio cultural” (OMT, 2016, p.15). Los museos del sombrero de paja toquilla permiten interactuar entre visitantes y la muestra. En la muestra se plasma parte de vida de la localidad, por lo tanto, el visitante se acerca a la identidad cultural de la ciudad. Es por ello, que los museos estudiados brindan la protección al sombrero de paja toquilla y al patrimonio inmaterial que representa generando beneficios socioculturales.

En una segunda definición el turismo cultural “surge como una consecuencia de una de las principales motivaciones de los turistas o visitantes, el deseo de conocer nuevos lugares, nuevos pueblos y las manifestaciones de su cultura” (Acerenza, 2012, p. 55). En este sentido, las manifestaciones culturales surgen del contacto con otros, permitiendo un acercamiento entre locales y visitantes. El tejido del sombrero de paja toquilla forma parte de una manifestación cultural y a su vez se convierte en un elemento de interés para quienes recorren de los museos de la ciudad de Cuenca-Ecuador.

Un tercer concepto sobre turismo cultural sostiene que es “una forma de turismo que obedece a necesidades y motivos propios de los consumidores por lo que su delimitación es altamente subjetiva” (Mallor, González-Gallarza, y Fayos, 2013, p. 270). Los museos del sombrero de paja toquilla que forman parte de la oferta del turismo de Cuenca-Ecuador. Estas instituciones buscan satisfacer los requerimientos de sus visitantes. Sin embargo, es difícil que abarquen a todos los segmentos donde se involucran las motivaciones individuales. Para considerar como ejemplo algunas personas hacen turismo cultural en actividades como: un *city tour* para conocer la ciudad, una ruta de museos o un concierto de música de su preferencia todo depende de sus intereses y necesidades.



Un cuarto concepto, asume que el turismo cultural puede cumplir un papel estimulador para revalorizar, afirmar y recuperar los elementos culturales que caracterizan e identifican a cada comunidad ante un mundo globalizado. Y particularmente, el reforzamiento de la identidad cultural a través del turismo [...] Asimismo, puede contribuir a generar una toma de conciencia con relación a la preservación del patrimonio, tanto tangible como intangible, comprendiendo que éste es la herencia que lo distingue y le otorga individualidad (Tinelli, 2006, pp. 176-177).

En el turismo cultural tanto los visitantes como los anfitriones tienen una estrecha relación, esto implica que las muestras luego de su observación se conviertan en objeto de interpretación. Por tanto, se identifican elementos de cohesión como: el tejido del sombrero de paja toquilla y el sombrero mismo como producto final. Estos elementos permiten transmitir identidad de la ciudad, cuya consecuencia permite que los visitantes tengan capacidad de valorizarlos y posteriormente dar a conocer a otros. Con ello, se contribuye a su conservación tanto en la localidad como en los países de origen de los visitantes.

Para efectos de la investigación, el turismo cultural resultaría de la motivación por parte del visitante para conocer, aprender, investigar sobre los aspectos que consideren de su interés en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador. En estos espacios se estudiará las características de la experiencia turístico-cultural con énfasis en: el conocimiento, la satisfacción con la muestra y la valoración tanto del tejido como del sombrero de paja toquilla. Estos criterios obtenidos por los visitantes de los museos estudiados. Es por ello que, la motivación resulta como un factor clave pues involucra el interés de los visitantes hacia elementos de identidad de la ciudad para su posterior conservación y protección.



Existen estudios sobre el turismo cultural pioneros en la ciudad de Cuenca-Ecuador llevadas a cabo en el año 2015 incluyendo como su grupo de estudio a turistas y excursionistas, en cual se identifican tres tipos de turistas: turistas culturales puros cuya motivación es netamente cultural, turistas culturales circunstanciales quienes visitaron la ciudad sin motivación cultural pero realizaron actividades culturales, turistas no culturales aquellos quienes su motivación comprendió elementos ajenos a la cultura, este último tipo de turista de acuerdo a los autores es la minoría. Además, se identifica el perfil socioeconómico de esta tipología de turistas, quienes cuentan con un nivel educativo-universitario, cuya capacidad económica es de una renta media alta, que conocen Cuenca por medio de amigos y familiares (Pérez-Gálvez, Torres León, Muñoz Fernández, y López Guzmán, 2018; véase también Prada-Trigo, Armijos Chillogallo, Crespo Córdova, y Torres León, 2017; Prada-Trigo, Armijos Chillogallo, Crespo Córdova, y Torres León, 2018; Prada-Trigo, López-Guzmán, Pesantez, y Pérez Gálvez, 2018).

Por todos estos aspectos el “turista cultural puro es quien mejor valora la experiencia turística de Cuenca” (Prada-Armijos, Armijos Chillogallo, Crespo Córdova, y Torres León, 2018, p. 878). En este primer acercamiento con el turismo cultural, es preciso señalar que la ciudad de Cuenca-Ecuador recibe un visitante cultural cuyo interés son elementos de identidad, que permitan acercarse a su cultura. Por tanto, los museos se constituyen en un gran atractivo turístico-cultural de la ciudad.

1.3 Principales conceptos de museos

Los museos son parte de la oferta del turismo cultural. Es así que en la siguiente acepción:

El museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público que adquiere, conserva, estudia,



expone y transmite el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y de su medio ambiente con fines de educación y deleite (International Council of Museums [ICOM], 2010, p. 52).

Por consiguiente, los museos como instituciones apuestan por el conocimiento que pueden ofrecer al público que recorre sus instalaciones. Al ser parte del turismo cultural necesariamente deben ajustarse a los cambios que surgen con el paso del tiempo. Es decir, que las instituciones de esta índole les corresponde permanecer pendiente los visitantes en este caso de sus opiniones para brindar una mejor experiencia.

Así, en otra definición se considera que el museo pretende ser al propio tiempo un espacio de expresión de la comunidad y a su vez un instrumento a su servicio, tratando de romper la inercia anterior de manifestarse como una casa del tesoro ofrecido más a los visitantes turistas que a la comunidad de su entorno inmediato (Alonso Fernández, 2010, pp. 231-232). Por ello, el museo se convierte en herramienta indispensable para la comunidad, donde se puede observar sus expresiones culturales, artísticas, y representativas permite concientizar a esa misma localidad del valor cultural que aún prevalece inmerso en cada una de aquellas expresiones.

Los museos son espacios que muestran una característica especial del lugar o la comunidad, es así que el sombrero de paja toquilla fortalece la imagen de la ciudad como parte de sus elementos representativos. Por lo tanto, son espacios que albergan lo distintivo y diferenciador de un destino como parte de su servicio a la localidad en la que se ubica, cuya muestra está enfocada mayoritariamente para los visitantes. En el caso de los museos de la ciudad aún están premeditados mayoritariamente para los visitantes en lugar de la población local.

Para la presente investigación, se concluye que el museo es una institución abierta al público, capaz de convertirse en un instrumento de servicio a la



sociedad y su desarrollo, al comunicar y exponer el patrimonio que identifica al lugar involucrando a los visitantes y a las personas de la localidad. Con ello, la finalidad de los museos considerados en este trabajo es permanecer al servicio del público tanto local como nacional y extranjero de manera gratuita, conservando y exponiendo el patrimonio inmaterial que representa el sombrero de paja toquilla.

1.4 Conceptualización de la experiencia turístico-cultural en los museos

Citando a Zabkar, Makovec y Dmitrovic que consideran al turismo como una “experiencia integral, que se valora subjetivamente en base a su itinerario, trasfondo cultural, propósito de la visita, experiencias del pasado, etc.” (Prada-Trigo, López-Guzmán, Pesantez, y Pérez Gálvez, 2018, p. 558). Que la experiencia turístico-cultural está intrínsecamente ligada al conocimiento previo y al adquirido durante la visita a espacios que aporten al enriquecimiento cultural.

En una primera aproximación conceptual a determinar sobre la experiencia en el turismo, Oliver afirma: las impresiones tras el viaje estarían vinculadas a las distintas expectativas de cada consumidor, que pueden entenderse como las ideas previas que tenía antes de visitar el destino y que se ven refrendadas o modificadas una vez que tiene lugar su experiencia turística (Prada-Trigo et al., 2018, p. 865). Es decir que la experiencia de los visitantes está marcada por un antes ya sea ideas o conocimientos anteriores y un después que es donde la experiencia va tomando forma pues aquellas ideas preconcebidas se contrastan con la realidad.

Las expectativas del visitante son aquellas ideas que se hace antes de visitar la ciudad frente al recorrido que realiza o los servicios que adquiriese daría como resultado su experiencia turística. Inmerso dentro de estas ideas previas están



los motivadores, que como ya se mencionó anteriormente para el caso de la ciudad de Cuenca-Ecuador en su mayoría son culturales. Se infiere que, el visitante es el elemento clave en la experiencia turístico-cultural. Las expectativas reflejadas en motivadores que son directamente culturales que en comparación al servicio recibido en los museos que se constituyen como atractivos culturales dan como resultado una experiencia que es individual sin embargo abarca un sinnúmero de elementos.

Para efectos del estudio se considera como elementos claves de la experiencia turística-cultural: el conocimiento, la satisfacción del visitante respecto a la muestra, y la valoración tanto del tejido como del sombrero de paja toquilla, a manera de comprender si estos elementos influyen o no en la experiencia turístico-cultural.

1.4.1 El conocimiento en los museos

El museo al ser un espacio de interacción social permite determinar la siguiente relación donde “el aprendizaje es el proceso, el conocimiento es el producto” (Asencio Brouard, 2015, p. 78). En donde el interés por instruirse en aspectos nuevos se convierte en un deseo de educación. Luego el aprender, escuchar a los guías de los museos, leer las cédulas de las muestras se convierte en el aprendizaje siendo el camino hacia el conocimiento. Por tanto, el conocimiento surge cuando el visitante finaliza su recorrido por el museo dependiendo del interés y de la información que se halla con respecto al objeto observado

El conocimiento se trasmite a los visitantes ya sea por medio de los guías o de las explicaciones en las instalaciones. Las personas que llegan a los museos de la ciudad de Cuenca responden a diferentes motivaciones en este caso predomina el turista cultural, cuyo interés es conocer la ciudad en este mismo contexto estudios anteriores que relacionan el sombrero de paja toquilla los visitantes responden que su principal motivación es aprender el proceso que involucra este tipo de sombrero destacando como mayor atributo relevante que



es un producto único y la accesibilidad a sus museos; para ahondar el presente estudio busca establecer la valoración que surja a partir de esta visita (Prada-Trigo et al., 2017; véase también Prada-Trigo et al., 2018).

Considerando que la muestra museística es lo que el museo quiere dar a conocer a los visitantes en donde se producen un encuentro entre el objeto y los sentidos del visitante (vista, tacto). Es esta percepción por medio de los sentidos que permite que el visitante obtenga conocimiento relacionado con el objeto principal de la muestra que en el presente caso es el sombrero de paja toquilla.

1.4.2 Satisfacción con la muestra

El visitante es quién es sujeto de la experiencia turística en donde la cultura juega un papel clave. Los elementos como las instalaciones, el montaje de las obras en el presente caso los aspectos relacionados con el sombrero de paja toquilla y aquellos productos resultantes inciden directamente en la satisfacción de los visitantes. Es decir que los visitantes “percibirán señales visuales, colores, sonidos, artefactos, etcétera e interactuarán con el personal y otros turistas” (Mossberg, 2007, p. 71). La interacción visitante-objeto y visitante-guía permite determinar los niveles de satisfacción. Estas señales visuales comprenden las leyendas y los gráficos observados durante los recorridos de los museos analizados, además de los artefactos como las maquinarias empleadas en los procesos de elaboración del sombrero de paja toquilla. Es importante destacar que sin la guía en los museos los visitantes tendrían dificultad para su comprensión y posterior valorización. Por tanto, para comprender la satisfacción unos de los elementos con mayor fuerza es ofrecer



al visitante mensajes claros en lo que respecta al sombrero de paja toquilla como muestra clave en los museos analizados.

Se considera a la satisfacción como “la evaluación global del servicio adquirido” (Pérez-Gálvez et al., 2018, p. 109), es decir que un visitante evalúa su visita a los museos del sombrero de paja toquilla. Esto se ve plasmado en los libros de comentarios en los que se alberga el conocimiento y la valoración. A su vez, contribuye a su experiencia turístico-cultural.

La “satisfacción del visitante depende de un número de variables difíciles de controlar” (Alegre y Caldera, 2009, p. 680). Esto se debe a que cada individuo responde a una motivación que dista de otros. La motivación es aquello que permite que el visitante obtenga un verdadero disfrute de su visita. Los museos como instituciones al servicio de la sociedad no pueden contrarlar estas variables que responden a las necesidades de cada persona, sin embargo, estas instituciones pueden reforzar aquellas variables como la calidad de la información proporcionada, la calidad del servicio de guianza, los aspectos estéticos de la muestra, es decir aquellos que estén relacionados con la muestra.

Por tanto, en este mismo contexto se puede definir una “satisfacción global que depende de la motivación en que se incluyen las facilidades, el conocimiento y la novedad” (Correia, Kozak, y Ferradeira, 2013, p. 419). Las facilidades de acceso, el conocimiento que se ofrezca por parte del museo y la novedad que implican ofrecer al visitante una experiencia especial. Es decir que la satisfacción surge al final de recorrido, implica que los visitantes puedan emitir su satisfacción al final de su visita a los museos.

Para determinar si esa experiencia fue satisfactoria o no, es preciso considerar que “en los museos se encuentran prácticas participativas no tecnológicas vinculadas con actividades como elegir, votar, dejar comentarios, opinar,



recordar” (Salgado, 2013, p. 13). Hecho que se evidencia en el libro de comentarios que poseen los museos de sombrero de paja toquilla antes mencionados. No obstante, “la práctica de estos comentarios sólo se ha fomentado en determinados proyectos llevados a cabo en determinadas salas de exposición” (Salgado, 2013, pp. 74-84). Para una mejor gestión del turismo cultural no se debe menospreciar el aporte de los visitantes, ya que al escribir sus comentarios se sienten identificados y pueden transmitir la identidad de un lugar, lo que permite establecer si el museo fue de su agrado, si cumplió sus expectativas, si en verdad funciona como un atractivo turístico o caso contrario cómo se puede mejorar.

1.4.3 Valoración del tejido y del sombrero de paja toquilla

La importancia de los museos radica en que tienen una estrecha relación con el territorio, puesto que surgen en función de la protección de su patrimonio, la preservación de su memoria colectiva y el afianzamiento de su identidad (Hernández, 2012, p. 44). El sombrero de paja toquilla inscrito en la Lista Representativa de Patrimonio Inmaterial Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 2012, tiene la suficiente fuerza para que se determine esta experiencia turístico cultural con las variables ya mencionadas, no sólo por ser un producto único si no que representa la identidad de las localidades ecuatorianas que durante generaciones se han dedicado a mantenerlo, por ello se ha constituido como un recurso turístico-cultural.

Los visitantes luego de sus recorridos están en la capacidad de valorar el recurso turístico-cultural siendo el tejido de la paja toquilla y el sombrero de paja toquilla. Por un lado, el tejido de la paja toquilla corresponde al arte que varios artesanos tienen la capacidad de elaborar y que prevalece a pesar del paso de tiempo; por lo tanto, el sombrero de paja toquilla se ha considerado como un elemento de identidad de la ciudad.



1.5 Visitantes de la ciudad de Cuenca-Ecuador

Uno de los conceptos claves que conviene aclarar es el visitante. El concepto más aceptado establece lo siguiente:

Un *visitante* es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su *entorno habitual*, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un *visitante (interno, receptor o emisor)* se clasifica como *turista (o visitante que pernocta)*, si su *viaje* incluye una pernoctación, o como *visitante del día (o excursionista)* en caso contrario (OMT, s.f., p. 4). En resumen, el visitante es aquella persona que visita la ciudad que pernocte y aquella que no haga uso del servicio de alojamiento, independientemente de su motivación que recorra algún atractivo de la ciudad.

En nuestro caso, dentro las instalaciones del museo, los visitantes tienen la posibilidad de escribir sus comentarios en los que pueden reflejar sus recuerdos, pensamientos, opiniones y percepciones. Que den como resultado su experiencia turístico cultural con ello se busca una nueva manera de comprender al visitante; ya que ellos tuvieron la motivación de ir a estos museos, leyeron o aprendieron sobre la imagen que trasmite el museo, escribieron sus ideas con base a su experiencia personas. Sus ideas son reflejadas en comentarios que pueden brindar un horizonte para la gestión del turismo cultural en la ciudad de Cuenca-Ecuador considerando el aporte cultural que significan los museos del sombrero de paja toquilla.

Con ello, se evidencia la importancia de la presente investigación pues al determinar la experiencia turístico-cultural por medio del conocimiento, la satisfacción, y la valoración del tejido y del sombrero de paja toquilla por parte



Universidad de Cuenca

de los visitantes, permitirá que se elaboren guías para fortalecer aquellos puntos críticos en los museos y a su vez mejorar la oferta del turismo cultural en la ciudad de Cuenca-Ecuador.



CAPÍTULO 2

CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO OBTENIDO POR PARTE DE LOS VISITANTES DE LOS MUSEOS DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA DE CUENCA-ECUADOR.

En el presente capítulo se identifican las principales características del conocimiento obtenidas por parte de los visitantes. Citando a Henning quien considera a la experiencia turística como “una especie de capital de conocimientos, de costumbres, de emociones - turísticas o no – que se ponen en marcha para entrar en comunicación con el mundo turístico, que se pueden experimentar, reajustar, transformar en cada nuevo encuentro” (Vergopoulos, 2016, párr. 25). Es este capital de conocimientos que el visitante puede adquirir durante su visita a los museos dedicados al sombrero de paja toquilla.

El museo genera condiciones favorables para que el visitante evite ser un sujeto pasivo frente a un bien cultural como un receptor de información si no que se acerque con curiosidad. De tal modo que, el visitante dialogue con la realidad cultural que visita, de modo que pueda disfrutar del turismo cultural como una experiencia de ocio que es, a la vez, satisfactoria y formativa (Orduna y Urpí, 2010, párr. 12).

Es decir, que los museos tienen capacidad para satisfacer las necesidades de aprender de todo tipo de personas, desde las que buscan una experiencia con gran contenido educativo hasta las que la desean con muy poco (Hooper-Greenhill, 1998, p. 191). Al incorporar nuevos conocimientos, los visitantes responden a sus necesidades personales de aprendizaje, de tal manera, que de ellos depende si la información es significativa o no.



Sin embargo, para cumplir con la comunicación misma que es una de las funciones del museo establecida por el Consejo Internacional de Museos (ICOM). Es necesario que exista un conocimiento y si se quiere profundizar una comprensión sobre la información proporcionada por los museos del sombrero de paja toquilla de ahí se establece un canal de comunicación.

En este canal de información el emisor serían los museos del sombrero de paja toquilla, pues es donde empieza el proceso de comunicar y quien brinda el mensaje y el código. El mensaje es la exposición sobre la historia del sombrero, el proceso que abarca su fabricación y la exhibición del producto final como sombrero de paja toquilla que se halla en cada museo pues son los elementos que transmiten el mensaje, el código de comunicación sería las inscripciones en español y la guianza en inglés-español por parte de los guías y finalmente como receptor se encuentra el visitante, quien deberá captar el mensaje que trasmite el museo como atractivo turístico cultural.

Esto implica que el aporte de los museos al formar parte de la educación no formal, sea considerado de carácter imprescindible, y se transforme en algo voluntario. Por tanto, este tipo de instituciones crea y fortalece lazos de identidad debido a la divulgación del conocimiento, no solamente histórico sino también de los sucesos actuales y de las expresiones artísticas locales, genera la comprensión y apropiación del mismo por parte de visitantes y residentes (Núñez, 2007, p. 194). Los museos del sombrero de paja toquilla son un espacio de interacción de la comunidad anfitriona como sus visitantes. Más allá de contar sucesos del pasado y enseñar hechos que marcan el presente, el sombrero de paja toquilla se configura como una expresión cultural de gran importancia para la ciudad.

Cabe señalar que hace 20 años en la ciudad de Cuenca-Ecuador se afirmaba que existían suficientes museos y que no se debería establecer más instituciones de esta índole, puesto que se consideraba al patrimonio



museístico escaso. (Idrovo Mogrovejo, 1997, p. 107). Mediante esta investigación se evidencia que el patrimonio en este caso inmaterial puede ser parte de una muestra y ser ofertado al turismo. Puesto que el sombrero de paja toquilla se constituye como muestra principal del Museo del Sombrero de Paja Toquilla en el 2017. La ciudad de Cuenca-Ecuador cuenta con recursos culturales para ser potenciados turísticamente, sin embargo, para fortalecer las muestras quienes estén a su cargo deben poner mayor énfasis en la calidad de su contenido, para que posteriormente. En este contexto se evidencia el gran aporte al conocimiento que involucra a los museos considerados en la presente investigación.

2.1 Niveles de conocimiento en los museos dedicados al sombrero de paja toquilla

El conocimiento que se genera en los tres museos analizados alcanzan tres niveles de conocimiento. Por tanto, el nivel de conocimiento adquirido permite evaluar la eficacia de la muestra y determinar si el aprendizaje que el museo transmite es adecuado y cómo esto brinda una mejor experiencia turístico-cultural a los visitantes.

2.1.1 Conocimiento profundo obtenido por parte de los visitantes

Esta clase de conocimiento evidencia que la muestra tiene fuerza frente a los visitantes, pues es capaz de generar contenidos que superen las expectativas de los visitantes. Este tipo de conocimiento promete ser la clave para la continuidad de los museos del sombrero de paja toquilla, puesto que los visitantes destacan que la información ha sido de gran importancia, por ende, se afirma que el conocimiento adquirido por ellos en los museos objeto de estudio fue de gran importancia y marcando un antes y un después con la



visita; permitiendo generar una experiencia turística involucrando el aprendizaje.

Por tanto, de las opiniones de los visitantes se determina que su conocimiento comprende al sombrero de paja toquilla como una insignia ecuatoriana. Es importante resaltar que para que los visitantes lleguen a esta determinación, el conocimiento adquirido fue de gran profundidad, que marcó su visita y permite emitir un primer criterio acerca de su paso el sombrero de paja toquilla como un recurso turístico cultural.

Anteriormente, el sombrero de paja toquilla o conocido también como *Panama Hat*, se prestaba para interpretaciones equívocas, donde su origen era confundido. Esto debido a un factor que parece ajeno al país, como es la construcción del canal de Panamá que provocó una gran demanda del sombrero de paja toquilla, que por sus cualidades era ideal para protegerse del sol. Desde Panamá el sombrero se internacionalizó y la gente empezó a denominarlo *Panama Hat*, pese a que el lugar de origen sea Ecuador. No obstante, durante los últimos años, entes gubernamentales y los mismos museos buscan educar al visitante con el verdadero origen del sombrero de paja toquilla. Esto se evidencia en los comentarios de los visitantes que destacan la labor de informar y dispersar la idea errónea que aún se mantiene.

Los visitantes obtienen un conocimiento que marca su visita, que requiere su atención, por ello es preciso señalar que la información proporcionada en los museos estudiados es capaz de motivar el proceso de aprendizaje para quienes los visitan por primera vez. Por tanto, de los comentarios analizados se desprende el agradecimiento por ofrecer al público información catalogada de gran interés.



2.1.2 Conocimiento significativo obtenido por parte de los visitantes

Los museos en la cultura son depositarios de conocimiento, pero se consideraba que estos conocimientos iban dirigidos únicamente a personas que sabían del tema es decir aquellos que son expertos o conocen ampliamente sobre la muestra. Lo que se evidencia en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador es que sus museos son para cualquier clase de público con o sin altos niveles de conocimientos, ya sea extranjeros o nacionales, jóvenes o incluso los niños de visitas escolares (Economuseo Municipal Casa del Sombrero). Con esto, la labor de los museos puede verse reflejado en el esfuerzo de transmitir conocimiento de manera que sea asimilado de la mejor manera, prevaleciendo la calidad en lugar de la cantidad. Es decir, una clase de conocimiento que sea demostrativo para los visitantes en donde no se impongan ideas o conceptos más bien sea un viaje placentero en este caso por el sombrero de paja toquilla y sus elementos.

Para el caso de los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla estudiados, el conocimiento que obtienen si es de carácter significativo, pues al mantener contacto con parte del proceso de la elaboración ya sea en la transformación de la paja en varios colores (Museo Magia del sombrero), el acabado del sombrero (Museo del Sombrero de paja toquilla) o el tejido de la paja toquilla (Economuseo Municipal Casa del Sombrero); resulta extremadamente interesante. El acercamiento con estos procesos durante la visita a los museos dedicados al sombrero de paja toquilla hacen que el conocimiento que obtiene el visitante sea significativo, es decir que, el visitante a partir de lo observado se guarde en su memoria al menos un aspecto relacionado con el sombrero de paja toquilla.

Esta clase de conocimiento permite que el visitante asimile información que agregue sentido a lo que ve, va más allá del interés, pues busca generar mayor curiosidad. Por tanto, si un visitante obtiene su conocimiento en el Museo Magia del Sombrero y este conocimiento es de su interés y adquiere un



significado puede recorrer el Economuseo Municipal Casa del Sombrero y el Museo del Sombrero de Paja Toquilla en búsqueda de más conocimiento. A raíz de este conocimiento es posible que los visitantes emitan juicios de valor sobre lo observado, como se detallará en los siguientes capítulos.

2.1.3 Conocimiento intrascendente obtenido por parte de los visitantes

El museo se considerará como un lugar que da paso al aprendizaje sin embargo esto se logra siempre y cuando exista motivación o interés por parte de los visitantes. Se comprende como conocimiento intrascendente a aquello que no fue lo suficientemente llamativo o interesante para los visitantes.

Pues los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla, en un número bajo de comentarios, evidencian no haber obtenido un conocimiento o datos de interés que les sean relevantes. Estos criterios de los visitantes podrían ser explicados dado que la industria del turismo trabaja con las percepciones y motivaciones de los visitantes. En este sentido las expectativas no fueron superadas lo que generó que el visitante no esté conforme con el conocimiento que pudo obtener.

Por consiguiente, los museos en general deberían realizar un mayor seguimiento a esta clase de comentarios para fortalecer las debilidades o mejorar la experiencia turística que ofrecen dependiendo cual fuere su caso. Una razón más para considerar los comentarios de los visitantes como información fundamental.

Los niveles de conocimiento aquí analizados corresponden a la interpretación de los comentarios de los visitantes de los museos del sombrero, mayoritariamente los visitantes califican al conocimiento como altamente positivo, destacan que al adentrarse en alguno de los procesos su conocimiento es mayor además se convierte en una experiencia gratificante al



ser capaces de observar el proceso de su fabricación en los museos Magia del Sombrero y Museo del sombrero de Paja Toquilla; en el Economuseo Municipal Casa del Sombrero además se puede apreciar el proceso de enseñanza del tejido de la pata toquilla a nuevas personas interesadas en el mismo.

2.2 Tipos de conocimiento adquirido en los museos

Ahora bien, a partir de los niveles de conocimiento que se evidencia que los visitantes destacan dos características de la información que los museos del sombrero de paja toquilla ofertan. Los visitantes ubican dos tipos de conocimiento adquirido siendo de tipo histórico y cultural con respecto al sombrero de paja toquilla.

2.2.1 Conocimiento sobre la historia del sombrero de paja toquilla

Iniciando con el conocimiento histórico en relación al sombrero de paja toquilla, se lo define como un “conocimiento de los hechos y procesos históricos” (Tolposki, 1973. p. 239). Aquí los comentarios de los visitantes hacen referencia a la historia de los sombreros de paja toquilla y a su trascendencia a lo largo del tiempo. Es decir que los visitantes consideran el contexto histórico en el cual se desarrolla el tejido de la paja toquilla al igual que es sombrero.

La historia se constituye como uno de los elementos claves al recorrer las instalaciones del museo, en donde el estar al tanto sobre el sombrero de paja toquilla se convierte en un viaje impresionante. Ya que la información encontrada no ha sido únicamente visualizada si no que ha sido comprendida, lo que permite que el visitante se convierta en un individuo capaz de emitir sus propios juicios de valor.

Es decir que estos visitantes al viajar además de realizar un viaje físico van hacia un verdadero viaje interior; este viaje interno se resume en conocer el



lugar que visita y su impacto (Carballo Fuentes, Moreno-Gil, León González y Brent Ritchie, 2015, p. 72). Los visitantes destacan el viaje por la historia, comprendiendo a este como una experiencia que en definitiva está marcada por la historia de la ciudad de Cuenca-Ecuador en la que se abarca al sombrero de paja toquilla. Es por ello, que es clave la información histórica que se le proporcione pues de la asimilación de este factor dependerá la experiencia turística dentro del museo, luego de la ciudad y finalmente del país; es decir el impacto que genera en los visitantes podrá definir el aporte del sombrero de paja toquilla como parte de un atractivo turístico cultural.

Al ir descubriendo la historia, con criterios establecidos los visitantes en sus comentarios plasman su intención de compartir en internet lo que han obtenido como parte de su visita. Esto implica que la tecnología se convierte en un aliado de los museos del sombrero de paja toquilla, pues permite que más personas del Ecuador y del mundo descubran información que es catalogada como impresionante, por parte de quienes ya tuvieron ese primer contacto. Con todo esto se constituirá como un mecanismo de promoción que usa como base el conocimiento histórico adquirido que implica una mejor experiencia turístico-cultural.

Otro aspecto es reconocer que visitar Cuenca es recorrer una ciudad llena de historia, lo que contribuye al desarrollo turístico-cultural pues los visitantes consideran que los hechos del pasado han marcado la ciudad y se convierte en un atractivo turístico cultural interesante que difiere de otras ciudades. Al mismo tiempo se destaca la oportunidad de ser partícipe del proceso de transformación de la paja toquilla en su producto final el sombrero de paja toquilla, lo cual resulta un trabajo sumamente interesante, educativo y asombroso tanto para nacionales y extranjeros.

Además, se destaca la importancia de la explicación de la información, pues los contenidos no se podrían comprender si no existieran guía o leyendas en los



museos objetos de estudio. Citando a Hopper-Hill “los visitantes esperan cada vez que su experiencia tenga una importancia personal de forma inmediata, con una interacción que permita una adquisición explícita e identificable de conocimientos” (Aguilera Jiménez, 2007, p. 48). En relación a esto, los visitantes consideran que su experiencia personal con su visita es agradable por el papel de la guianza, por la calidad de los contenidos y la manera de interactuar. Por ende, los museos deben buscar que su exhibición sea de fácil comprensión ya sea con los guías con los que cuentan los tres museos estudiados o a su vez proporcionar información que precise una mejor comprensión de lo que se observa.

En este sentido la importancia de comprender todo el proceso del sombrero de paja toquilla resulta de gran importancia para su posterior valorización; que puede llegar a tener un sentimiento profundo tanto personal como social. Lo que implica que los ecuatorianos se sientan identificados con el sombrero de paja toquilla como parte de su identidad. Así mismo para los visitantes internacionales el hecho de reconocer que el sombrero de paja toquilla es legítimo del Ecuador, que es importante pues les permite llevar una imagen del país a nivel mundial y evitar la confusión con la denominación de *Panama Hat*, pues al conocer el antes y ahora de los sombreros de paja toquilla se sabe que es un sombrero ecuatoriano que se encuentra alrededor del mundo.

Para la mayoría de los visitantes es un factor sorpresa aprender sobre los sombreros de paja toquilla y todo lo relacionado con ellos, es así que los museos se constituyen en centros del saber, pues aportan una gráfica muy didáctica, para dejar que la imaginación se traslade a la historia.



2.2.2 Conocimiento sobre la cultura que representa la paja toquilla

Luego, el conocimiento cultural señalado como el acto de conocer un modo de vida, costumbres de un pueblo en donde se refleja su patrimonio (Díaz Cabrera, 2010, p. 17). El sombrero de paja toquilla refleja la herencia cultural de la ciudad de Cuenca-Ecuador además de ser considerada como su artesanía representativa. Es por ello, que los visitantes consideran al sombrero de paja toquilla como parte de la identidad cultural no sólo de la ciudad sino también del Ecuador.

El sombrero de paja toquilla al ser incluido en la Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad se constituye como parte del alma del Ecuador. Su elaboración puede contribuir a la producción de bienes y servicios culturales (Molano L, 2007, p. 74). El tejido del sombrero de paja toquilla supone un valor adicional al sombrero de paja toquilla y a los procesos para elaborarlo. Este elemento se convierte en un ícono de la ciudad de Cuenca-Ecuador, del Austro y del país en general y hay quienes sugieren reconocen que se debe llevar una insignia para ser reconocidos como ecuatoriano.

Los museos se constituyen como espacios culturales, en donde se permite apreciar un aspecto cultural del Ecuador desconocidos para la mayoría de visitantes. Citando el aporte de Santana Tavalera 1997, Matieshion y Wall, 1990 que destaca la importancia del turismo cultural en el conocimiento de su propia cultura por la misma población lo que contribuye a la concienciación de su identidad nacional (Kravets y De Camargo, 2008, p. 5). De los comentarios de los visitantes se evidencia que existen visitantes nacionales quienes destacan la importancia de dar a conocer un producto ecuatoriano propiciando un sentimiento de orgullo. Es decir, al involucrar un elemento cultural como es el sombrero de paja toquilla como una muestra museística se genera lazos de identidad concretamente para los visitantes locales. Por lo tanto, existe un



sentimiento más profundo de apropiación cultural pues al ser parte del proceso de transformación de la paja toquilla los visitantes extranjeros se involucran más en la cultura del país.

Por lo tanto, observar o conocer a quienes se dedican al sombrero de paja toquilla genera que propios y extraños se sientan cautivados por la importancia que representa pues se convierte en un modo de vida que está abierto al público. Así el conocimiento reflejado en lo que se está haciendo o practicando y las enseñanzas que se adquieren al instante y las que se adquirirán más tarde dan paso a la experiencia (Vergopoulos, 2016, párr. 25). Los visitantes al empezar su recorrido tienen un acercamiento al conocimiento, a partir de ello se forja la experiencia que será el resultado al final del recorrido, en este caso los museos son capaces de generar esta motivación ya que el contenido se presta para la interacción. Si se practica conocimientos de un atractivo que aporta identidad cultural, se estaría aportando a la experiencia turístico-cultural.

Con esto queda claro que los tres museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador se complementan entre sí, el conocimiento se transmite desde el tejido de la paja toquilla en sombrero, pasando por proceso de transformación en un sombrero de calidad y posteriormente poder ser parte del proceso de acabado y personalización de los sombreros que salen al mercado representando la imagen del país en el extranjero.

En cuanto al conocimiento cultural, al recorrer las muestras se evidencia una forma de vida de la población que se dedica al sombrero de paja toquilla, los visitantes están en la capacidad de emitir sus propios juicios de valor e inclusive de sentirse identificados al ser nacionales o considerar la importancia cultural del país en el caso de los extranjeros.

Dentro del turismo cultural, los visitantes de los museos estudiados construyen su experiencia turístico-cultural en el lugar que visitan y con los comentarios



establecidos se confirma que el conocimiento tiene una importancia fundamental, pues más allá de admirar el proceso o que este llame su atención los visitantes debe asimilar y asignarle darle un valor, puesto que responde siempre a las necesidades individuales.

Para el éxito de asimilar el conocimiento la motivación es fundamental puesto que se evidencia que hay visitantes que no corresponden a la motivación de la mayoría por lo que a futuro habría que preguntarse ¿Cómo enriquecer la experiencia del visitante con el conocimiento que brinda el museo? De acuerdo con la información recopilada, los museos dedicados al sombrero de paja toquilla brindan una experiencia turística cultural gracias al aporte del contenido que se entrega a los visitantes. Este tipo de experiencia puede ser mejorada a futuro incorporando contenidos en otros idiomas por ejemplo inglés o francés. De acuerdo a las visitas a los museos estudiados la información existente en los recorridos es español pese a que se en los comentarios se evidencian comentarios de visitantes extranjeros. ¿Las características del conocimiento que los visitantes determinan corresponden a los objetivos del museo? Esta última pregunta se direcciona hacia la gestión de los museos como espacios para el esparcimiento cultural de los visitantes, un tema que debería ser analizado a profundidad en próximos estudios con la finalidad de reforzar aquellos puntos de gestión en los museos que necesiten atención.



CAPÍTULO 3

LA SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES CON LA MUESTRA DE LOS MUSEOS DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA DE CUENCA-ECUADOR

En presente capítulo se analiza la satisfacción de los visitantes con relación a la muestra de los tres museos estudiados. La información es el resultado de los comentarios de visitantes durante el periodo 2017-2018. Los comentarios son voluntarios y personales, cuya ventaja es su espontaneidad.

Por lo tanto, conviene señalar que los visitantes aprovecharon parte de su tiempo para escribir su experiencia durante de sus recorridos, sin ser presionados ni dirigidos por preguntas previamente establecidas como en el caso de la encuesta o la entrevista.

En este contexto, los visitantes ganan conocimiento y experiencia al viajar, sin embargo, son ellos mismos quienes deben dar sentido a la experiencia obtenida, es decir, debe responder a la preocupación humana de qué fue lo que ganaron u obtuvieron internamente de dicho viaje (Arias Castañeda, 2015 p. 597). Por lo tanto, la experiencia que se genera es personal y surge en respuesta a las motivaciones y percepciones individuales.

En la presente investigación, además se ha considerado el aspecto emocional como clave para determinar la satisfacción con la muestra de los museos del sombrero de paja toquilla Cuenca-Ecuador 2017-2018. Citando a Hekkert y Snelders, 1999 se considera que, de todos los estados afectivos o experiencias, que el estado emocional es el estado más relevante para la comprensión de la experiencia del producto (Forero La Rotta y Ospina Arroyave, D, 2013, p.81). Luego del primer acercamiento con el conocimiento, conforme se avanza en el recorrido se activa el aspecto que involucra las



emociones y a partir de ello se evaluará al sombrero de paja toquilla como recurso turístico al final del recorrido.

En este contexto los museos estudiados cuentan con dos actores principales: los visitantes y los educadores; figuran como educadores la muestra misma y los guías quienes permiten su interpretación por tanto hay que considerar que estos segundos influyen sobre los primeros en cuanto a sus emociones y sentimientos dentro de un contexto cultural específico (García Retana, 2012, p. 98). Tanto los visitantes como la muestra y sus facilitadores deben estar en el mismo contexto, que en el presente caso trata sobre el sombrero de paja toquilla y sus procesos. Como se ha mencionado, la satisfacción es parte de la experiencia turístico-cultural, se analizará la satisfacción con la muestra en los museos objeto de estudio desde la presentación de la muestra, interacción y la percepción de los visitantes frente a la muestra.

Así también, estudios recientes consideran a la satisfacción al igual que al conocimiento como elementos claves para entender la experiencia turístico-cultural estudiada. Puesto que, la experiencia negativa o positiva generará impacto sobre lo que el visitante aprende durante una visita al museo involucrando varios estímulos y factores (Sevilha Gosling de, Silva, y Freitas Coelho de, 2016, p. 465). Durante el recorrido de los museos, los visitantes están en contacto directo con la muestra dando como resultado su satisfacción con respecto a la misma en donde convergen varios factores.

3.1 La presentación de la muestra de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla

Los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla califican su experiencia turístico-cultural en términos positivos. El hecho de visitar el Ecuador y la ciudad se torna como una experiencia agradable, en donde la imagen del país y de la ciudad se ve favorecida. Los factores como la atención



y la información brindadas durante sus recorridos en los museos se perfilan como los primeros factores claves. El empleo de su tiempo libre, mismo que se considera como una inversión ya que la información que involucra cada una de las muestras aportan a mejorar la satisfacción de los visitantes.

La muestra en los tres museos abarca el sombrero de paja toquilla y algunos de sus procesos, en dos de los cuales se incluye durante el recorrido la maquinaria que es usada para dar forma al sombrero actualmente, permite que los visitantes observen los procesos posteriores al tejido. Estos procesos son explicados mediante los guías, y al final de su recorrido los visitantes pueden adquirirlos.

En el caso del museo restante que es denominado como Economuseo cumple con su labor de dedicar su muestra a la continuidad de una tradición como es el tejido, por tanto, su espacio se aproxima a un espacio social, donde tejedoras de las áreas cercana a la ciudad enseñan y a su vez exhiben las artesanías para la venta por ellas elaboradas como una forma de apoyo para su economía.

Cabe señalar que dentro de la muestra el tejido del sombrero de paja toquilla es presentado como patrimonio inmaterial de la humanidad, sin embargo, como ya se ha mencionado en el año 2012 se logró únicamente la inscripción en la Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad que contempla expresiones que ilustran la diversidad del patrimonio inmaterial y busca generar a una mayor conciencia de su importancia. Es posible que durante el recorrido por los museos no se considere este aspecto por lo que se debería este debería ser aclarado para evitar futuras confusiones.

Por otro lado, los visitantes califican a la muestra como interesante, reafirmando que la información juega un papel clave para la satisfacción por el aporte de datos claves o sorprendentes como el origen de la denominación del *Panama Hat*. Los datos históricos al ser aclarados mediante la muestra que se



exhibe permite a la ciudad transmitir su historia y dar a conocer la importancia del patrimonio que aún prevalece. Con ello, la muestra se convierte en un objeto de interés del público

3.2 La percepción de la experiencia en los museos dedicados al sombrero de paja toquilla

El público considera que cada sombrero de paja toquilla es una experiencia única, a tal punto de felicitar las muestras objeto de estudio. En este caso el visitante destaca la interacción en el museo, al ser parte de los procesos. Las personas enfatizan la importancia de continuar educando a las generaciones futuras por medio del museo. El uso de los sentidos al observar, escuchar, palpar e inclusive opinar; dan lugar que la satisfacción del visitante sea calificada como altamente positiva.

El museo es un espacio de interacción social, por ello el visitante lo cataloga como un espacio que brinda un sentimiento hogareño. Este sentimiento se relaciona con la familiaridad que cada persona disfruta en cada museo. Aquí se destaca la atención del personal en cada museo. Los miembros a cargo de la muestra permanecen en contacto directo con los visitantes por tanto de ellos dependerá parte de la satisfacción en relación con la muestra; ya que al estar en otro idioma necesariamente un guía o mediador debe estar presente para facilitar la asimilación de la información.

Como se había mencionado el estado emocional es clave. Los comentarios reflejan una experiencia altamente valorada pues además de brindar el disfrute del tiempo libre llega a convertirse en memorable. Esto implica que tanto los visitantes nacionales como extranjeros, recordarán a la ciudad de Cuenca-Ecuador como una de las ciudades en las que el sombrero de paja toquilla



representa su identidad. Puesto que su experiencia en los tres museos estudiados ha sido considerada de calidad.

Los visitantes considerarán la percepción de autenticidad. Citando a Pearce y Moscardo, 1986, se discurre que esta apreciación favorece autenticidad no sólo de estos museos si no del destino e incrementa la satisfacción de los turistas respecto de la experiencia cuya interacción es directa entre los visitantes y los habitantes del lugar (Servicio Nacional de Turismo, 2017, p.31). Por lo que la ciudad de Cuenca-Ecuador empieza a ser reconocida como una ciudad que aporta positivamente a la continuidad del tejido del sombrero de paja toquilla y otros productos elaborados con la misma fibra.

3.3 La relación entre la muestra y el visitante de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla

Como se había mencionado anteriormente, el visitante invierte su tiempo libre en su disfrute personal. Este disfrute es el resultado de la observación de todo el proceso que se muestra en los museos para finalmente verlo reflejado en un sombrero de paja toquilla. Mismo que va adquiriendo un valor agregado a medida que el visitante se va involucrando en su historia y proceso. Esto implica confirmar lo siguiente “cuanto mayor (menor) es la satisfacción del visitante con la experiencia en un museo, mayor (menor) es su aprendizaje” (Sevilha Gosling de, Silva, y Freitas Coelho de, 2016, p. 465). Por lo tanto, la satisfacción de los visitantes permite que la experiencia turístico-cultural siempre fomente el conocimiento sin dejar a lado a la muestra que se constituye como pieza fundamental para determinar la satisfacción.

La muestra se convierte en un elemento clave puesto que los visitantes consideran que mediante recorrido pueden adentrarse en la cultura de la ciudad. A esto se suman factores como: la muestra en sí, pues el sombrero de



paja toquilla genera interés en el público y la atención brindada por parte de los guías que por medio de su trabajo complementan el disfrute del tiempo de ocio de los visitantes. Es importante destacar que la información que se transmite con la muestra se convierte en pieza fundamental. La satisfacción es descrita como única, maravillosa y familiar.

Con ello se evidencia que el sombrero de paja toquilla sí es un potencial atractivo turístico para la ciudad de Cuenca-Ecuador, pese a existir tres museos. Cada museo si bien posee la misma temática maneja su muestra de manera diferente.

La relación entre los sentimientos y la satisfacción dan paso a la emoción. Es decir, los visitantes se impresionan con la muestra generando un fuerte sentimiento de apropiación cultural. Así también el sentimiento de orgullo de llevar por el mundo un sombrero tradicional de Ecuador.

Otro de los criterios aceptados es la excelencia en la muestra. Se destaca el aporte social que genera visitar museos que involucran parte de la historia de la ciudad, la materia prima, el procesamiento de la paja toquilla y los diseños que hoy en día se puede observar, por todo ello los museos estudiados generan satisfacción positiva entre sus visitantes.

Lo anteriormente señalado resultaría imposible de no ser por el lugar en donde se halla la muestra. El lugar o espacio de la ubicación de la muestra a lo largo del museo resulta indispensable al momento de trabajar con los visitantes. Puesto que la buena organización de espacios en el recorrido de una exposición implica facilidad y claridad de circulación para el público y está estrechamente relacionada con el concepto del ritmo mediante el cual el visitante obtiene una variedad de experiencias según avanza (Alonso Fernández, y García Fernández, 2010, p. 46). En un primer acercamiento se señala la importancia de la ubicación con la finalidad de facilitar la interacción entre los visitantes cuya satisfacción sea positiva gracias al lugar. Por lo tanto,



la ubicación de la muestra en cada uno de los museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador son capaces de generar experiencia confirmando lo revisado en estudios anteriores sobre la importancia del lugar de la muestra.

De los comentarios, se obtiene que los visitantes catalogan al lugar como un espacio especial. Además de conocer, el montaje actual permite asimilar mejor la información proyectada, confirmando que la interacción entre lo expuesto y quienes observan es posible y funciona.

Como se ha señalado, la satisfacción depende en gran medida de las motivaciones de intereses personales. Hay una minoría de acuerdo a la información obtenida que considera que el espacio de los museos estudiados como aburrido. Con ello, se puede inferir que la labor del museo con respecto a la muestra no se debe descuidar, que los visitantes siempre tendrán criterios distintos con base a sus motivaciones. Para futuras investigaciones es conveniente analizar a profundidad que es lo que le hace monótono, y cuales sería los mecanismos para mejorar e implementarlos con la finalidad de seguir exponiendo el sombrero de paja toquilla.

A la satisfacción se la asocia como placentera. Pues se convirtió en un descubrimiento a datos y hechos dando paso al mundo del sombrero de paja toquilla. Su satisfacción ha llegado a tal punto que es capaz de generar un retorno de visitantes. Si un visitante retorna, es probable que haya sido un portavoz del museo que visitó en la ciudad de Cuenca-Ecuador ya sea nacional o internacionalmente. Con esto se favorece a la publicidad boca-oreja de gran ayuda favoreciendo así al turismo cultural en la ciudad.

Es decir, la satisfacción de los visitantes con la muestra es inolvidable. La motivación tuvo que ser realmente fuerte y las expectativas se cumplieron plenamente para que los visitantes la definan como inolvidable. Cabe señalar



que quienes se adentraron al mundo del sombrero de paja toquilla obtuvieron una experiencia turístico-cultural memorable, debiéndose al aspecto histórico o al ser parte de la cultural de la ciudad.

Si bien los visitantes pueden adquirir recuerdos, con base a la información recopilada los recuerdos de su visita es lo que la hace única, familiar y novedosa. Los visitantes son libres de emitir sus juicios de valor sobre la muestra que como se ha analizado funciona pues se evidencia una satisfacción altamente positiva. Con esto queda establecido que los museos del sombrero de paja toquilla si fortalecen al turismo cultural ofertado por la ciudad de Cuenca-Ecuador, partiendo de las apreciaciones voluntarias de los visitantes.

3.4 La experiencia de los visitantes con la muestra de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla

Como se ha mencionado anteriormente, existen tres museos del sombrero de paja toquilla los mismos que se han considerado para este estudio.

Las muestras son diferentes sin embargo se complementan por lo que la experiencia con respecto a la muestra varía de acuerdo al museo.

Para quienes recorren las instalaciones del Museo del Sombrero de Paja Toquilla, su experiencia con el sombrero de paja toquilla se reflexiona como histórica, pues su muestra incluye la exhibición de instrumentos usados anteriormente para la elaboración de los sombreros de esta clase, además la muestra está marcada por la variedad de diseños que se observan al finalizar el recorrido. A decir de los comentarios es evidencia una experiencia de carácter histórico además su ubicación en el centro histórico de la ciudad refuerza esta afirmación.



En lo que respecta al Museo Magia del Sombrero, los visitantes recorren las instalaciones del grupo empresarial Homero Ortega sin embargo su experiencia se ve marcada por el proceso de transformación de la paja toquilla, pues durante el recorrido se observa el proceso de coloración de la paja y cómo el sombrero de paja toquilla ha sido la imagen del país en el exterior, ya que se puede observar a celebridades usar el sombrero de paja toquilla. Es decir, esta experiencia es de carácter vivencial debido a que es posible observar el proceso para obtener un sombrero de paja toquilla que se consolida como imagen del país en otros lugares del mundo.

Para el caso del Economuseo Municipal Casa del Sombrero, la experiencia respecto a la muestra se vuelve vivencial pues se puede apreciar parte de la historia del sombrero de paja toquilla y observar a las personas que se dedican el tejido que es propio de la región austro del país.

3.5 La satisfacción de los visitantes con la muestra considerada

Conviene señalar que la satisfacción es lo que se espera producir en el visitante, y se consigue cuando se logran cumplir sus expectativas (Servicio Nacional de Turismo, 2017, p. 41). De acuerdo al análisis de los comentarios la visita a los museos dedicados al sombrero de paja toquilla se la relata como un primer encuentro, porque las expectativas son bajas o nulas por el desconocimiento que se figura como antecesor.

Luego con el conocimiento que se obtiene, el visitante disfruta el recorrido, es decir que se aprecia el invertir su tiempo libre acercándose al sombrero de paja toquilla como muestra principal, puesto que en los tres museos la valoración ha sido calificada en términos positivos. La satisfacción se produce por este primer acercamiento, además los comentarios reflejan que para la mayoría de los visitantes la visita a estos museos se convierte en información de gran interés, datos que no suponían o imaginaban.



Por lo tanto, se da paso a la memorabilidad pues mientras diferente, original o única resulta una experiencia, más recordación generará por lo cual es preciso que la experiencia se proponga no solo satisfacer las expectativas de los turistas, sino excederlas (Servicio Nacional de Turismo, 2017, p. 41). La satisfacción con la muestra del sombrero de paja toquilla deberá ser excedida con creces, ya que el visitante se convierte en portavoces de lo que observan y serán quienes inciten a más personas a conocer este atractivo turístico cultural. He aquí la importancia de conocer el público al cual el museo está dirigido además de su perfil demográfico y condición económica se debería considerar el tipo de experiencia turística que desearía. Otro factor sería comprender el contexto en el cual se encuentra el museo, para evaluar las condiciones en las que se encuentra e implementar posibles soluciones.

A futuro se debería priorizar la satisfacción de los visitantes, de tal manera que sean un canal de promoción positiva no sólo de los museos del sombrero de paja toquilla si no de la ciudad de Cuenca-Ecuador.



CAPÍTULO 4

VALORACIÓN DEL TEJIDO DE PAJA TOQUILLA POR PARTE DE LOS VISITANTES DE LOS MUSEOS DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA DE CUENCA-ECUADOR

En el presente capítulo analizará el aprecio o estima de los visitantes de los museos del sombrero hacia el tejido de paja toquilla. No obstante, esta valoración involucra la percepción individual además de la satisfacción con la muestra analizada anteriormente. Se ha considerado que los visitantes son clave al momento de evaluar un objeto expuesto, siendo capaces de generar criterios de valor en el presente estudio sobre el tejido de la paja toquilla, el mismo ha sido inscrito en Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad de la humanidad cuya finalidad es velar por su protección y continuidad.

La Unesco se reúne cada año para evaluar las inscripciones de las prácticas y expresiones culturales del patrimonio inmaterial propuestas por los Estados Parte, aquí se analiza la posibilidad de alcanzar tres listas: la Lista del Patrimonio Cultural Inmaterial que requiere medidas urgentes de salvaguardia, en la que se consideran que necesitan medidas de salvaguardia urgentes para asegurar su trasmisión; el Registro de buenas prácticas de salvaguardia que se compone de programas, proyectos y actividades que mejor reflejen los principios y objetivos de la Convención¹ y Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad que abarca las expresiones que ilustran la diversidad del patrimonio inmaterial y contribuyen a una mayor consciencia de su importancia (Organización de la Naciones Unidas, s.f., párr.. 1-3). En esta lista última se ha incluido el tejido del sombrero de paja toquilla.

¹ Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial (2003), con vigencia desde el 20 de abril 2006



4.1 La paja toquilla como bienpreciado

Durante los últimos años los visitantes se han familiarizado con el tejido de la paja toquilla pues se han involucrado en parte de su proceso de transformación en especial con la visita a sus museos. En las instalaciones de los museos estudiados se destaca la importancia de contar con la materia prima de calidad, pues es el factor clave para dar forma al producto final.

En los años anteriores no existía un mayor control de las autoridades sobre los cultivos de la paja toquilla. Las comunidades dedicadas a este cultivo estaban repartidas en tres provincias Guayas, Manabí y Los Ríos representando bajos índices de productividad (Rojas Cruzatti y Sisalema Morejón, 2009, párr. 10-15). Actualmente, algunas comunidades que forman parte de la provincia de Santa Elena cuyo año de creación es 2007 bajo el registro oficial n° 206 (Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena, 2015, p. 6). Las comunidades de Febres Cordero, Barcelona y Manglar Alto cultivan la palma *Cardulovica Palmata* más conocida como paja toquilla, cuyo ciclo de cultivo es corto además de poder cultivarse en cualquier época del año (Borja, 2016, párr..1; Autónomo Descentralizado de Santa Elena, 2015, pp. 29-30).

Actualmente, según el Sistema de Información Pública Agropecuaria (SIPA), la provincia de Santa Elena es la única que registra el cultivo de la paja toquilla a nivel nacional. En las tablas que se presentan a continuación se exhibe los cinco principales cultivos de la provincia entre el año 2011 y 2017 esto debido a la escasez de cifras anuales oficiales.



**Cinco principales cultivos de la provincia de Santa Elena
2017**

| | Cultivo | Área (H) | Porcentaje |
|---|----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Maíz | 11.325 | 74.24% |
| 2 | Paja toquilla | 2.046 | 13.05% |
| 3 | Cacao | 1.214 | 7.74% |
| 4 | Banano | 594 | 3.79% |
| 5 | Plátano | 310 | 1.98% |
| 6 | Otros | 188 | 1.20% |
| | Total | 15.677 | 100.00% |

Elaboración: La autora

Fuente: Sistema de Información Pública Agropecuaria (SIPA).

Se evidencia un incremento en el número de hectáreas destinadas para cultivos agrícolas en la provincia de Santa Elena. En el año 2011 el cultivo de la paja toquilla ocupaba 300 hectáreas por tanto para el año 2017 los cultivos se incrementan de 300 a 2.046 hectáreas. Siendo el segundo cultivo agrícola más importante de la provincia con un incremento de 386% en seis años. Como factor determinante para entender esta expansión del cultivo de la paja toquilla es el esfuerzo de internacionalizar el sombrero de paja toquilla a raíz de su incorporación del tejido tradicional del sombrero ecuatoriano el 5 de diciembre del año 2015 en uno de los listados de la UNESCO, afianzando la importancia de este patrimonio intangible que aún prevalece con su elaboración.

Y en este sentido ¿cómo un cultivo agrícola consta en la valoración del tejido de la paja toquilla por parte de visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador? En primer lugar, el acercamiento entre los visitantes y la paja toquilla surge con la visita a los museos estudiados, por lo tanto, son espacios que generan interactividad. En los tres museos estudiados, se pone en manifiesto la importancia de la materia prima para su posterior



tejido. Los visitantes consideran al proceso como atractivo en donde es necesario pasar por varios métodos para llegar al artículo final involucrando la creatividad de quienes se dedican a esta labor.

4.2 El patrimonio que perdura en el tiempo

En el año 2012, se inscribió en la Lista Representativa de Patrimonio Inmaterial Cultural de la Humanidad al tejido del sombrero de paja toquilla ecuatoriano por parte de la UNESCO. Esta inscripción generó una mayor demanda de interés por parte de los visitantes, siendo reconocida a nivel internacional.

Los visitantes de los museos contemplados en el presente estudio consideran que el tejido tiene un gran valor patrimonial pues lo han definido como un trabajo patrimonial. Por lo tanto, conviene señalar que los museos del sombrero de paja toquilla en Cuenca-Ecuador cumplen su función educativa, donde los visitantes dan sentido a la muestra ubicada en sus instalaciones. Ahora bien, las muestras en su mayoría comprenden al sombrero de paja toquilla, no obstante, la paja toquilla por su facilidad al ser tratada puede dar forma a otros objetos dependiendo de la imaginación de quienes la trabajen.

Para un visitante comprender la importancia del proceso para lograr un objeto que admira es clave. Con esto se reafirma que “el patrimonio cultural no se limita a monumentos y colecciones de objetos, sino que comprende también tradiciones o expresiones vivas heredadas de nuestros antepasados y transmitidas a nuestros descendientes, como [...] saberes y técnicas vinculados a la artesanía tradicional” (Organización de la Naciones Unidas para la Ciencia y la Educación, s.f., párr. 1). Acerca de las tradiciones heredadas el tejido de la paja toquilla está intrínsecamente ligado al conocimiento que ha pasado de familia a familia ya sea el cultivo, su transformación a materia prima, su tejido y presentación final. Es decir que cualquiera que desee aprender



sobre este tejido tiene la posibilidad de instruirse ya que aún hay personas que se dedican al tejido de la paja toquilla como modo de vida.

Los visitantes también consideran que han cambiado su opinión después de su recorrido a los museos pues destacan que el desconocimiento no les permitía valorar a quienes están detrás de los productos observados. “La comprensión del patrimonio cultural inmaterial de diferentes comunidades contribuye al diálogo entre culturas y promueve el respeto hacia otros modos de vida” (Organización de la Naciones Unidas para la Ciencia y la Educación, s.f., párr.2). Este aporte teórico si se cumple en la ciudad de Cuenca-Ecuador, pues es reflejado en la valoración altamente positiva por parte de los visitantes. Esta valoración sería de carácter profundo pues el visitante luego conocer o aproximarse a tejido de la paja toquilla es capaz de apreciarlo además de su estética como un bien que se constituye en la identidad.

Cuando los visitantes ingresan a los museos y descubren que esta tradición es un arte se genera en ellos un sentimiento de apropiación. Considerar que el tejido de la paja toquilla identifica a la ciudad y al país frente al mundo, ya que permiten un acercamiento entre el visitante y el proceso del tejido del sombrero de paja toquilla. Entre los comentarios se destaca la necesidad que los museos busquen maneras de comunicación efectiva pues sus actividades son consideradas como poco difundidas. Cabe recalcar que luego de la revisión de la prensa escrita local no se evidencia mayores novedades sobre los museos del sombrero de paja toquilla, más bien su principal aporte radica en las redes sociales. Con ello, podemos decir que, si bien son museos del sombrero de paja toquilla con una muestra en común, sus formas de darse a conocer corresponden a diferentes estrategias de comunicación.

Mediante la revisión de la prensa escrita local, se pone en consideración que luego de la inscripción Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad ha incrementado la promoción del sombrero de paja toquilla en varios eventos, considerando erróneamente a la declaratoria de patrimonio



inmaterial de humanidad en lugar de la inscripción de la lista representativa ya mencionada.

En 2013 no se evidencia eventos que den a conocer el patrimonio inmaterial del tejido del sombrero de paja toquilla, más bien las autoridades se concentran en exponer cifras y analizar su incidencia en el modo de vida de los artesanos. A partir del año 2014 se inicia con actividades culturales además de inaugurar un espacio municipal para el sombrero de paja toquilla. En el año 2015 se continúa con actividades culturales donde sobresalen las ferias del sombrero de paja toquilla. En los años posteriores en el aniversario de declaración se trabaja con las exposiciones en ferias además de involucrarse en medios digitales con la finalidad celebrar este acontecimiento involucrando a visitantes nacionales y extranjeros.

4.3 El arte del tejido del sombrero de paja toquilla

Los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla, consideran al tejido de la paja toquilla como un arte, es decir que valoran la capacidad de los artesanos para desarrollar los diferentes modelos frente a los ya existentes.

El tejido de la paja toquilla comienza con la selección de la materia prima adecuada, ya que si está de color marrón o rojizo deberá ser desechada pues el tejido de quebraría. Cabe recalcar que hay diferencia entre el tejido manabita y el azuayo, pues la calidad marca la diferencia y se debe considerar que la trama del tejido mientras más delgada es más fino el tejido mientras más grueso el tejido menos calidad (Regalado Espinoza, 2011, p. 96).

Los museos contribuyen a que el visitante valore a la artesanía. Es por ello que “la artesanía ha logrado adaptarse a nuevas formas, creando innovadores productos que reflejan a cabalidad la creatividad y el patrimonio cultural de sus



creadores” (UNESCO, s.f., párr.1). En el presente estudio, si bien se enfoca al sombrero de paja toquilla se extiende a otros objetos de uso cotidiano y hacia aspectos no sólo utilitarios si no estéticos. Para ejemplificar, desde bolsos, prendas de vestir, calzado en combinación con otros materiales; dando paso a otros productos que surgen de la imaginación de los artesanos.

Con respecto al rescate de la tradición del sombrero, cabría preguntarse ¿Estamos en un verdadero rescate de una tradición o se la convierte en una atracción turística? Como se había mencionado anteriormente, un recurso turístico es un bien material o inmaterial que permite que la visita a un lugar sea más placentera para el visitante. Los museos del sombrero de paja toquilla, son un atractivo, pero de ¿De qué manera estos museos destacan una tradición? Los visitantes consideran en sus comentarios que el trabajo que exponen lo refleja el trabajo de quienes están inmersos en el tejido de la paja toquilla, material que no puede ser industrializado debido a la complejidad en su transformación. Es así que el museo en su papel de servicio a la sociedad permite un acercamiento profundo con un producto que es el resultado de conocimiento, practica y dedicación de los artesanos.

Se desataca la particularidad de la artesanía que es estar hecha a mano por un solo fabricante, para atender las necesidades de un grupo limitado de usuarios (aquellos de muestran interés por adquirirlo), lo que significa que cada vez resulta único en su género: aunque las manos del artesano repitan cien veces la misma forma con las mismas materias y los mismos gestos, siempre habrá una diferencia imperceptible (Etienne-Nugue, 2009, p.7)

En los museos objetos de estudio, dos de ellos permiten al visitante observar parte del tejido o el final del mismo. Este acercamiento es fundamental para que la relación entre público y el objeto del museo sea provechosa. La valoración por parte de los visitantes manifiesta que es importante rescatar a la



artesanía que mayoritariamente es desvalorada ya sea por falta de conocimiento o desinterés.

4.4 Principales actores en el tejido de la paja toquilla

Los visitantes valoran la mano de obra detrás del tejido de la paja toquilla, definiéndolas como manos toquilleras. La importancia del trabajo realizado por los artesanos es fundamental en los anexos de la declaratoria del tejido de la paja toquilla en comunidades de Manabí, Azuay y Cañar, lugares donde se demuestra que se mantiene la tradición del tejido.

En los comentarios se destaca el papel de la mujer como actor principal del tejido del sombrero de paja toquilla. Al estar ubicados en la zona del austro ecuatoriano, el uso y la producción del tejido del sombrero de paja toquilla es muy extendido en la provincia. Cuya producción es de menor calidad en comparación con la elaboración de los sombreros finos de Montecristi. Es evidente que el tejido de la paja toquilla forma parte un símbolo cultural donde las tejedoras son mayoritariamente mujeres formando parte de la tradición campesino-mestiza (Regalado Espinoza, 2011, p. 98). Se puede considerar que es un oficio exclusivamente de mujeres sin embargo en uno de los museos se ofertan cursos al público en general donde las personas del sexo masculino laboran en el tejido de la paja toquilla.

El papel de las mujeres fue fundamental para la inscripción de la Lista Representativa de Patrimonio Inmaterial por parte de la UNESCO, pues son las asociaciones de tejedoras quien figuran en la nómina de candidatura del tejido del sombrero de paja toquilla ecuatoriano. Como se había mencionado se elaboró en tres provincias Manabí, Azuay y Cañar. Inicialmente de acuerdo al documento Consentimiento de las Comunidades que se envía a la UNESCO se



destacaban tres asociaciones de artesanas para la ciudad de Cuenca Ecuador: Asociación de Tejedores de María Auxiliadora del Sígsig, Tejedores San Martín de Puzhío, y Asociación de Tejedores de Chordeleg (Organización de la Naciones Unidas para la Ciencia y la Educación, s.f., pp. 1-10). En la actualidad se constituyen más de 20 organizaciones de tejedoras a nivel del Azuay.

Una de las razones para que el tejido logre ser una actividad exclusiva de mujeres se debe a que no genera beneficios económicos de alto rédito para quienes se dedican a esta actividad. La zona austral se encuentra afectada por la migración razón por la cual las mujeres se dedican a esta labor como una actividad complementaria. Por lo tanto, el “tema del tejido como forma de frenar la migración y una alternativa viable, parece no ser prioritario” (Regalado Espinoza, 2011, p. 99). Al no generar suficientes recursos económicos con el tejido se buscan nuevas formas de subsistencia dejando como complementario al tejido de la paja toquilla. El papel de la mujer rural a más de dedicarse a sus actividades cotidianas debe dedicar su tiempo a un tejido que debido a las condiciones del mercado de la ciudad de Cuenca-Ecuador debe someterse a estándares de calidad de las empresas exportadoras.

Los visitantes destacan la laboriosidad y la imaginación de las tejedoras que se refleja en los productos elaborados a partir de la paja toquilla, siendo una valoración de carácter social. Esta valoración corresponde a dar sentido a lo que las manos de personas hábiles demuestran pues el tejido de paja toquilla puede durar de días a meses dependiendo su calidad. A más del sombrero de paja toquilla, se evidencia que el trabajo de la materia prima que es la paja toquilla se extiende en otras áreas como el diseño de accesorios de uso cotidiano. Conviene destacar el tejido se conserva más su uso va evolucionando conforme las necesidades surgen y las tendencias de moda cambien. En este sentido, la innovación se convierte en una forma de mantener el tejido de la paja toquilla y verlo reflejado en nuevas formas.



Sin embargo, algunas visitantes concuerdan que los museos deberían tratar a profundidad la labor de las tejedoras e incluso hay quienes manifiestan su deseo pagar por ello. En este contexto, los visitantes destacan que el tejido es una tradición que merece perdurar en el tiempo, consideran que los museos del sombrero de paja toquilla son espacios adecuados para que el tejido tradicional se muestre tanto a nacionales como extranjeros. Con ello se demuestra que la ciudad muestra interés o una iniciativa para conservar aquello que los identifica y diferencia de las demás.

Es decir que el papel de la mujer en el tejido de la paja toquilla que “expresen de forma contemporánea la singularidad de su patrimonio cultural material e inmaterial en el contexto del turismo mediante un mayor grado de sensibilización, sensación de orgullo e identificación” (OMT, 2016, p.15). Los visitantes admiran la labor de las manos, en donde se puede apreciar con profundidad el papel de la mujer es en el Economuseo Municipal Casa del Sombrero puesto que son mujeres quienes se dedican a compartir sus conocimientos. Los visitantes asumen un sentimiento de orgullo al considerar que es una artesanía que exigen conocimiento y preparación.

4.5 La conservación del tejido de la paja toquilla

Los museos del sombrero de paja toquilla ponen a disposición del visitante parte del proceso de transformación de la paja toquilla, por medio de sus guías complementan la información que es requerida por sus visitantes. Se convierten quizá en una vitrina para admirar elementos relacionados con la paja toquilla en especial con el sombrero.

Adicional al de labor de los museos como instituciones al servicio de la sociedad, desde el sector público ¿Cómo se conserva el patrimonio inmaterial? El uso del espacio público durante las festividades y el aniversario de



inscripción en la Lista Representativa de Patrimonio Inmaterial general espacios para que la población pueda conocer un poco más. Sin embargo, la gestión durante el resto del año requeriría mayor atención en cuanto a su conservación. Como ya se señaló las personas dedicadas a tejer la paja toquilla son del área rural del Azuay, y son quienes comercializan su trabajo a un precio que no representaría su valor real es más sin contar con espacios apropiados

Conviene preguntarse ¿Cómo pueden comercializar sus productos si no tienen un espacio adecuado? Se evidencian los esfuerzos de sector público para que los artesanos puedan exhibir y comercializar sus productos que adicional a sombreros de paja toquilla, se incluye las artesanías pequeñas que son elaboradas con la paja toquilla. Sin embargo, conviene señalar el poder de la unión de las asociaciones de toquilleras para alcanzar mayores oportunidades de comercialización.

En este contexto es preciso señalar que la artesanía no dura milenios se gasta poco a poco “entre el tiempo sin tiempo del museo y el tiempo acelerado de la técnica, la artesanía es el latido del tiempo humano” (Centro Interamericano de Artes Populares, 2004, p.15). Es decir que la artesanía representa el esfuerzo de las personas y no es ajena a los cambios con el tiempo, puesto que en los museos permanecen a la vista de los visitantes que admiran la labor de los artesanos y en los eventos la artesanía se muestra con su valor utilitario siempre cambiante de acuerdo a los requerimientos que quienes muestren su interés en adquirirla.

Ya con estas consideraciones cabría preguntarse ¿Los museos retribuyen de alguna manera a quienes dedican su vida al tejido? De lo observado dos de los museos son intermediadores de los sombreros de paja toquilla y verifican su calidad; el otro museo se convierte en un espacio para exhibir y su posterior venta directa entre el artesano y los interesados en adquirir esta artesanía. Es



decir que los museos estudiados en media de sus posibilidades favorecen a los artesanos.

Sin embargo, durante este tiempo de investigación se ha observado que varias tejedoras de paja toquilla puesto que, en su mayoría mujeres, se ubican los días jueves a partir de la 7h00 a lo largo de las calles Antonio Vega Muñoz entre las calles Vargas Machuca y Hermano Miguel para vender sus tejidos. No se evidencia una tabla de cobros más bien la calidad se define por la finura de su tejido. Por lo tanto, se podría considerar que los artesanos se encuentran en desventaja frente a quienes entregan a las empresas manufactureras de la ciudad. Vale la pena preguntarse si estos factores incidirán en la conservación de este representativo patrimonio inmaterial de la humanidad.

De los eventos abiertos al público como ferias y exposiciones, cuya finalidad es fomentar el uso del sombrero de paja toquilla y adquisición de las artesanías que se elaboran a partir de la paja toquilla. se evidencia que, estos eventos a favor del sombrero de paja toquilla en definitiva si fortalecen la imagen de la artesanía en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

Todas estas interrogantes deberían ser consideradas para una próxima investigación más amplia. Por el momento la labor de los museos estudiados es mostrar a los visitantes la importancia del tejido de la paja toquilla, misma que los visitantes califican con una valoración positiva con criterios de mejorar los canales de información.



CAPÍTULO 5

VALORACIÓN DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA POR PARTE DE LOS VISITANTES DE SUS MUSEOS DE CUENCA-ECUADOR

El presente capítulo abarca los criterios de valoración del sombrero de paja toquilla por parte de los visitantes de los museos estudiados. Considerando que la exposición además de informar, persigue la aceptación pública del valor otorgado a los objetos (Fuentes, 2012, p.213). El sombrero de paja toquilla como objeto de la exposición genera vínculos con los visitantes dependiendo del grado de interés y motivación individual. Este producto resultante de un largo proceso de transformación se convierte en un recurso turístico-cultural, pues sus diversas etapas de transformación que involucran a varios sectores hacen que el interés en los visitantes sea mayor.

Considerando al patrimonio cultural como aquel conjunto de manifestaciones acumulado a lo largo de años, en las que se incluyen manifestaciones artísticas que forman parte de la cultura popular (Centro Interamericano de Artes Populares, 2004, p.13). El tejido del sombrero de paja toquilla es una manifestación ya reconocida a nivel internacional a más de su calidad por el aspecto social que representa.

5.1 La percepción de la calidad de los sombreros de paja toquilla

El sombrero de paja toquilla además de ser un bien cultural como parte de una muestra museal, cuenta con Denominación de Origen desde el 15 de junio de 2009. Dicha denominación se suma a los productos premium como el banano, camarón, atún, flores y cacao fortaleciendo a la marca sectorial que representa alta calidad, trazabilidad y procedencia de los productos nacionales en mercados internacionales como Alemania, Estados Unidos, Japón, Francia y



España (Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones, 2018, párr. 3 y 5). A nivel internacional, el sombrero de paja toquilla figura dentro de los productos de calidad siendo parte de la imagen del país.

En este contexto, la calidad incrementa la apreciación del sombrero de paja toquilla por parte de los visitantes, de modo que esta relación resulta favorable para las partes involucradas. Considerando que el acceso a la información juega un papel clave, pues sin conocimiento no hay valoración. Los guías de los museos continúan siendo importantes pues son quienes transmiten información a los visitantes.

Así mismo los visitantes destacan al Ecuador y en este caso a la ciudad de Cuenca como uno de los mejores lugares, puesto que los museos se convierten en lugares apropiados para admirar al sombrero de paja toquilla, insistiendo en la excelencia e inclusive en la calidad de su materia prima. Por tanto, los museos se convierten en centros de interacción con los visitantes que además de mirar pueden emitir su valoración personal, es la valoración puede ser analizada y determinar si cumplieron o no sus expectativas.

Los visitantes consideran al sombrero de paja toquilla como un objeto de carácter magnífico, fabuloso, grandioso, impresionante; como resultado su valoración es altamente positiva, destacando la calidad inigualable del bien. Para lograr esta valoración se emplea un mensaje visual debiendo ser especialmente breve pues tienen que competir por la atención del visitante y retenerla durante el reducido lapso de tiempo en el que ha de producirse la correcta interpretación del mensaje (Fuentes, 2012, p. 212). Es decir que el tiempo que el visitante observa el objeto en este caso el sombrero de paja toquilla es de suma importancia pues de ahí se derivan su valoración y por ende su satisfacción al final de su recorrido.



Por tanto, se infiere que el mayor atributo del sombrero de paja toquilla que destacan los visitantes de la ciudad de Cuenca-Ecuador es la calidad, que se representa en su historia, proceso de transformación y mano de obra dando como resultado un sombrero de paja toquilla que se convierte en la insignia del país alrededor del mundo.

5.2 La creación de identidad mediante la visita a los museos dedicados al sombrero de paja toquilla

Conviene destacar el papel del museo como un agente clave para generar identidad. Por ende, los objetos que adquieren la categoría de productos culturales, perteneciendo a un ámbito cultural concreto y ayudando al individuo a dar sentido dando como resultado un producto simbólico. (Gómez-Redondo, 2017, párr.11). El sombrero de paja toquilla como bien cultural es capaz de general que los visitantes den sentido a la exhibición de cada uno de los museos estudiados que se ven reflejados en la identidad de la ciudad de Cuenca-Ecuador. La naturaleza simbólica infiere dos significados una “a través del instrumento como tecnología, como objeto funcional, y la palabra, como significado y sentido de los objetos” (Gómez-Redondo, 2017, párr.14). El sombrero cuya funcionalidad es brindar protección se excluye de este análisis, el carácter simbólico e identidad radica en todos los procesos para su obtención como producto final además que parte de ese proceso consta Lista Representativa de Patrimonio Intangible Cultural de la Humanidad, es decir que representa una actividad de carácter importante que necesita ser conservada.

Los visitantes consideran que el sombrero de paja toquilla es un símbolo del Ecuador, puesto que en las muestras de los museos se exhibe como un producto único y cuya marca de origen está patentada en Ecuador, generado un sentimiento de orgullo por observar un bien ecuatoriano. Recordando que el visitante apreciará la exhibición desde el enfoque de su propia identidad.



5.2.1 El sombrero de paja toquilla y la memoria

El sombrero de paja toquilla como objeto museístico es capaz de transmitir un mensaje y generar interacción con el visitante. Sin embargo, se crean narrativas a partir de los objetos observados y expresarlas en distintos lenguajes como: escrito, poético, visual, musical o intertextual (ICOM, s.f., párr. 4). Las narrativas escritas de los visitantes los museos del sombrero de paja toquilla se constituyen como base para comprender la relación entre el sombrero y la memoria que representa.

La memoria “como testimonio que viene evocada del propio objeto haciéndonos dar cuenta que representa el legado de una determinada civilización. El objeto nos habla, nos narra su condición, su estado de conservación, su identidad, como ha sido valorado hasta hoy” (ICOM, s.f., párr. 9). El sombrero de paja toquilla nos narra sus características en las muestras de los museos estudiados para que los visitantes emitan un criterio de valor.

El museo como “agente social y cultural tiene como misión dar a conocer la cultura generada en su contexto, pretende la integración de individuos y comunidad para la plena concienciación en su presente” (Gómez-Redondo, 2017, párr. 28). Por ello, es necesario mostrar los acontecimientos pasado para que los visitantes comprendan el contexto actual en el que se encuentra el sombrero de paja toquilla.

Para el caso de Cuenca-Ecuador la cultura relacionada al sombrero de paja toquilla tiene sus orígenes en el año de 1844, con la emisión de una ordenanza por parte del cabildo de la ciudad en la que se disponía la enseñanza de la manufactura del sombrero de paja toquilla (Regaldo Espinoza, 2011, p. 41). Es decir, que este elemento prevalece como parte de la memoria histórica de la ciudad.



Así en otra definición “la memoria es selección e implica olvido, y en ese juego define a los individuos y a la sociedad” (Salgado, 2014, p.77). El papel de los museos supone ofrecer objetos de interés al visitante, no obstante, implica seleccionar los elementos más representativos, para ello se debería establecer los criterios para este procedimiento. En el caso de los museos estudiados evocan al visitante a recordar parte de la historia y a ser partícipes en parte del proceso de transformación de la paja toquilla en su producto final como sombrero. Sin embargo, ¿Se muestra a los visitantes todo lo relacionado con el sombrero de paja toquilla? ¿Se comunica únicamente los aspectos positivos? Pues bien, las muestras de los museos estudiados son de carácter informativo y hasta pedagógico como se observó en los capítulos anteriores. Los museos del sombrero de paja toquilla no involucran las problemáticas generadas por todo el proceso que se derivan del sombrero de paja toquilla, como la explotación laboral en el austro al inicio de la actividad, las enfermedades mortales que sufrían los artesanos derivados de la quema del mercurio en uno de los procesos de transformación de paja toquilla.

La memoria que presentan el sombrero de paja toquilla está intrínsecamente ligada a la identidad que se forjan los visitantes de los museos dedicados a este elemento en la ciudad de Cuenca Ecuador, conviene señalar que las muestras de los museos a pesar de ser diferentes se complementan con ello la memoria que representa la paja toquilla contribuye a fortalecer la identidad de la ciudad. Este fortalecimiento señala que los visitantes construyan su memoria a partir de su experiencia en los museos estudiados, pues se han involucrado en varios procesos de que algún modo obtiene un conocimiento por ello son capaces de identificar las características de la ciudad en lo que respecta a su identidad.



5.3 La creatividad en la ejecución del sombrero de paja toquilla

Se valora a la creatividad inmersa dentro de un objeto pues representa la identidad de un pueblo y da paso a su continuidad, lo que permite el desarrollo de quienes se dedican a esta actividad, pues su creatividad se convierte en su modo de vida al elaborar una artesanía como lo es el sombrero de paja toquilla. La creatividad forma parte del turismo cultural, pues los artesanos no podrían plasmar sus obras para ser exhibidas a un público.

Los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador son espacios donde los visitantes destacan la creatividad como una herramienta para fabricar sombreros de paja toquilla. Existen una variedad de tallas, colores y modelos que se deben a la imaginación inmersa en cada una de las personas que dedican su vida a la elaboración del sombrero de paja toquilla.

Los visitantes consideran que al ambiente de los museos estudiados generan espacios acogedores para apreciar la diversidad de diseños del sombrero de paja toquilla, dando como resultado una experiencia edificante y encantadora.

5.4 El aspecto estético del sombrero de paja toquilla

Con respecto al aspecto estético, la ubicación de los espacios dentro de las instalaciones favorece la visita del público. Esto implica que exista facilidad y claridad para analizar la diversidad de sombreros de paja toquilla expuestos al final de cada recorrido de los museos estudiados.

Los visitantes consideran que los modelos exhibidos son una obra de arte, ya que la belleza de los sombreros les permite definirlos como encantadores y hermosos. De los museos estudiados al revisar dos de sus páginas web es posible identificar al menos 48 modelos de sombreros de paja toquilla. Estos



modelos son tanto para hombres como mujeres, con varios colores y accesorios sorprendiendo al visitante que luego de conocer datos de interés valoran el trabajo detrás del sombrero de paja toquilla.

Es importante considerar que el sombrero de paja toquilla está incursionando en el mundo de la moda, esto debido a su calidad por su variedad de diseños, su textura y flexibilidad. En el año 2017, un sombrero de paja toquilla extra fino se incluyó en la muestra '*Items: Is Fashion Modern*', en el Museo de Arte Moderno de Nueva York en Estados Unidos siendo considerado como productos que trascendieron en el tiempo y alcanzaron un alto impacto en la moda en los siglos XX y XX (El Universo, 2018, párr. 1). En el año 2018, se organizó una exposición Tejiendo Moda por parte de la Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico, EDEC EP, en coordinación con el Economuseo Municipal Casa del Sombrero (El Mercurio, 2018, párr. 1). Es decir que quienes se dedican a la exportación del sombrero de paja toquilla buscan incursionar en mercados mundiales usándolos como un objeto de moda. En sentido los museos aportan desde sus exhibiciones con información para los visitantes quienes se convertirán en portavoces del sombrero de paja toquilla en sus lugares de origen.



CONCLUSIONES

1. Cada institución tiene su característica especial: el Museo del Sombrero de Paja Toquilla, se encarga de transmitir el conocimiento sobre el proceso final de sus sombreros; el Museo Magia del Sombrero destaca el proceso de transformación del sombrero por medio de los materiales empleados; finalmente, el Economuseo Municipal Casa del Sombrero ofrece cursos de tejido de paja toquilla con lo que contribuyen a la preservación de esta actividad artesanal, aparte de fomentar el turismo cultural en la ciudad de Cuenca-Ecuador.
2. Las características del conocimiento obtenido por parte de los visitantes son histórico y cultural en relación directa con su motivación. Los tres museos exponen parte de la historia e inicios del sombrero de paja toquilla además de aclarar que el sombrero conocido como *Panama Hat* es una artesanía ecuatoriana. De tal modo, que la imagen de la ciudad de Cuenca-Ecuador se fortalece.
3. Los museos del sombrero de paja toquilla son una ventana para que el visitante se acerque a la realidad de una sociedad que aún subsiste con una actividad artesanal. Por tanto, un visitante informado es capaz de valorar lo observado durante el recorrido siempre respondiendo a su motivación individual.
4. En cuanto a la satisfacción visitantes-muestra es considerada como positiva, los visitantes se impresionan con la historia detrás del objeto que se encuentra dentro de la exhibición contemplando aspectos estéticos, sentimentales y utilitarios. Aspectos que marcan el recorrido de los visitantes aumentado sus expectativas en caso de retorno.
5. Los visitantes afirman que el tejido de la paja toquilla implica un valor agregado para su visita. A partir de este primer encuentro surge la valoración



fortaleciendo así la identidad de la población que hace de la artesanía su modo de subsistencia. Sobre todo, cuando el visitante está motivado para profundizar en la muestra de un museo.

6. Los visitantes manifiestan su agradecimiento a los artesanos. Por tanto, los artesanos dedicados al sombrero de paja toquilla son valorados y reconocidos por su trabajo, lo cual tiene efectos positivos para su autoestima y se constituye en una motivación. Por tanto, los artesanos son quienes potencian al sombrero de paja toquilla como atractivo cultural.
7. Pese a que el impacto económico no es el tema tratado, conviene señalar que el precio es directamente proporcional a la calidad del tejido, hasta el momento no se cuenta con una tabla de valores o alguna entidad reguladora. Sin embargo, a futuras investigaciones se debería considerar la relación entre el valor económico y la creatividad de los artesanos.
8. El sombrero de paja toquilla es un producto cultural, capaz de motivar la visita turística tanto de visitantes nacionales como extranjeros. El proceso de su elaboración involucra varios procesos los cuales brindan al visitante una experiencia turístico-cultural satisfactoria ya sea por el nivel de conocimiento que los visitantes adquieren, la relación entre visitantes-muestra y la valoración que surge de esta relación.



RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos estudiados se debería poner énfasis en la guianza que brindan los museos del sombrero de paja toquilla. A más es de esperar que en un futuro cercano se pase de la guianza a la mediación.
2. La información proporcionada en los museos analizados debería destacar que el tejido del sombrero de paja toquilla fue inscrito en la Lista Representativa de Patrimonio Intangible Cultural de la Humanidad mas no cuenta con una declaratoria. Además, que dicha información debería estar en inglés y francés.
3. Con respecto al comercio del sombrero de paja toquilla elaborado por los artesanos sin refinamiento se debería crear una tabla valores para el comercio justo en el que se especifique la calidad del tejido y su respectiva remuneración.
4. Con la satisfacción los visitantes se convierten en portavoces de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla por el mundo, por tanto, conviene estar atentos a mejorar la experiencia que estas instituciones brindan al público.
5. Para estudios anteriores sería conveniente involucrar el método cuantitativo para conocer detalladamente el perfil de los visitantes y su comportamiento en los museos.



BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. A. (2012). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. (2^{da}. ed.). México: Trillas.
- Aguilar García, M. L. (2007). La Paja Toquilla en Cuenca, Realidad y Perspectivas. *Revista Artesanías de América*. 65, 85-110. Recuperado de <http://documentacion.cidap.gob.ec:8080/bitstream/cidap/499/1/La%20paja%20toquilla%20en%20cuenca-Ma.%20Leonor%20Aguilar.pdf>
- Aguilera Jiménez, P. (2007). *Los guías de los museos de ciencia como mediadores de la participación de los visitantes: el caso del Museo de la Luz*, (Tesis de maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente) Recuperado de https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/2394/patricia_aguilera.pdf?sequence=2
- Alonso Fernández, L. (2010). *Museología y Museografía*. Recuperado de un <https://www.scribd.com/document/334477545/ALONSO-FERNANDEZ-L-Museologia-y-Museografia>
- Alonso Fernández, L. y García Fernández, I. (2010). Diseño de exposiciones. Diseño, Instalación y Montaje. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/225702297/Diseno-de-Exposiciones-Luis-Alonso-Fernandez-Isabel-Garcia-Fernandez-Chico>
- Alegre, J., y Caldera, M. (2009). Analysing the effect of satisfaction and previous visits on tourist intentions to return. *European Journal of Marketing*, 43(5/6), 670-685. doi:10.1108/03090560910946990
- Arias Castañeda, E. (2015). La experiencia existencial como modo de interpretación del turismo. *Revista Hospitalidade*, 12(2), pp. 586-599. Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/download/598/682>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3^{ra}. ed.). México: Editorial El Manual Moderno.
- Asensio Brouard, M. (2015). El aprendizaje natural, la mejor vía de acercarse al patrimonio. *Education siglo XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 33(1). Recuperado de <https://revistas.um.es/educatio/article/view/222501/174751>



- Banano, camarón, atún, cacao y flores de Ecuador tendrán marcas sectoriales. (12 de enero de 2018). *El Universo*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/01/12/nota/6563244/banano-camaron-atun-cacao-flores-ecuador-este-viernes-12-tendran>
- Borja, D. (09 marzo de 2016). La cuna de la toquilla. *Revista Vistazo*. Recuperado de <https://www.vistazo.com/seccion/cultura/la-cuna-de-la-toquilla>
- Centro Interamericano de Artes Populares. (2004). *Identidades Cuencanas*. Cuenca, Ecuador: Gráficas Hernández.
- Calle Vaquero, M. de la., y García Hernández, M. (2010). Reflexiones sobre el turismo cultural. La aportación de la cultura en la conformación de flujos turísticos emisores en España y la Comunidad de Madrid. *Anales de Geografía*. 30(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3345485&orden=275395&info=link>
- Carballo Fuentes, R., Moreno-Gil, S., León González, C., y Brent Ritchie, J. R. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos De Turismo*, (35), 71-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39838701003>
- Correia, A., Kozak, M., y Ferradeira, J. (2013). From tourist motivations to tourist satisfaction. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 7(4), 411-424. doi:10.1108/ijcthr-05-2012-0022
- Devesa Fernández, M., y Palacios Picos, A. (2005). Predicciones en el nivel de satisfacción percibido por los turistas a partir de las variables motivacionales de valoración de la visita. *Tribuna de Economía*, 821. Recuperado de http://www.revistasice.info/cache/pdf/ICE_821_241-255__F433006AB6375923061A161343DBC54E.pdf
- Devesa Fernández, M., Laguna García, M., y Palacios Picos, A. (2010). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: el caso de un destino de interior. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 13(35-36). Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf>



- Díaz Cabrera, M. C. (2010). Criterios y conceptos sobre el patrimonio cultural en el siglo XXI. *Publicaciones Universidad Blas Pascal*. Recuperado de <https://www.ubp.edu.ar/wp-content/uploads/2013/12/112010ME-Criterios-y-Conceptos-sobre-el-Patrimonio-Cultural-en-el-Siglo-XXI.pdf>
- Elcomercio.com. (6 de octubre de 2017). El sombrero de paja toquilla se exhibirá en el MoMa de Nueva York hasta enero del 2018. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/tendencias/sombrero-pajatoquilla-exhibicion-moma-nuevayork.html>
<https://www.elcomercio.com/tendencias/sombrero-pajatoquilla-exhibicion-moma-nuevayork.html>
- Economuseo Municipal "Casa del Sombrero". (s.f.). Información. Recuperado de https://www.facebook.com/pg/economuseocasadel sombrero/about/?ref=page_internal
- Etienne-Nugue, J. (2009). *Háblame de la artesanía*. París, Francia: Ediciones UNESCO
Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000181443?posInSet=1&queryId=43fcd9c2-a3ed-4046-a013-d0f563beb065>
- Fernández Arenas, J. (1996). Introducción a la conservación del patrimonio y técnicas artísticas. Barcelona, España: Ed. Ariel, Historia del Arte.
- Fernández, M. (2003). Los museos espacios de cultura, espacios de aprendizaje. *Didáctica de las Ciencias Sociales, Geografía e historia*, 36. Recuperado de http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=15:los-museos-espacios-de-cultura-espacios-de-aprendizaje&catid=10&Itemid=103
- Forero La Rotta, A., y Ospina Arroyave, D. (2013). El diseño de experiencias. *Revista de Arquitectura*, 15, pp. 78-83. doi: 10.14718/RevArq.2013
- Fuentes, I. (2012). Significado y valor de los objetos. *Pensar la Publicidad. Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias*, 6, pp. 211-221. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/download/40647/38972>
- Hernández, F. (1992). Evolución del concepto del museo. Recuperado de <http://esferapublica.org/museo.pdf>



- Hernández, S. (2012). La evolución de los museos y su adaptación. *Cultura y desarrollo*, (8). Recuperado de http://www.lacult.unesco.org/docc/evolucion_museos.pdf
- Hooper-Greenhill, E. (1998). Museos: ámbitos perfectos de aprendizaje. *Los Museos y sus visitantes*. Madrid, España: Trea. Recuperado de https://cccasmaperu.files.wordpress.com/2018/07/museos_ambitos_perfectos.pdf
- Horowitz, P. (2015). *Panama Hat*. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwimsbXrzLzbAhXKrFkKHRo6DskQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.pazhorowitz.com%2Fsystem%2Ffiles_force%2Fnl_de_paja_toquilla_esp_.pdf%3Fdownload%3D1&usg=AOvVaw24bBdyU0Ba6qYRKeh1C64
- García Retana, J. A. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1), pp. 97-109. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/455/9906/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena. (2015). Plan de Ordenamiento Territorial. Recuperado de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968580510001_Resumen%20Ejecutivo_PDOT%20SANTA%20ELENA%202015_14-08-2015_16-15-57.pdf
- Gómez-Redondo, C. (2017). El objeto patrimonial como símbolo identitario en el museo. *MIDAS*, 8. doi: 10.4000/midas.1216
- Guillermo, A. (24 abril de 2018). Exposición Tejiendo Moda potencia el sombrero de paja toquilla azuayo. *El Mercurio*. Recuperado de <https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/04/24/exposicion-tejiendo-moda-potencia-el-sombrero-de-paja-toquilla-azuayo/>
- Idrovo Mogrovejo, S. (1997). Museos de Cuenca. Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.
- Ilustre Municipalidad de Cuenca, Junta de Andalucía y Embajada de España. 2007, Cuenca, Guía de Arquitectura, recuperado de:



- http://www.juntadeandalucia.es/fomentoyvivienda/estaticas/sites/consejeria/areas/arquitectura/fomento/guias_arquitectura/adjuntos_ga/Cuenca_e.pdf
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2012). *El tejido tradicional del sombrero de paja toquilla Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad*. Recuperado de http://www.crespial.org/public_files/1436982799.pdf
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2012). El tejido tradicional del sombrero de paja toquilla ecuatoriano. Recuperado de <http://patrimoniocultural.gob.ec/el-tejido-tradicional-del-sombrero-de-paja-toquilla-ecuadoriano/>
- International Council of Monuments and sites. (1976). *Carta de turismo cultural- ICOMOS* [Versión DOC]. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwiDn7S10oXeAhVNs1kKHdDVDylQFjACegQIAxAC&url=http%3A%2F%2Fwww.lacult.unesco.org%2Fdocc%2FCarta_Tur_1976.doc&usg=AOvVaw2r8hgQ9MsUsiD0GyRBmfh
- International Council of Museums. (2010). En A. Desvallées y F. Mairesse (ed.), *Conceptos claves de museología*. Recuperado de http://icom.museum/fileadmin/user_upload/pdf/Key_Concepts_of_Museology/Museologie_Espagnol_BD.pdf
- Kravets. I., y De Camargo, P. (2008). La importancia del turismo cultural en la construcción de la identidad nacional. *Revista de Cultura e Turismo*, (2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3240044.pdf>
- Mallor, E., González-Gallarza, M., y Fayos, T. (2013). ¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural? Un estudio longitudinal con series temporales para el caso español. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2). Recuperado a partir de <http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PASOS33.pdf#page=9>
- Molano L., O. L. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Revista Opera*, 7, pp. 69-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/675/67500705.pdf>
- Morère Molinero, N. y Perrelló Oliver, S. (2013). *Turismo cultural. Patrimonio, museos y empleabilidad*. Recuperado de



http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80090/EOI_TurismoCultural_2013.pdf

- Mossberg, L. (2007). A Marketing Approach to the Tourist Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7(1) 59-74. doi: 10.1080/1502225070123191
- Museo del Sombrero de Paja Toquilla. (s.f.). Nuestra empresa. Recuperado de <https://museodelsombrero.com.ec/nosotros/>
- Museo Homero Ortega. (2018). Genuine Panama Hats Cuenca Ecuador. Recuperado de <http://homeroortega.com/museo/>
- Núñez, A. (2007). El Museo como espacio de mediación: el lenguaje de la exposición museal. *Universitas Humanísticas*, (63). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n63/n63a10.pdf>
- López-Sintas, J., García-Álvarez, E., & Pérez-Rubiales, E. (2015). *La experiencia de visitar museos: Estrategias sociales para compartir la experiencia*. En López-Sintas, J. (Ed.). *La construcción social de la experiencia de ocio cultural*. Barcelona, España: OmniaScience
- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, (4). Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf>
- Olivera, A. (2011). Patrimonio inmaterial, recurso turístico y espíritu de los territorios. *Cuadernos de Turismo*, 27. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/140151>
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Entender el turismo: glosario básico*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2016). Alianza entre turismo y cultura en el Perú Modelos de colaboración entre turismo, cultura y comunidad. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417575>
- Organización de la Naciones Unidas para la Ciencia y la Educación. (s.f.). Consentimiento de las comunidades. Recuperado de



- Organización de la Naciones Unidas para la Ciencia y la Educación. (s.f.). ¿Qué es el patrimonio cultural inmaterial? Recuperado de <https://ich.unesco.org/es/que-es-el-patrimonio-inmaterial-00003>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura. (s. f.). Objetivos de las Listas del Patrimonio Cultural Inmaterial y del Registro de buenas prácticas de salvaguardia Recuperado de <https://ich.unesco.org/es/objetivos-de-las-listas-00807>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura. (s. f.). Procedimiento de inscripción en las Listas y selección de buenas prácticas de salvaguardia. Recuperado de <https://ich.unesco.org/es/procedimiento-de-inscripcion-00809>
- Prada-Trigo, J., Armijos Chillogallo, D., Crespo Córdova, A., y Torres León, L. (2017). Destinos turísticos culturales y satisfacción. Diferencia en la intención de regreso. *Estudios y perspectivas en turismo*, 26(4). <http://www.redalyc.org/html/1807/180752919006/>
- Prada-Trigo, J., Armijos Chillogallo, D., Crespo Córdova, A., y Torres León, L. (2018). El turista cultural: tipologías y análisis de las valoraciones del destino a partir del caso de estudio de Cuenca-Ecuador. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1). Recuperado de http://www.pasosonline.org/Publicados/16118/PS118_04.pdf
- Prada-Trigo, J., López-Guzmán, T., Pesantez, S., y Pérez Gálvez, J.C. (2018). Turismo cultural, patrimonio inmaterial y elementos que inciden en la diferente satisfacción del visitante a partir del estudio del sombrero de paja toquilla. *Cuadernos de Turismo*, 41. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/download/327151/229091>
- Pérez-Gálvez, J.C., Torres León, L., Muñoz Fernández, G.A., y López Guzmán, T. (2018). El turista cultural en ciudades patrimonio de la humanidad de Latinoamérica el caso de Cuenca (Ecuador). *Turismo y Sociedad*, 22. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5347/6542>



- Pinassi, C. A. (2013). Los recreacionistas culturales y la valoración turística recreativa de áreas patrimoniales. El caso del centro histórico de Bahía Blanca (Argentina). *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2). Recuperado de http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PS0213_07.pdf
- Regalado Espinoza, L. (2011). *Las hebras que tejieron nuestra historia*. Recuperado de https://issuu.com/inpc/docs/las_hebras_que_tejieron_nuestra_historia?fbclid=IwAR3JsJA3eSJek8npf-RIBr6tc38HtO6e4kfuvB_JYAttbDy_2EnbBjnGV9U
- Rojas, C de., y Camarero, C. (2007). Visitors' experience, mood and satisfaction in a heritage context: Evidence from an interpretation center. *Tourism Management*, 29. doi: 10.1016/j.tourman.2007.06.004
- Rojas Cruzatti, M. y Sisalema Morejón, L. (2009). Proyecto de Producción, Comercialización y Exportación de artesanías de paja toquilla en la Península de Santa Elena. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1533/1/3088.pdf>
- Salgado, M. (2009). La voz de los visitantes. En *Designing for an Open Museum*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/marianasalgado/la-voz-de-los-visitantes>
- Salgado, M. (2013). *Diseñando un museo abierto*. Recuperado de http://www.wolkowiczeditores.com.ar/libros_digitales/museo_abierto_salgado.pdf
- Salgado, M. (2004). Museos y patrimonio: fracturando la estabilidad y la clausura. *ICONOS*, (20), pp. 73-81. Recuperado de <http://www.flacso.org.ec/docs/i20salgado.pdf>
- Servicio Nacional de Turismo. (2017). *Manual de diseño. Experiencias Turísticas*. Recuperado de <http://www.calidadturistica.cl/wp-content/uploads/2018/04/MDD-Manual-de-Experiencias-Turi%CC%81sticas.pdf>
- Sistema de Información Pública. (2017). Superficie de principales cultivos a nivel nacional. Recuperado de <http://geoportal.agricultura.gob.ec/index.php/mapas-interactivos/2-uncategorised/37-mapa-cultivos>



- Sevilha Gosling, M., Silva, J.A., y de Freitas Coelho, M. (2016). El modelo de experiencias aplicado a un museo: La perspectiva de los visitantes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 25(4), 460-482. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000400004&lng=es&tlng=es.
- Tinelli, C. (2006). Algunas reflexiones sobre el turismo cultural. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 4(2). Recuperado de <http://www.pasosonline.org/Publicados/4206/PS040206.pdf>
- Tolposky, J. (1973). La naturaleza del conocimiento histórico. *Metodología de la historia*, pp (239-271). Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/176729635/Topolski-Jerzy-Metodologia-de-La-Historia>
- Torres León, L., Jaramillo Granda, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesántez Loyola, S. (2016). *Manual de trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Unidad de titulación*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1976).
- Orduna, G., y Urpí, C. (2010). Turismo cultural como experiencia educativa de ocio, Polis. Recuperado de <http://journals.openedition.org/polis/102>
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. (s. f.). *Especies Cardulovica Palmata. Especies para restauración*. Recuperado de <http://www.especiesrestauracion-uicn.org/index.php>
- United National Educational, Scientific and Cultural Organization. (2012). *Convention for the safeguarding of the intangible cultural heritage (2012)*. Recuperado de https://ich.unesco.org/doc/src/ITH-12-7.COM-Decisions_-EN.doc
- Vergopoulos, H. (2016). La experiencia turística: ¿una experiencia de los ámbitos de experiencia turística. Trad. Manuel Antonio Zárate Martín. doi: 10.4000/viatourism.1357



ANEXOS



Anexo 1: Diseño del trabajo de titulación

1. Título del proyecto de investigación

La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

2. Nombre del estudiante

Sandra Viviana Lliguin Balarezo (viviana.lliguinb@ucuenca.edu.ec)

3. Resumen del proyecto de investigación

El presente proyecto busca establecer la experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador, empleando como base el conocimiento obtenido de los visitantes a partir de su experiencia en los siguientes museos: el Museo Magia del Sombrero, el Museo del Sombrero de Paja Toquilla y el Economuseo del Sombrero y la valoración tanto del sombrero de paja toquilla como del tejido del mismo, información que radica en los libros de comentarios de cada museo durante el periodo comprendido entre julio de 2017 hasta junio 2018.

Esta investigación es de tipo cualitativo pues emplea la técnica documental para la recopilación de la información de los museos considerados como objeto de estudio, además de la aplicación de una entrevista semiestructura dirigida hacia los respectivos directores o encargados de los museos del sombrero de paja toquilla, finalmente, la técnica de análisis de contenido es necesaria para el tratamiento de la información recopilada en la que se pretende analizar las ideas expresadas, siendo el significado de las palabras, temas o frases lo que se cuantificaría (López Noguero, 2002, p. 173), mediante una codificación logrando una mayor objetividad dentro de la investigación. Así mismo se empleará el Manual APA 5ta edición de la American Psychological Association y el Manual de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad elaborado por Torres León, L., Jaramillo Granda, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesántez Loyola, S.



4. Planteamiento del proyecto de investigación

En el año 2014 se exportaron 1.6 millones de sombreros de paja toquilla hacia países como Estados Unidos Canadá, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido y España en donde el 90% de los productores radica en la zona del austro del Ecuador (Astudillo, 2015, párr. 1). Por consiguiente, exportar sombreros de paja toquilla contribuye a consolidar la imagen del país en el extranjero y generar interés a futuros visitantes.

Los museos brindan al público la oportunidad de conocer la identidad del lugar en el que se ubican, generando una experiencia para los visitantes que recorren sus instalaciones. Por tanto, se podría manifestar que un visitante no conoce una ciudad si no visita sus museos. En este caso sobre el sombrero de paja toquilla declarado como patrimonio inmaterial de la humanidad en el año 2012, por tanto, considero trascendental valorar los museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador, pues además del valor económico genera un mayor impacto social.

Los libros de comentarios que evidencian el conocimiento y evidencian la experiencia turístico-cultural obtenida por los visitantes. Las opiniones consignadas permiten analizar la situación de los museos dedicados al sombrero de paja toquilla y mejorar la experiencia-turístico cultural en la ciudad de Cuenca.

No obstante, el uso de estos comentarios solo se ha fomentado en determinados proyectos llevados a cabo en pocas salas de exposición (Salgado, 2013, pp. 74-84). Para una mejor gestión del turismo cultural debe apreciar el aporte de los visitantes, mediante sus comentarios ya que permite establecer si el museo fue de su agrado, si cumplió sus expectativas, si en verdad funciona como un atractivo turístico, o caso contrario, cómo se puede mejorar.



La presente investigación determinará la experiencia turístico-cultural por medio de las características del conocimiento, la satisfacción y la valoración del tejido y del sombrero de paja toquilla por parte los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

5. Marco teórico

Una de las claves para el desarrollo del turismo es el aprovechamiento de los recursos culturales que existen en el lugar que se desarrollan.

Una realidad que no es ajena al Museo Magia del Sombrero, al Museo del Sombrero de Paja Toquilla y el Economuseo del Sombrero; tres museos de Cuenca-Ecuador con una característica en común: la exhibición del sombrero de paja toquilla.

La presente investigación considerará el siguiente concepto dado por un organismo dentro de la comunidad internacional:

El museo es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo (ICOM, 2007, p. 2).

De este primer concepto, se deduce que los museos, son instituciones que apuestan por el conocimiento que pueden ofrecer al público que recorre sus instalaciones.

Es necesario considerar que en la actualidad pueden establecerse otras conceptualizaciones. Así, en otra definición se considera que el museo pretende ser una expresión de identidad de una localidad y a su vez ser un instrumento a su servicio, pero cuyo producto, exhibición o muestra es ofrecido mayoritariamente a los visitantes que a la comunidad de su entorno inmediato (Bayón Juan, 2013, p. 98). Por lo tanto, los museos son espacios que expresan parte de la historia o una característica especial del lugar o la comunidad a la que los visitantes llegan y son ellos quienes están más interesados adquirir conocimientos sobre el lugar en el que se encuentran.



Para la presente investigación aplicaremos lo siguiente: el museo es una institución abierta al público, capaz de convertirse en un instrumento de servicio a la sociedad y su desarrollo, al comunicar y exponer el patrimonio que identifica al lugar en el que se ubican frente a los visitantes sin descartar a las personas de la localidad. Con ello, la finalidad de los museos considerados en la presente investigación es permanecer al servicio del público tanto local como nacional y extranjero de manera gratuita, conservando y exponiendo patrimonio que representa el sombrero de paja toquilla.

De los museos considerado como objeto de estudio, el Economuseo del Sombrero es de carácter público cuyo objetivo es mantener el conocimiento del tejido del sombrero de paja mientras que el Museo Magia del Sombrero y el Museo del Sombrero de Paja Toquilla son de carácter privado que incluyen una tienda, sin embargo, el ingreso a todos ellos no tiene costo y exponen la historia, el proceso, el tejido del sombrero de paja toquilla y su producto final.

Otro aspecto que conviene detallar concierne a los sombreros de paja toquilla y sus razones para ser considerados como muestra principal en los museos involucrados en esta investigación.

Los inicios de los sombreros con este material datan de la época prehispánica con los antiguos pobladores que habitaron en el actual territorio de la costa ecuatoriana (Araúz, 2014, p. 88), estos indicios se sostienen con el descubrimiento de figurines en los que se muestran protectores para la cabeza semejantes a cascos, llamados "tocados" que se remontan al período de Integración 500 A.C. – 1500 D.C.

La materia prima, la paja toquilla cuyo nombre científico es *Cardulovica Palmata* en honor a Carlos IV y su esposa María Luisa, quienes promovieron la catalogación botánica en América (UICN, s.f.), se introduce en el año 1798 era propia en la zona sur de Manabí y norte del Guayas, al ser procesadas eran enviadas para el tejido hacia provincias de Azuay y Cañar que a finales del siglo xix hasta la primera mitad del xx se convierten en callejón manufacturero junto con Montecristi y Jipijapa (Aguilar García, 2007 p. 90).



Víctor Manuel Albornoz, considera que en el Azuay se tejían sombreros desde 1835, por orden el Cabildo Cuencano se instalaron dos talleres para aprender esta artesanía. Ya en 1845 Bartolomé Serrano, Corregidor de Azogues, contrata a maestros de la zona costera para que difundan el tejido de esta fibra pues era una actividad a la que se podían dedicar todas las personas incluyendo a mujeres y niños (Aguilar García, 2007 p. 90).

Hoy en día el Panama Hat es una marca registrada en la propiedad intelectual para los sombreros de paja toquilla elaborados en Ecuador y a la materia prima originaria del país (Horowitz, 2015). Además de ser declarada como Patrimonio Cultural inmaterial de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO.

La declaración por parte de la UNESCO se da el 5 de diciembre de 2012, en la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Intangible realizada en París. Luego de analizar el expediente técnico sustenta el valor de las técnicas del tejido tradicional del sombrero de paja toquilla que los artesanos aprendieron de sus padres y abuelos, contando con la participación activa de los artesanos pertenecientes a las provincias de Manabí, Azuay, Cañar y Santa Elena (INPC, 2012, p. 8).

En dicha declaración se hace un reconocimiento al legado cultural, que es una marca distintiva de las comunidades que mantienen esta tradición y parte de su patrimonio cultural (UNESCO, 2012, p. 42). Como una forma de concientizar sobre la importancia del patrimonio cultural inmaterial.

De modo que es importante mencionar un tercer elemento clave dentro de la presente investigación, el turismo cultural desde el ente rector de la actividad turística a nivel mundial:

Citando a la Organización Mundial del Turismo, OMT, que define al turismo cultural “como todos los movimientos de las personas para satisfacer la necesidad humana de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros” (Morère Molinero y Perrelló Oliver, 2013, p. 21). Es decir, cualquier persona que esté lejos de su lugar habitual residencia genera una experiencia que



depende de sitio en el que se encuentran, de acuerdo a un conocimiento que se adquiere en nuestro caso sobre el sombrero de paja toquilla.

Recordando que el Turismo cultural en una segunda definición “surge como una consecuencia de una de las principales motivaciones de los turistas o visitantes, el deseo de conocer nuevos lugares, nuevos pueblos y las manifestaciones de su cultura” (Acerenza, 2012, p. 55). Admitiendo que la actividad turística siempre se hace presente por la determinación de establecer contacto con otros.

Un tercer concepto sobre el turismo cultural señala que se ha convertido en un reto para muchos destinos por su atractivo y poder diferenciador. Es decir que es un tipo de turismo que obedece a necesidades y motivos propios por lo que su delimitación es altamente subjetiva (Mallor, González-Gallarza, y Fayos, 2013, p. 270). Es decir que no podemos tener una clasificación específica o catalogarlo como uno sólo porque responde a diferentes motivaciones individuales, por ejemplo: para algunas personas el turismo cultural puede ser hacer un city tour para conocer la ciudad, realizar un recorrido por una ruta de museos o incluso asistir a un concierto de música de su preferencia todo depende de las motivaciones sociales y de la autoestima del visitante.

Para efectos de la investigación, el turismo cultural resultaría de la motivación por parte del visitante en conocer, aprender, investigar sobre los aspectos en los que se encuentre motivado, en nuestro caso en los museos del sombrero de paja toquilla en donde se debe buscar interactividad con el público (Calle Vaquero y García Hernández, 2010, p. 34). En estos espacios se trata de ofrecer un conocimiento que se verá reflejado en la experiencia de visitar los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador.

Si las personas que recorren las instalaciones del museo se sienten motivadas tienen la posibilidad de escribir sus comentarios en los que pueden reflejar sus recuerdos, pensamientos, opiniones y percepciones. Como resultado puede ejercer una influencia positiva o negativa para el museo, además de ser una manera de comprender al visitante.



Zabkar, Makovec y Dmitrovic consideran que dentro del turismo una experiencia integral, que se valora subjetivamente en base a su itinerario, trasfondo cultural, propósito de la visita, experiencias del pasado, etc. (Prada-Trigo et al, 2018, p. 557). Que la experiencia turístico cultural está intrínsecamente ligada al conocimiento previo y al adquirido durante la visita a espacios que aporten al enriquecimiento cultural.

Sin embargo, para mejorar la oferta cultural de un destino turístico, Alegre y Garau consideran que la satisfacción y la intención de volver a un destino están en parte determinados por la valoración de las características del destino (Prada-Trigo et al, 2018, p. 558). Por lo tanto, con los aportes que surgen de la valoración por parte de los visitantes se determinará la situación actual de los museos del sombrero de paja toquilla en Cuenca-Ecuador y por consiguiente contribuirá a la gestión de turismo cultural.

6. OBJETIVOS

General

Determinar las características de la experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

Específicos

1. Establecer las características del conocimiento que obtuvieron los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.
2. Establecer la satisfacción de los visitantes con la muestra de los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.
3. Establecer la valoración del sombrero de paja toquilla por parte de los visitantes de sus museos de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.
4. Establecer la valoración del tejido de paja toquilla por parte de los visitantes de sus museos de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La metodología de esta investigación es cualitativa ya que el objeto de estudio es la experiencia que es un tema subjetivo y no cuantificable por ello con base al análisis de contenido de los comentarios documentados en el libro de



comentarios de museos del sombrero de paja toquilla de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

La técnica de investigación para la recopilación de información de trabajo es la técnica documental y para el tratamiento de los objetivos planteados se emplearán dos técnicas: la aplicación de entrevistas semiestructuradas para los directores de los museos involucrados y la técnica de análisis de contenidos en la que consideren las variables conocimiento, satisfacción y valoración tanto del tejido como del sombrero de paja toquilla mismas que se establecerán en categorías por medio de codificaciones.



8. Bibliografía

- Acerenza, M.A. (2012). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. (2da. ed.). México: Trillas.
- Aguilar García, M. L. (2007). La Paja Toquilla en Cuenca, Realidad y Perspectivas. *Revista Artesanías de América*. 65, 85-110. Recuperado de <http://documentacion.cidap.gob.ec:8080/bitstream/cidap/499/1/La%20paja%20toquilla%20en%20cuenca-Ma.%20Leonor%20Aguilar.pdf>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3^{ra} ed). México: Editorial El Manual Moderno.
- Aráuz, M. (2004). El surgimiento de un sector medio indígena en la costa ecuatoriana en la segunda mitad del siglo XVIII. *Colonial Latin American Review*, 13(1), 85-101. doi:10.1080/1060916042000210837
- Astudillo, G. (julio 2015). La exportación de sombreros de toquilla sube. *Revista Líderes*. Recuperado de <https://www.revistalideres.ec/lideres/exportacion-sombreros-toquilla-cuenca-ecuador.html>
- Bayón Juan, I. (2013). *Museología y Museografía*. Recuperado a partir de http://www.aptae.pe/archivos_up/0104-museologia-y-museologia-isaac-bayon.pdf
- Calle Vaquero, M. de la., y García Hernandez, M. (2010). Reflexiones sobre el turismo cultural. La aportación de la cultura en la conformación de flujos turísticos emisores en España y la Comunidad de Madrid. *Anales de Geografía*. 30(2), 31-58. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiq8MuqzrzBhVnp1kKHQNOBcsQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Frevistas.ucm.es%2Findex.php%2FAGUC%2Farticle%2Fdownload%2FAGUC1010220031A%2F30702&usg=AOvVaw3gBkKVN9w_UUN-tu92lt2s
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., y Wanhill, S. (2005). El futuro del turismo: tendencias y problemas más allá de nuestro control. En V.M. Pina Medina (Trad.), *Tourism. Principles and Practice*. (3ra. ed.). Madrid, España: Editorial Síntesis.



- Dirección de Turismo del Austro. (1979). *Guía de turística del Azuay y Cañar*. Cuenca, Ecuador: Monsalve Moreno.
- Horowitz, P. (2015). *Panama Hat*. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwimsbXrzLzbAhXKrFkKHRo6DskQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.pazhorowitz.com%2Fsystem%2Ffiles_force%2Fnl_de_paja_toquilla_esp_.pdf%3Fdownload%3D1&usq=AOvVaw24bBdyU0Ba6qYRKeHl1C64
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2012). *El tejido tradicional del sombrero de paja toquilla Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad*. Recuperado de http://www.crespial.org/public_files/1436982799.pdf
- International Council of Museums. (2007). *Estatutos del ICOM*. Recuperado a partir de http://icom.museum/fileadmin/user_upload/pdf/Statuts/2016_Statutes_ES.pdf
- International Council of Museums. (2010). *Conceptos claves de museología*. (A. Desvallées y F. Mairesse, Ed.). Recuperado de http://icom.museum/fileadmin/user_upload/pdf/Key_Concepts_of_Museology/Museologie_Espagnol_BD.pdf
- Mallor, E., González-Gallarza, M., y Fayos, T. (2013). ¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural? Un estudio longitudinal con series temporales para el caso español. *Pasos*, 11(2), 269-284. Recuperado a partir de <http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PASOS33.pdf#page=9>
- Modesto Hats. (s.f.). Historia del Sombrero de Paja toquilla. El legendario Montecristi Hat. Recuperado de <https://modestohats.com/la-historia-del-sombrero-de-paja-toquilla-panama-hat-hecho-en-montecristi-ecuador/>
- Morère Molinero, N. y Perrelló Oliver, S. (2013). *Turismo cultural. Patrimonio, museos y empleabilidad*. Madrid, España: Fundación OIE. Recuperado de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80090/EOI_TurismoCultural_2013.pdf
- Labernia, P. (1948). *Diccionario de la lengua castellana con las correspondencias catalana y latina: II*. Barcelona: España, De Grau. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=8stFAAAAcAAJ&pg=PA868&lpg=PA868>



&dq=adorno+para+cubrir+la+cabeza,+que+se+forma+de+velillo,+u+otra+tela+delgada+en+varias+figuras,+seg%C3%BA+los+terrenos,+o+fines+para+que+se+usan&source=bl&ots=zJLFa9FTju&sig=igYJxf6lbEepIjwqo9EbCykETmU&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjrh7S2wrzbAhUljkKHa-XDw8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=adorno%20para%20cubrir%20la%20cabeza%20que%20se%20forma%20de%20velillo%20u%20otra%20tela%20delgada%20en%20varias%20figuras%20seg%C3%BA%20los%20terrenos%20o%20fines%20para%20que%20se%20usan&f=false

- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, 4, 167-179. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf>
- Olivera, A. (2011). Patrimonio Inmaterial y Recurso Turístico. *Cuadernos de Turismo*, pp. 663-677. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/140151>
- Prada-Trigo, J., López-Guzmán, T., Pesantez, S., y Pérez Gálvez, J.C. (2018). Turismo cultural, patrimonio inmaterial y elementos que inciden en la diferente satisfacción del visitante a partir del estudio del sombrero de paja toquilla. *Cuadernos de turismo*, (41), 55-573. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/download/327151/229091>
- Salgado, M. (2009). La voz de los visitantes. En *Designing for an Open Museum*. pp. 166–176. Recuperado de www.taik.fi/bookshop. http://www.academia.edu/download/37852552/Articulo_2_la_voz_de_los_visitantes.doc
- Salgado, M. (2013). *Diseñando un museo abierto*. Recuperado de http://www.wolkowiczeditores.com.ar/libros_digitales/museo_abierto_salgado.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Torres León, L., Jaramillo Granda, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesántez Loyola, S. (2016). *Manual de trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la*



Hospitalidad. Unidad de titulación. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf>

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. (s. f.). *Especies Cardulovica Palmata. Especies para restauración.* Recuperado de <http://www.especiesrestauracion-uicn.org/index.php>

United National Educational, Scientific and Cultural Organization. (2012). *Convention for the safeguarding of the intangible cultural heritage (2012).* Recuperado de https://ich.unesco.org/doc/src/ITH-12-7.COM-Decisions_-EN.doc

9. TALENTO HUMANO

La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

| Recurso | Dedicación | Valor Total U.S. \$ |
|----------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Director | 4 horas / semana / 12 meses | 600,00 |
| Estudiante | 20 horas/ semana / 12 meses | 4.800,00 |
| Total | | 5.400,00 |



10. RECURSOS MATERIALES

La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018

| Cantidad | Rubro | Valor Total U.S. \$ |
|----------|-------------------------------------|------------------------|
| 1500 | Fotocopias | 30,00 |
| 1250 | Impresiones | 25,00 |
| 1 | Paq. Notas Adhesivas | 3,50 |
| 2 | Esferográficos | 1,00 |
| 4 | Resaltadores | 3,50 |
| 1 | Cuaderno 100 hojas | 2,50 |
| 4 | CDs | 2,00 |
| 4 | Portadas CDs | 4,00 |
| | Transporte | 10,00 |
| | Computador (software mantenimiento) | 50,00 |
| | Celular (mantenimiento) | 20,00 |
| TOTAL | | 151,50 |



11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

| ACTIVIDAD | MES | | | | | | | | | | | |
|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1. Recolección y organización de la información | x | x | | | | | | | | | | |
| 2. Discusión y análisis de la información | | | x | X | | | | | | | | |
| 3. Trabajo de campo Recolección de información | | | | | x | x | | | | | | |
| 4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos | | | | | | | x | x | x | | | |
| 5. Redacción del trabajo | | | | | | | | | | X | | |
| 6. Revisión final | | | | | | | | | | | x | x |



12. PRESUPUESTO

La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

| Concepto | Aporte del estudiante U.S. \$ | Otros aportes U.S. \$ | Valor total U.S. \$ |
|---|--|----------------------------------|--------------------------------|
| Talento Humano | | | |
| Director | - | 600,00 | 600,00 |
| Investigador | - | 5.400,00 | 5.400,00 |
| Gastos de Movilización | | | |
| Transporte | 10,00 | - | 10,00 |
| Subsistencias | - | - | - |
| Alojamiento | - | - | - |
| Gastos de la investigación | | | |
| Insumos | 55,00 | - | 55,00 |
| Material de escritorio | 16,50 | - | 16,50 |
| Bibliografía | - | - | - |
| Internet | 120,00 | - | 120,00 |
| Equipos, laboratorios y maquinaria | | | |
| Computador y accesorios | 50,00 | - | 50,00 |
| Celular | 20,00 | - | 20,00 |
| Otros | - | - | - |
| TOTAL | | | 6.271,50 |



Universidad de Cuenca



13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1

Museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

1.1 Datos históricos de los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

1.2 Diagnóstico de los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

Capítulo 2

La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

2.1 El turismo Cultural y experiencia turística en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

2.2 Los comentarios de los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

Capítulo 3

El conocimiento obtenido por los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

3.1 El caso del Museo del Sombrero de Paja Toquilla

3.2 El caso del Museo Magia del Sombrero

3.3 El caso del Economuseo del Sombrero

Capítulo 4



La satisfacción de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

4.1 El caso del Museo del Sombrero de Paja Toquilla

4.2 El caso del Museo Magia del Sombrero

4.3 El caso del Economuseo del Sombrero

Capítulo 5

La valoración del tejido y del sombrero de paja toquilla por los visitantes de los museos del sombrero de paja toquilla de Cuenca-Ecuador

5.1 El caso del Museo del Sombrero de Paja Toquilla

5.2 El caso del Museo Magia del Sombrero

5.3 El caso del Economuseo del Sombrero

Conclusiones

Bibliografía

Anexos



Anexo 2: Ficha de identificación Museo del Sombrero de Paja Toquilla

| | |
|---|--|
| Nombre | Museo del Sombrero de Paja Toquilla |
| Logo Oficial | |
| Año de creación | 2007 |
| Horario de atención | Lunes a viernes: 8h30-18h30 Sábado: 9h30-17h00 Domingo: 9h00-13h30 |
| Teléfonos | 0992627947/2831569 |
| Página web | https://museodelsombrero.com.ec/ |
| Redes Sociales | https://www.instagram.com/museodelsombrero/ https://www.facebook.com/museodelsombrerocuenca |
| Institución a la cual pertenece | Empresa Rafael Paredes Sampertegui e hijos Cía. Ltda. |
| Principales actividades | Convertir tu visita en una experiencia inolvidable a través de los detalles del sombrero de paja toquilla. |
| Local propio | Sí |
| Guianza | Sí |
| Principales instituciones asociadas (ICOM, ILAM). | ILAM |
| Actividades complementarias | Cafetería: El Barranco Café Tienda de recuerdos y sombreros |



Anexo 3: Ficha de identificación del Museo Magia del Sombrero

| | |
|---|--|
| Nombre | Museo Magia del Sombrero |
| Logo Oficial | |
| Año de creación | 2008 |
| Horario de atención | Lunes a viernes: 8h00-12h30 y 14h30-18h00 Sábado: 9h00-12h00 Domingos: 9:00 – 11:00 previa cita. |
| Teléfonos | 2836238/0995889410 |
| Página web | https://homeroortega.com/museo/ |
| Redes Sociales | N/A |
| Institución a la cual pertenece | Empresa Homero Ortega e hijos |
| Principales actividades | El museo cuenta con tres salas, la primera dedicada a la historia del sombrero de paja toquilla, la segunda a su proceso de elaboración, y la última a la trayectoria de la empresa. |
| Local propio | Sí |
| Guianza | Sí |
| Principales instituciones asociadas (ICOM, ILAM). | ICOM |
| Actividades complementarias | Tienda de sombreros, artesanías y bisutería. |



Anexo 4: Ficha de Identificación del Economuseo Municipal Casa del Sombrero

| | |
|---|--|
| Nombre | Economuseo Municipal Casa del Sombrero |
| Logo Oficial |  |
| Año de creación | 2014 |
| Horario de atención | Lunes a viernes 8h00-13h00 y 15h00-18h00 Sábado y domingo: 9h00-13h00 |
| Teléfonos | 099 235 1934/0969459742/099775220 |
| Página web | N/A |
| Redes Sociales | @Casa_Sombrero |
| Institución a la cual pertenece | Municipio de Cuenca. |
| Principales actividades | Recorrido por la historia del sombrero de paja toquilla en la ciudad de Cuenca, parte de instrumentos empleados y el proceso del tejido de la paja toquilla. |
| Local propio | Sí, espacio restaurado de la antigua casa exportadora Serrano. |
| Guianza | Sí. |
| Principales instituciones asociadas (ICOM, ILAM). | Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca. |
| Actividades complementarias | Talleres trimestrales de enseñanza del tejido del sombrero de paja toquilla. Eventos sociales y culturales. |



Anexo 5: Entrevista a director/encargado Museo del Sombrero de Paja Toquilla

UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD CARRERA DE TURISMO

Entrevista para el Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de ingeniería en Turismo: La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla en Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

Nombre del Entrevistado: Vanesa S. (Guía)

Fecha: 25/11/2018

Entrevistador: Viviana Lliguin

1. ¿Cuál es la misión, visión o razón de ser del museo al cual Ud. dirige?

Se puede encontrar esta información en las páginas sociales del museo. Como misión se busca promover y mantener el turismo de Cuenca Ecuador. Enfocados en el potencial Clásico-Tradición y Turístico, de convertir tu visita en una experiencia inolvidable a través de los detalles, que identifica nuestra pasión por producir sombreros de primera calidad para satisfacer tus necesidades.

2. ¿Qué aspectos del sombrero de paja toquilla considera que les llaman la atención a los visitantes del museo?

Pues todo el recorrido al tener las salas que explican cómo se realizaba antes y como ahora se da forma a los sombreros, el proceso de acabado y que se puede entregar un sombrero personalizado en caso de que el visitante quiera adquirir uno para el recuerdo

3. De acuerdo a su experiencia ¿la declaratoria del sombrero de paja toquilla como patrimonio inmaterial de la Humanidad generó un incremento de visitantes?

Los visitantes consideran la importancia al saber que observan un producto patrimonial lo que le añade un valor adicional a la visita.

4. En caso de que los visitantes sugieran cambios para mejorar aspectos sobre muestra del sombrero de paja toquilla, ¿De qué manera podrían ponerlos en práctica?

El museo siempre está abierto a las recomendaciones de los visitantes.

5. ¿Tiene alguna actividad de coordinación con otras instituciones, Ongs, instituciones internacionales, ICOM?

Actualmente pertenece a la ICOM, pero adicionalmente trabaja con instituciones de la ciudad con la Fundación municipal de turismo y la cámara de turismo del Azuay.

6. ¿Considera que los museos son un atractivo turístico-cultural?

Pues sí, ya que los turistas nos visitan durante todo el año, además el museo cuenta con una cafetería en la cual se puede apreciar un bello paisaje del barranco de la ciudad.



Anexo 6: Entrevista a director/encargado Museo Magia del Sombrero

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO**

Entrevista para el Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de ingeniería en Turismo: La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla en Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

Nombre del Entrevistado: Gabriela M. (Persona designada)

Fecha: 25/11/2018

Entrevistador: Viviana Lliguin

1. ¿Cuál es la misión, visión o razón de ser del museo al cual Ud. dirige?

En lo que refiere a la información del museo, la información y demás detalles se hallan en la página web de museo. El objetivo consiste en dar a conocer la historia del "Panama Hat", producto hecho a mano en Ecuador

2. ¿Qué aspectos del sombrero de paja toquilla considera que les llaman la atención a los visitantes del museo?

En sí el proceso mismo que se observa durante el recorrido ya que se convierte en algo novedoso

3. De acuerdo a su experiencia ¿la declaratoria del sombrero de paja toquilla como patrimonio inmaterial de la Humanidad generó un incremento de visitantes?

De cierto modo, si pues los visitantes se sorprenden al ver que es un producto que se considerado como patrimonial. Esta declaratoria puede convertirse en un motivante

4. En caso de que los visitantes sugieran cambios para mejorar aspectos sobre muestra del sombrero de paja toquilla, ¿De qué manera podrían ponerlos en práctica?

Valdría la pena analizarlos, para ver la manera de ponerlos en práctica en caso de ser posible.

5. ¿Tiene alguna actividad de coordinación con otras instituciones, Ongs, instituciones internacionales, ICOM?

El museo es miembro institucional del ICOM Ecuador y del ICOM París. EL ICOM es una organización internacional de museos, asociada a la UNESCO

6. ¿Considera que los museos son un atractivo turístico-cultural?

Como se observa, contamos con visitantes tanto nacionales y extranjeros que recorren nuestras salas, que aprecian el sombrero de paja toquilla y lo que podemos compartir con ellos.



Anexo 7: Entrevista a director/encargado Economuseo Municipal Casa del Sombrero

UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD CARRERA DE TURISMO

Entrevista para el Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de ingeniería en Turismo: La experiencia turístico-cultural de los visitantes en los museos del sombrero de paja toquilla en Cuenca-Ecuador, 2017-2018.

Nombre del Entrevistado: José M. (Guía)

Fecha: 25/11/2018

Entrevistador: Viviana Lliguin

1. ¿Cuál es la misión, visión o razón de ser del museo al cual Ud. dirige?

Uno de los objetivos fundamentales del Economuseo Municipal "Casa del Sombrero" es la de convertirse en un espacio que contribuya a la investigación, promoción, resguardo y difusión del tejido de sombrero de paja toquilla como Patrimonio Inmaterial de la Humanidad (tomado de @economuseocasadel sombrero)

2. ¿Qué aspectos del sombrero de paja toquilla considera que les llaman la atención a los visitantes del museo?

En especial observar a las personas que tejen, pero el recorrido en sí.

3. De acuerdo a su experiencia ¿la declaratoria del sombrero de paja toquilla como patrimonio inmaterial de la Humanidad generó un incremento de visitantes?

N/c

4. En caso de que los visitantes sugieran cambios para mejorar aspectos sobre muestra del sombrero de paja toquilla, ¿De qué manera podrían ponerlos en práctica?

Al ser una institución pública siempre se depende de los recursos asignados, sin embargo, el museo está involucrado en varias actividades de carácter cultural y social.

5. ¿Tiene alguna actividad de coordinación con otras instituciones, Ongs, instituciones internacionales, ICOM?

Es una institución que pertenece al municipio de Cuenca, para la refacción del local en donde se ubica el museo se contó con la ayuda de la Junta de Andalucía.

6. ¿Considera que los museos son un atractivo turístico-cultural?

Sí debería considerarse, pues si nos visitan de algunos países además de los turista nacionales, las escuelas y grupos.



Anexo 8: Certificado de inscripción del tejido del sombrero de paja toquilla en la lista representativa de la UNESCO 2012

