



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de La Hospitalidad  
Carrera de Turismo

**Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el  
contexto de la pandemia por COVID-19**

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de Licenciado en  
Turismo

**Autoras:**

Jenny Paulina Arias Rodríguez

CI: 0104710769

Correo electrónico: jennypaau@gmail.com

Giselle Fernanda Méndez León

CI: 0106229099

Correo electrónico: gisemendezl@gmail.com

**Directora:**

Mg. Cristina Barzallo Neira.

CI: 0103487955

**Cuenca, Ecuador**

Julio, 2021

## **Resumen**

El presente estudio analiza las estrategias tomadas para la reapertura, en el contexto de la pandemia por COVID-19, de siete museos de la ciudad de Cuenca: Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP. Estos museos fueron seleccionados debido a que antes de la pandemia se encontraban funcionando con regularidad y forman parte de la Ruta de los Museos de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, ente encargado del turismo en la ciudad.

La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo mixta. El enfoque cualitativo permitió el acceso a la información mediante el desarrollo de entrevistas semiestructuradas a los encargados de los museos y visitas de campo para evidenciar las medidas de bioseguridad implementadas por cada museo. A más de ello, mediante recolección de datos se constató la actividad desarrollada por los establecimientos en redes sociales. El enfoque cuantitativo de la investigación permitió hacer una representación estadística del número de visitantes presenciales registrados en los museos de estudio, durante el período comprendido entre septiembre de 2020 a marzo de 2021.

El estudio proporciona información acerca de las primeras acciones del personal de los museos frente al cierre indefinido a causa de la pandemia por COVID-19. Asimismo, sintetiza las estrategias llevadas a cabo por las instituciones que incluyeron la implementación de medidas de bioseguridad junto con la creación y difusión de contenido digital en redes sociales.

La eficiencia de las medidas implementadas en cada museo, se reflejó en el número de visitas que las instituciones registraron en el contexto de la emergencia sanitaria.

### **Palabras clave**

Bioseguridad, Museos, Pandemia por COVID-19, Reapertura



## Abstract

### Abstract

This study analyzes the strategies taken for the reopening, in the context of the COVID-19 pandemic, of seven museums in the city of Cuenca: Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP. These museums were selected because until before the pandemic they were operating regularly and are part of the Route of museums of the Municipal Tourism Foundation for Cuenca, the entity in charge of tourism in the city.

The methodology used for this research was mixed. The qualitative approach allowed access to information through the development of semi-structured interviews with museum managers and field visits to demonstrate the biosecurity measures implemented by each museum. In addition, data collection verified the activity carried out by the establishments on social networks. The quantitative approach of the research allowed a statistical representation of the number of in-person visitors registered in the museums under study, during the period from September 2020 to March 2021.

The study provides information about the first actions of museum staff in the face of indefinite closure due to the COVID-19 pandemic. It also summarizes the strategies carried out by the institutions that included the implementation of biosecurity measures along with the creation and dissemination of digital content on social networks. The efficiency of the measures implemented in each museum was reflected in the number of visits that the institutions recorded in the context of the health emergency.

Keywords: Biosecurity, Museums, COVID-19 pandemic, Reopening

Proyecto de Investigación: "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19"

Autores: Jenny Paulina Arias Rodríguez, Giselle Fernanda Méndez León

Directora: Mg. Cristina Barzallo

### Certificado de Precisión FCH-TR-TUR-150

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 01 de julio de 2021

Elaborado por: GEAV

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



## Índice

Resumen .....	2
Abstract .....	3
Índice de tablas .....	10
Índice de figuras .....	12
Agradecimientos .....	18
Dedicatoria .....	19
Introducción .....	20
CAPÍTULO 1.....	22
Respuestas de siete museos de la ciudad de Cuenca frente a las restricciones dictadas por las autoridades durante la emergencia sanitaria por covid-19 .....	22
Generalidades .....	22
Los museos del estudio .....	27
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	27
Museo de las Conceptas .....	28
Museo del Sombrero de Paja Toquilla.....	29
Museo Municipal de Arte Moderno .....	30
Museo Municipal Remigio Crespo Toral.....	31



Museo y Parque Arqueológico Pumapungo .....	32
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.....	33
1.1 Primeras acciones frente a la pandemia por COVID-19 en los museos de la ciudad de Cuenca .....	34
1.2 Manejo del personal de los museos al inicio de la pandemia por COVID-19 .....	40
1.3 Divulgación de contenido multimedia de los museos a través de medios digitales .	44
CAPÍTULO 2.....	55
Iniciativas de los museos de la ciudad de Cuenca para mantener sus actividades en el contexto de la pandemia por COVID-19.....	55
2.1 Protocolos de Bioseguridad acatados por los museos para su reapertura durante la crisis sanitaria por coronavirus. ....	55
Análisis de los protocolos de bioseguridad de cada museo .....	58
2.1.1 Campañas publicitarias de los museos bajo la nueva normalidad a causa de la pandemia por COVID-19.....	66
Campañas publicitarias de los museos estudiados .....	68
2.1.1.1 Manejo de redes sociales .....	73
Alcance de las actividades en redes sociales de los museos en estudio .....	77
2.2 Ejes para el desarrollo de estrategias en el contexto de la pandemia por COVID-19 .....	82
CAPÍTULO 3.....	89
Respuesta de los visitantes frente a la reapertura de los museos de la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19.....	89
3.1 Análisis del número de visitas durante el periodo de septiembre de 2019 a marzo 2020 en contraste al número de visitas durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021 .....	89



Análisis de visitas a los museos estudiados antes y en el contexto de la pandemia por COVID-19 .....	93
3.2 Análisis global del número de visitantes a los museos antes y después del inicio de la pandemia por COVID-19 .....	101
Conclusiones .....	106
Recomendaciones .....	108
Bibliografía .....	110
Anexos .....	116
Anexo 1 .....	116
Diseño de trabajo de titulación aprobado .....	116
Anexo 2 .....	141
Solicitud de acceso a la información Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	141
Solicitud de acceso a la información-Museo de las Conceptas .....	142
Solicitud de acceso a la información-Museo del Sombrero de Paja Toquilla .....	143
Solicitud de acceso a la información-Museo Municipal de Arte Moderno .....	144
Solicitud de acceso a la información-Museo Municipal Remigio Crespo Toral .....	146
Solicitud de acceso a la información-Museo y Parque Arqueológico Pumapungo .....	147
Solicitud de acceso a la información-Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	148
Anexo 3 .....	149
Respuesta a solicitud de acceso a la información a la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	149



Anexo 4 .....	151
Entrevista realizada a la Lcda. Nathaly Vásquez, Coordinadora del Departamento de Turismo y Cultura, Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	151
Entrevista realizada a la Dra. Mónica Muñoz, directora del Museo de Las Conceptas. ....	156
Entrevista realizada al Ing. Juan Paredes, Gerente del Museo del Sombrero de Paja Toquilla.....	162
Entrevista realizada a la Lcda. Ximena Pulla, directora del Museo Municipal Remigio Crespo Toral.....	166
Entrevista a la Mg. Monserrath Tello, directora del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo .....	171
Entrevista realizada al Lcdo. Eduardo Tepán, Museólogo de la Reserva y Museo de las Populares de América-CIDAP. ....	176
Anexo 5 .....	180
Números de visitantes a los museos del estudio en los años: 2018, 2019, 2020.....	180
Anexo 6 .....	181
Protocolo para la activación y funcionamiento de los repositorios de la memoria social (museos, archivos, bibliotecas) durante la emergencia sanitaria en Ecuador .....	181
Semáforo rojo: medidas al momento de cierre por cuarentena.....	181
Semáforo amarillo: medidas de reingreso del personal que labora en el repositorio y apertura gradual de bajo flujo.....	183
Semáforo verde: medidas para la reapertura de atención al usuario .....	186
Anexo 7 .....	188
Protocolo de Bioseguridad del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	188
Protocolo de bioseguridad del Museo de las Conceptas.....	207
Protocolo de bioseguridad del Museo del Sombrero de Paja Toquilla .....	223



Protocolo de Bioseguridad del Museo Municipal Remigio Crespo Toral .....	234
Protocolo de Bioseguridad de la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	236
Anexo 8 .....	245
Encuesta Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	245
Encuesta Museo de las Conceptas .....	247
Encuesta Museo del Sombrero de Toquilla .....	249
Encuesta Museo Municipal Remigio Crespo Toral .....	251
Encuesta Museo y Parque Arqueológico Pumapungo .....	253
Encuesta Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	255
Anexo 9 .....	257
Alcance en redes sociales: Facebook-Museo de Arte Religioso Catedral Vieja.....	257
Alcance en redes sociales: Instagram-Museo de Arte Religioso Catedral Vieja.....	258
Alcance en redes sociales: Facebook-Museo de las Conceptas.....	259
Alcance en redes sociales: Facebook-Museo del Sombrero de Paja Toquilla .....	260
Alcance en redes sociales: Instagram-Museo del Sombrero de Paja Toquilla .....	261
Alcance en redes sociales: Facebook-Museo Municipal de Arte Moderno.....	262
Alcance en redes sociales: Instagram-Museo Municipal de Arte Moderno .....	263
Alcance en redes sociales: Facebook-Museo Municipal Remigio Crespo Toral.....	264
Alcance en redes sociales: Facebook-Museo y Parque Arqueológico Pumapungo ....	265
Alcance en redes sociales: Instagram-Museo y Parque Arqueológico Pumapungo....	266
Alcance en redes sociales: Facebook- Reserva y Museo de la Artes Populares de América-CIDAP .....	267



Alcance redes sociales: Instagram-Reserva y Museo de la Artes Populares de América-CIDAP .....	268
Anexo 10 .....	269
Datos estadísticos de visitas septiembre 2019-marzo 2020.....	269
Anexo 11 .....	270
Datos estadísticos de visitas septiembre 2020-marzo 2021 .....	270
Anexo 12 .....	271
Porcentajes de visitantes periodo septiembre 2020-marzo 2021 en relación al periodo septiembre 2019-marzo 2020.....	271



## 1 Índice de tablas

Tabla 1 Conservación de los Museos.....	26
Tabla 2 Ficha Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	27
Tabla 3 Ficha Museo de las Conceptas .....	28
Tabla 4 Ficha Museo del Sombrero de Paja Toquilla .....	29
Tabla 5 Ficha Museo Municipal de Arte Moderno .....	30
Tabla 6 Ficha Museo Municipal Remigio Crespo Toral .....	31
Tabla 7 Ficha Museo y Parque Arqueológico Pumapungo.....	32
Tabla 8 Ficha Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	33
Tabla 9 Primeras acciones de los establecimientos a partir del cierre indefinido y confinamiento frente a la pandemia por COVID-19 desde el mes de marzo hasta su reapertura desde septiembre de 2020.....	36
Tabla 10 Manejo del personal de los seis museos durante el cierre indefinido y confinamiento .....	42
Tabla 11 Medios digitales utilizados por los museos del estudio.....	46
Tabla 12 Uso de plataformas digitales de los establecimientos museísticos durante el confinamiento .....	47
Tabla 13 Prepararse para la reapertura: garantizar la seguridad del público y del personal.....	57
Tabla 14 Medidas incluidas en los protocolos de bioseguridad de los siete museos del estudio.....	60



Tabla 15 Consideraciones específicas acerca de las medidas de bioseguridad implementadas en los siete museos.....	62
Tabla 16 Campañas publicitarias de los museos en redes sociales.....	70
Tabla 17 Gestión de plataformas digitales de los museos .....	74
Tabla 18 Porcentaje del presupuesto destinado a la creación de contenido digital en seis de los establecimientos .....	75
Tabla 19 Actividades digitales realizadas en las redes sociales de los museos de Cuenca durante la pandemia por COVID-19.....	76
Tabla 20 Análisis del alcance de las publicaciones de los museos del estudio en la red social Facebook en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	78
Tabla 21 Análisis del alcance de las publicaciones de los museos del estudio en la red social Instagram en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	81
Tabla 22 Condiciones de protección y conservación de las colecciones y de los establecimientos en el contexto de la pandemia por COVID-19.....	84
Tabla 23 Nivel de importancia para el desarrollo de estrategias del establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19.....	86
Tabla 24 Principales estrategias llevadas a cabo en cada establecimiento de acuerdo a los encargados .....	87
Tabla 25 Estado y número de visitas a los museos del estudio desde el levantamiento de restricciones para su reapertura septiembre 2020-marzo 2021 .....	91
Tabla 26 Visitantes a los museos septiembre 2019-marzo 2020 y septiembre 2020-marzo 2021.....	103
Tabla 27 Listado de museos por número de visitas en los períodos septiembre 2019-marzo 2020 y septiembre 2020-marzo 2021 .....	104



## Índice de figuras

Figura 1 Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	28
Figura 2 Museo de las Conceptas .....	29
Figura 3 Museo del Sombrero de Paja Toquilla.....	30
Figura 4 Museo Municipal de Arte Moderno .....	31
Figura 5 Museo Municipal Remigio Crespo Toral .....	32
Figura 6 Museo y Parque Arqueológico Pumapungo .....	33
Figura 7 Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	34
Figura 8 Comunicado oficial del cierre temporal del establecimiento .....	38
Figura 9 Publicación de video en la página oficial de Facebook previo a la reapertura del museo.....	39
Figura 10 Pasos a seguir para visitar el Museo Municipal de Arte Moderno. ....	39
Figura 11 Comunicado de reapertura del establecimiento.....	40
Figura 12 Publicación en la página oficial de Facebook Museo del Sombrero de Paja Toquilla.....	48
Figura 13 Video publicado durante el confinamiento en la cuenta oficial de Facebook del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo. ....	49
Figura 14 Video publicado durante el confinamiento en la página oficial de Facebook del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja .....	50
Figura 15 Publicación en la página oficial de Facebook del Museo de las Conceptas ..	51



Figura 16 Página web del Museo del Sombrero de Paja Toquilla .....	52
Figura 17 Página Web de la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP .....	52
Figura 18 Publicación en la página de Facebook que pone a disposición del público las obras del museo. ....	53
Figura 19 Número de visitantes del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	93
Figura 20 Número de visitantes del Museo de las Conceptas en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	95
Figura 21 Número de visitantes del Museo del Sombrero de Paja Toquilla en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	96
Figura 22 Número de visitantes del Museo Municipal Remigio Crespo Toral en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	97
Figura 23 Número de visitantes del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	99
Figura 24 Número de visitantes de la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021 .....	100



### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Jenny Paulina Arias Rodríguez en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19", 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, 16 de agosto de 2021.

---

Jenny Paulina Arias Rodríguez

C.I.: 0104710769



### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Giselle Fernanda Méndez León, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19", 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, 16 de agosto de 2021

Giselle Fernanda Méndez León

C.I: 0106229099



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Jenny Paulina Arias Rodríguez, autora del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 16 de agosto de 2021

---

Jenny Paulina Arias Rodríguez

C.I: 0104710769



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Giselle Fernanda Méndez León, autora del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 16 de agosto de 2021

---

Giselle Fernanda Méndez León

C.I: 0106229099



## **Agradecimientos**

Agradecemos profundamente a nuestras familias por el apoyo brindado a lo largo de estos años.

A los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP, quienes colaboraron y nos facilitaron el acceso a la información para el desarrollo de esta investigación.

A la Magister Cristina Barzallo, directora de este trabajo de investigación, por el tiempo empleado para guiar el presente y por los conocimientos compartidos.



## Dedicatoria

A mi mayor inspiración, mis padres y mis hermanos por el apoyo que me han brindado siempre y que ha sido fundamental para este logro.

Jenny Paulina Arias Rodríguez

Dedico este trabajo de titulación en primer lugar a Dios que me ha permitido recorrer esta etapa en compañía de mis seres queridos a quienes también dedico el presente.

A mis padres, Luz María y Ramiro por su respaldo y esfuerzo a lo largo de este proceso y a cada uno de mis hermanos por su constante apoyo en todos los momentos que hemos compartido, sin importar las circunstancias.

Giselle Fernanda Méndez León



## Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre las estrategias para la reapertura de siete museos de la ciudad de Cuenca, en el contexto de la pandemia por COVID-19, enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV-2. Para este estudio, se consideró el Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP. El Museo Municipal de Arte Moderno fue otro de los museos considerados para el estudio, sin embargo, pese a los varios intentos para acceder a la información, no se obtuvo respuesta de ninguno de sus representantes por lo que, se realizó parte del análisis de acuerdo a la información disponible en fuentes secundarias.

En el primer capítulo se investigaron los pronunciamientos de las autoridades internacionales y nacionales con respecto del impacto de la pandemia en el turismo y particularmente de los museos. Asimismo, se investigaron las respuestas de museos de renombre internacional ante la crisis suscitada. Se sintetizaron las características de los museos contemplados para este estudio. Se conocieron las primeras acciones llevadas a cabo en los museos analizados ante las medidas que implicaron su cierre indefinido y a la vez se expuso cómo desarrollaron sus funciones durante este período comprendido entre marzo a septiembre del 2020, referente al manejo de su personal y la difusión de contenido multimedia a través de medios digitales.

En el segundo capítulo, se analizaron las estrategias trabajadas para la reapertura en el período comprendido entre septiembre de 2020 a marzo de 2021. Dichas estrategias llevadas a cabo por el personal de cada uno de los museos del estudio bajo la nueva normalidad incluyen el diseño de protocolos de bioseguridad, campañas publicitarias, la creación de contenido digital para redes sociales y la gestión de estas para promover la visita a cada uno de los establecimientos. Además, se abordaron los ejes para el



desarrollo de estrategias en el contexto de la pandemia por COVID-19 de cada institución.

En el tercer capítulo, se analizaron las cifras correspondientes al número de visitas presenciales a los museos desde su reapertura con el levantamiento de restricciones a espacios públicos desde septiembre de 2020 hasta marzo de 2021. Para este fin, se tomó como referencia el período previo al inicio de la pandemia comprendido entre septiembre de 2019 hasta marzo de 2020, fecha del inicio de la misma. Se conoció el estado de cierre y apertura de los museos observados en los meses del análisis y la variación de las cifras con respecto al período de referencia. De este modo, se obtuvo la respuesta de los visitantes ante las estrategias adoptadas por los encargados de los museos desde su reapertura.



## CAPÍTULO 1

### RESPUESTAS DE SIETE MUSEOS DE LA CIUDAD DE CUENCA FRENTE A LAS RESTRICCIONES DICTADAS POR LAS AUTORIDADES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

El capítulo uno aborda las respuestas de siete museos de la ciudad de Cuenca: Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo; y, Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP, frente a las restricciones dictadas por las autoridades nacionales e internacionales durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Para este fin, se realizaron entrevistas a los principales representantes de los museos de estudio, para obtener información de primera mano con respecto al personal, acciones llevadas a cabo, datos estadísticos correspondientes a las visitas y el manejo de medios digitales en el contexto de la pandemia por COVID-19.

#### **Generalidades**

El cese de actividades de los establecimientos museísticos y de índole cultural tuvo como precedente la rapidez con que se propagó la enfermedad por coronavirus SARS CoV-2, esto dado a conocer desde finales de enero de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020” (Organización Panamericana de la Salud, 2020, párr. 6). Posteriormente, el 11 de marzo de 2020, fue declarada por la OMS, una pandemia global a consecuencia del COVID-19. Asimismo, en Ecuador el 12 de marzo de 2020, a través del Acuerdo No.00126-2020, el Ministerio de Salud Pública declaró:

Estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del sistema nacional de salud, en los servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios de médicos y paramédicos, hospitalización



y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus COVID-19, y prevenir un posible contagio masivo en la población. (Ministerio de Salud, 2020, p. 1)

Fueron las circunstancias de emergencia sanitaria las que llevaron a las distintas autoridades a nivel internacional y nacional a tomar medidas para la prevención de contagio de COVID-19 paralizando varias actividades que supongan aglomeración, entre estos la apertura al público de varios establecimientos.

A raíz de la pandemia, varios sectores económicos fueron afectados en todo el mundo. Tal es el caso del sector turístico, la emergencia sanitaria afectó gravemente al sector debido a que, las medidas adoptadas para minimizar los contagios y aminorar el riesgo incluyeron confinamiento, cierre de vías y aeropuertos a nivel nacional e internacional por lo cual, el desarrollo de la actividad turística decayó (Organización Mundial del Turismo, 2020). El brote de COVID-19 impidió la llegada de sesenta y siete millones de turistas en todo el mundo desde el inicio de la pandemia a finales del 2019 hasta mayo del 2020, lo cual se traduce en alrededor de 80.000 millones de dólares de pérdida en ingresos para el turismo (OMT, 2020, párr. 2).

Como es evidente, desde el inicio de la pandemia el sector turístico se ha visto afectado y con ello los sectores que influyen en la actividad turística, así como la cultura. “El desplome del turismo afectará profundamente al sector cultural, principalmente en los sitios patrimoniales, los museos y la producción cultural, como la artesanía” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2020, p. 4). A consecuencia de la pandemia, en todo el mundo las autoridades locales establecieron restricciones, mismas que prohibían las visitas a lugares concurridos como los museos. “Durante la crisis, el 90 % de los países cerraron total o parcialmente los sitios del Patrimonio Mundial y alrededor de 85.000 museos cerraron temporalmente” (Organización de las Naciones Unidas, 2020, p. 4).

De acuerdo con el Consejo Internacional de Museos (ICOM) (2020), el 95% de los cerca de 60.000 museos de todo el mundo continúan cerrados desde marzo hasta mayo del



mismo año, a causa de la pandemia por COVID-19. A corto plazo, el cierre de los museos representó grandes desafíos en lo que se refiere al acceso a la cultura. En tanto que, la mayoría de museos alrededor del mundo se adaptaron a través de soluciones en línea tales como recorridos virtuales o mediante la interacción con el público a través de redes sociales, otros museos no disponían de las capacidades suficientes o las infraestructuras digitales necesarias (UNESCO, 2020).

Según el Informe Museos, profesionales de los museos y COVID-19 “La pandemia del COVID-19 ha interrumpido las actividades de museos de todo el mundo, amenazando su supervivencia financiera así como el sustento de miles de profesionales de los museos” (ICOM, 2020, p. 1); por tal motivo, las distintas autoridades así como personal de los museos a nivel mundial se vieron en la obligación de tomar acciones frente a la inesperada crisis sanitaria por SARS-COV-2 desde el inicio de la misma, conforme la ley de cada país.

El cese de actividades presenciales, fue una de las principales respuestas de los establecimientos museísticos ante la emergencia sanitaria. Es así que, museos de renombre internacional como el Museo del Louvre, uno de los más concurridos anualmente y ubicado en la capital de Francia, anunció su cierre indefinido desde el primer día del mes de marzo del año 2020, debido al brote del nuevo coronavirus en el continente. El hecho constituyó una respuesta a la preocupación de sus empleados por contagiarse durante sus labores, quienes por elección acordaron cerrar las puertas de la institución. Dado que, el Museo del Louvre es un establecimiento reducido que recibe a más de 5.000 visitantes por día, provenientes de todo el mundo (BBC, 2020, párr, 9).

De la misma manera, el 12 de marzo de 2020, en Madrid, el Museo del Prado, también, de renombre internacional, cerró temporalmente sus puertas al público a causa de la crisis sanitaria por COVID-19. Tras haber anunciado su cierre, el museo lanzó su programa: El Prado contigo, el cual abarca actividades y contenido en redes sociales a fin de mantenerse en contacto con el público durante el tiempo que el Ministerio de



Cultura de España indique que debe permanecer cerrado (Museo del Prado, 2020, párr. 1).

El Museo Guggenheim Bilbao, cerró sus puertas al público desde el 14 de marzo de manera temporal, definiendo como acción prioritaria la seguridad de sus empleados, colaboradores y público en general. Durante el cierre, el museo difundió contenido respecto a la programación artística tanto en su página web como en redes sociales. (Guggenheim Bilbao, 2020, párr. 1)

Las autoridades internacionales y nacionales en todo el mundo se vieron en la obligación de tomar medidas para minimizar los efectos adversos debido a la crisis sanitaria por COVID-19. El confinamiento fue parte de las acciones llevadas a cabo para la prevención de la propagación del virus. Los museos como instituciones que reciben a diario gran cantidad de visitas, se vieron afectados por estas restricciones, ya que tuvieron que cerrar sus puertas al público de manera inesperada y por tiempo indefinido.

Ante el cierre de las instituciones museísticas, el ICOM publicó en abril del 2020, varias recomendaciones frente al confinamiento; en estas se enfatizó la importancia del museo en la sociedad, y, por lo tanto, cuánto merecían una planificación en el entorno de la pandemia por COVID-19. Las recomendaciones iniciales fueron actualizadas en mayo del mismo año y se mantienen sujetas a revisión, según la evolución del estado de la crisis sanitaria.

A continuación, un resumen de las recomendaciones, categorizadas en tres niveles: en general, en los espacios de exposición, y en las zonas de almacenamiento y de trabajo (sin acceso al público).



**Tabla 1**

*Conservación de los Museos*

<b>Conservación de los Museos</b>			
<b>Recomendaciones</b>	<b>Nivel</b>		
	<b>En general</b>	<b>En los espacios de exposición (preparándose para la reapertura)</b>	<b>En las Zonas de Almacenamiento y de trabajo sin acceso al público (bajo condiciones especiales y con personal limitado)</b>
	Cierre obligatorio hasta que el virus deje de ser una amenaza. Que permanezca el personal imprescindible, puede incluir seguridad, ingeniería y ocasionalmente conservadores o administradores de colecciones.	Limpieza meticulosa de partículas en todas las superficies y salas.	Garantizar acceso a agua, jabón, desinfectante y guantes desechables para los empleados.
		Seguir instrucciones de limpieza en seco o húmedo, aumentar la frecuencia de limpieza por lo menos una vez al día.	Número limitado de empleados por habitación, se recomienda 1,5 a 2 metros de distancia entre ellos.
	Establecer colaboración con otros museos/ instituciones. Disponer de posibles reemplazos en casos de contagio.	Aplicar agua, jabón y spray desinfectante en vitrinas y superficies análogas, tener cuidado con materiales sensibles al alcohol.	Grupos numerosos se deben dividir y trabajar días alternos para garantizar la distancia entre individuos.
	En base a investigaciones anteriores el virus podría perder la mayor parte de su infectividad en seis días y toda su infectividad en nueve días a temperatura ambiente.		Dividir personal en equipos de manera que trabajen juntos quienes pertenezcan al equipo.
		Los profesionales de limpieza deben estar familiarizados con el cuidado de las colecciones.	Lavar y desinfectar frecuentemente superficies duras, manijas, perillas de puertas, interruptores de luz, máquinas de café y demás objetos análogos.
	Realizar limpieza de manera frecuente en zonas de acceso diario.	Los objetos expuestos deben ser desinfectados por conservadores o profesionales entendidos.	Usar cubrebocas en todo momento, incluso de tela casera.
	Considerar cambiar filtros de aire acondicionado/ ventilación o considerar colocar los sistemas controlados y regulados.		Posponer en lo posible reuniones, adquisiciones y otras actividades que supongan la concurrencia de personal.
		Acceso restringido a espacios que no pueden ser desinfectados totalmente.	Colecciones permanentes tienen prevalencia sobre temporales durante la emergencia sanitaria.
	En caso de comprobar áreas infectadas acceder después de dos semanas de cuarentena.	Aumentar y adaptar la vigilancia y conservación para la seguridad de las colecciones.	Contar con espacio y sistema de cuarentena para saber fechas, denominación y motivo de esta.

Fuente: ICOM (2020)  
Elaboración: las autoras



## Los museos del estudio

Para el presente estudio se eligieron siete museos de la ciudad de Cuenca. El criterio de selección fue que antes de la pandemia se encontrasen funcionando con regularidad y que formen parte de la Ruta de los Museos de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca -ente importante encargado del turismo en la ciudad-.

La Ruta de los Museos incluye a los establecimientos seleccionados de acuerdo al circuito que corresponde al recorrido entre la Plaza San Sebastián y el Parque Ancestral Pumapungo, en base al criterio de los técnicos de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016, p.1).

A continuación, se detallan las principales características de los museos seleccionados:

## Museo de Arte Religioso Catedral Vieja

Tabla 2

*Ficha Museo de Arte Religioso Catedral Vieja*

<b>Ubicación</b>	Está localizada en las Calles Sucre 7-78 y Luis Cordero, frente al Parque Abdón Calderón
<b>Año de creación</b>	Fue construida en 1557.
<b>Muestra</b>	La muestra comprende gran cantidad de obras de arte tanto escultóricas como pictóricas y objetos empleados durante las eucaristías. Destaca también el púlpito, el presbiterio, el órgano de viento, el Aya corral y las criptas, utilizadas como sepulturas.
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	2018: 24.150 visitantes 2019: 25.364 visitantes 2020: 7.033 visitantes

Fuente: Museo de Arte Religioso Catedral Vieja

Elaboración: Las autoras



### Figura 1

*Museo de Arte Religioso Catedral Vieja*



Foto: Las autoras

## Museo de las Conceptas

Tabla 3

*Ficha Museo de las Conceptas*

<b>Ubicación</b>	El museo está localizado en la Calle Hermano Miguel 6-33
<b>Año de creación</b>	1986
<b>Muestra</b>	La muestra contiene obras de arte religioso y objetos cotidianos de las religiosas del claustro que cuentan la historia de la ciudad desde el Monasterio. Destacan también, los jardines y el auditorio mismo que fue adaptado en el antiguo cementerio del convento.
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	2018: 13.868 visitantes 2019: 15.804 visitantes 2020: 3.112 visitantes

Fuente: Museo de las Conceptas

Elaboración: Las autoras



**Figura 2**

*Museo de las Conceptas*



Foto: Las autoras

## Museo del Sombrero de Paja Toquilla

**Tabla 4**

*Ficha Museo del Sombrero de Paja Toquilla*

<b>Ubicación</b>	Localizado en la calle Larga, entre General Torres y Padre Aguirre.
<b>Año de creación</b>	2007
<b>Muestra</b>	La muestra del museo abarca la historia del sombrero de paja toquilla, así como la exhibición de instrumentos usados para su elaboración y una serie de sombreros exhibidos para la venta.
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	2018: 37.279 visitantes 2019: 37.368 visitantes 2020: 936 visitantes

Fuente: Museo del Sombrero de Paja Toquilla

Elaboración: Las autoras

**Figura 3***Museo del Sombrero de Paja Toquilla*

Foto: Las autoras

**Museo Municipal de Arte Moderno****Tabla 5***Ficha Museo Municipal de Arte Moderno*

<b>Ubicación</b>	Está localizado en la calle Sucre 15-27 Y Coronel Talbot.
<b>Año de creación</b>	1981
<b>Muestra</b>	La muestra del museo está compuesta por exposiciones temporales y permanentes de arte contemporáneo de la colección de la reserva de arte patrimonial del museo. (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016)
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	No se pudo acceder a los datos estadísticos de los visitantes.

*Nota:* Información tomada del Folleto Ruta de los Museos.

Fuente: Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2016, p.7).

Elaboración: Las autoras



**Figura 4**

*Museo Municipal de Arte Moderno*



Foto: Las autoras

**Museo Municipal Remigio Crespo Toral**

**Tabla 6**

*Ficha Museo Municipal Remigio Crespo Toral*

<b>Ubicación</b>	El museo está localizado en la Calle Larga y Presidente Borrero.
<b>Año de creación</b>	1947
<b>Muestra</b>	La muestra del museo presenta la vida de Remigio Crespo Toral, personaje ilustre de la ciudad. Alberga importantes colecciones documentales, históricas y de arte no solo de la ciudad, sino del país.
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	2018: 28.414 visitantes 2019: 21.055 visitantes 2020: 6.986 visitantes

Fuente: Museo Municipal Remigio Crespo Toral

Elaboración: Las autoras



**Figura 5**

*Museo Municipal Remigio Crespo Toral*



Foto: Las autoras

## Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

**Tabla 7**

*Ficha Museo y Parque Arqueológico Pumapungo*

<b>Ubicación</b>	Está localizado en la Calle Larga y Huayna Cápac.
<b>Año de creación</b>	1979
<b>Muestra</b>	Abarca la reserva y sala nacional de etnografía, la sala arqueológica, donde se encuentran piezas de gran valor cultural que muestran la historia de Pumapungo desde la época cañari, inca hasta la actualidad. Asimismo, el parque arqueológico, el parque etnobotánico y el centro de rescate y avifauna.
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	2018: 140.617 visitantes 2019: 164.074 visitantes 2020: 111.550 visitantes.

Fuente: Ministerio de Cultura y Patrimonio

Elaboración: Las autoras



**Figura 6**

*Museo y Parque Arqueológico Pumapungo*



Foto: Las autoras

**Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP**

**Tabla 8**

*Ficha Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP*

<b>Ubicación</b>	Se ubica en la Calle Hermano Miguel 3-23 y Paseo Tres de Noviembre
<b>Año de creación</b>	1973
<b>Muestra</b>	La muestra abarca la mayor reserva de colecciones de artesanía y piezas de arte popular de América procedentes de 26 países, piezas de cerámica, textiles, madera, metales, fibras vegetales, piedra, vidrio, así como utensilios y herramientas de trabajo. (CIDAP, s.f.)
<b>Visitantes durante los tres últimos años (2018,2019,2020)</b>	2018: 18.934 visitantes 2019: 14.461 visitantes 2020: 834 visitantes.

Fuente: Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP

Elaboración: Las autoras



## Figura 7

### Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP



Foto: Las autoras

### 1.1 Primeras acciones frente a la pandemia por COVID-19 en los museos de la ciudad de Cuenca

Después del levantamiento de restricciones para el acceso a espacios públicos no todas las instituciones retomaron sus actividades. En la ciudad de Cuenca, de acuerdo con Diario El Comercio (2020), el 13 de marzo, la Dirección de Cultura del Municipio de Cuenca, ordenó restringir al público todos los espacios que conforman la Red de Museos del cantón. Asimismo, fueron suspendidas temporalmente las actividades de convocatoria pública tales como eventos culturales, artísticos y deportivos.

Las medidas de restricción a espacios públicos y desarrollo de eventos se adoptaron como parte de la Declaratoria de Emergencia decretada por el Gobierno de Ecuador para prevenir el avance del COVID-19, y fueron aplicadas hasta el 15 de septiembre del mismo año. Una vez levantadas las restricciones, varios museos de Cuenca reanudaron sus actividades bajo la *nueva normalidad*<sup>2</sup> establecida por las autoridades del país.

---

<sup>2</sup> El término nueva normalidad en 2020, hace referencia al regreso a las actividades cotidianas en tiempo de pandemia bajo parámetros que incentivan el lavado frecuente de manos, el uso de un gel antibacterial, el distanciamiento físico caracterizado por el uso de cubrebocas y mascarillas. (Zerón, 2020)



Para conocer las primeras acciones de los museos en la ciudad de Cuenca, se realizaron entrevistas semiestructuradas a los representantes, o a su vez encargados de cada uno de los museos de este estudio, con respecto a las primeras acciones llevadas a cabo frente al cierre indefinido y repentino de las instituciones<sup>3</sup>. Las preguntas de la entrevista se sustentaron en las recomendaciones publicadas por el ICOM y que ya han sido presentadas en las páginas anteriores. Asimismo, se consideraron los pronunciamientos de las autoridades nacionales y locales para estos establecimientos. De manera diferente, se procedió con la información del Museo Municipal de Arte Moderno, dado que la información pública disponible respecto a las primeras acciones ante la pandemia es limitada y no se pudo acceder a la información solicitada directamente a la institución por lo que, se trabajó con los datos disponibles al respecto en fuentes secundarias.

En un inicio se consideró procesar los datos obtenidos en ATLAS.ti, no obstante, al observar el tipo de información y el número de datos se decidió que no es necesario un procesador de datos como este. Por lo tanto, el análisis de las entrevistas se realizó individualmente agrupando las medidas adoptadas que se presentan a continuación.

---

<sup>3</sup> La transcripción de las entrevistas mencionadas se puede revisar en el Anexo 4.

**Tabla 9**

*Primeras acciones de los establecimientos a partir del cierre indefinido y confinamiento frente a la pandemia por COVID-19 desde el mes de marzo hasta su reapertura desde septiembre de 2020.*

Medidas implementadas	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
Medidas de bioseguridad previo a la declaratoria de emergencia por COVID-19			X			
Cierre inmediato indefinido a partir de disposiciones de las autoridades	X	X	X	X	X	X
Teletrabajo frente a cierre indefinido	X	X	X	X	X	X
Visitas técnicas para mantenimiento de colecciones y establecimiento durante el confinamiento por COVID-19				X	X	

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras

En primera instancia, los entrevistados mencionaron que, pese a que a nivel internacional se vieron escenarios de confinamiento y cierre de espacios públicos a causa del



coronavirus, no se tomaron acciones de bioseguridad, a excepción del Museo del Sombrero de Paja Toquilla, establecimiento en el que se colocaron dispensadores de gel antibacterial en distintos lugares del establecimiento antes de la declaratoria de estado de emergencia en el país el 13 de marzo de 2020. “Antes de que todo empiece, pusimos dispensadores de gel en cinco lugares junto con carteles de bioseguridad. No se usaron mascarillas, porque no sabíamos que teníamos que utilizarlas” (Paredes, comunicación personal, 8 de enero de 2021). De manera distinta, las otras cinco instituciones esperaron a la orden del Centro de Operaciones de Emergencias Nacional (COE Nacional) para el cierre indefinido del establecimiento como primera acción.

Respecto a las condiciones del establecimiento, en los museos Municipal Remigio Crespo Toral y Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, se realizaron visitas de mantenimiento y control de la muestra y los espacios una vez dada la orden de cierre de los establecimientos.

Frente al cierre indefinido de los museos durante el confinamiento, el personal de los seis establecimientos trabajó en la modalidad de teletrabajo, dado que entre su equipo de trabajo había personas pertenecientes a grupos vulnerables al contagio de COVID-19<sup>4</sup>.

Cabe indicar, que el presente estudio contempló conocer también las primeras acciones del Museo Municipal de Arte Moderno frente la pandemia por COVID-19, sin embargo, a pesar de los varios intentos de contactar con la dirección de la institución no se obtuvo respuesta. Se puede evidenciar en la página de Facebook del museo que se acató el cierre indefinido como primera acción desde el mes de marzo de 2020 y su reapertura con un estricto protocolo de bioseguridad, fue el 13 de julio de 2020; al respecto algunas evidencias en las Figuras, 8, 9, 10 y 11.

---

<sup>4</sup> La Asociación Española de especialistas en Medicina del Trabajo [AEEMT] (2020) reconoce como grupos vulnerables al contagio de COVID-19 a personas de edad avanzada y a quienes registran enfermedades previas tales como, diabetes, HTA, obesidad, consumo de tabaco/nicotina, ECV (infarto agudo de miocardio, cardiopatía, valvulopatía tromboembolismo), enfermedades con alteración, coagulación, enfermedad pulmonar crónica, enfermedad hepática crónica, enfermedades con inmunodepresión, enfermedad reumática/autoinmunes, enfermedad inflamatoria intestinal crónica, cáncer menor a un año y cirugía mayor a un año.



## Figura 8

### Comunicado oficial del cierre temporal del establecimiento

**COMUNICADO**

La Dirección de Cultura, Recreación y Conocimiento del GAD Municipal del Cantón Cuenca, conforme las disposiciones gubernamentales en el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria en el Ecuador; informa a la ciudadanía que se han tomado las siguientes acciones:

- Suspender temporalmente todas las actividades culturales, artísticas y deportivas, de convocatoria pública, organizadas por esta dirección municipal y sus distintas dependencias;
- Suspender la atención al público en todos los espacios que conforman la red de museos, centros culturales, casas patrimoniales y bibliotecas municipales; ubicados en la zona urbana y rural del cantón;

Reiteramos nuestro compromiso por promover el desarrollo cultural de la ciudad y cantón, motivo por el cual laboraremos a puerta cerrada y los mantendremos informados mediante los canales oficiales de la Alcaldía de Cuenca y de la Dirección Municipal de Cultura.

Dirección de Cultura, Recreación y Conocimiento del GAD Municipal del cantón Cuenca

Museo Municipal de Arte Moderno de Cuenca  
Me gusta · 13 de marzo de 2020 · 🌐

La seguridad de nuestros visitantes así como de nuestro personal es vital. Nos sumamos a las disposiciones correspondientes. Lamentamos cualquier inconveniente.

A Ines Graciela Bermeo Alarcon le gusta esto.

Se ha compartido 1 vez

Nota: Publicación en la página de Facebook oficial del Museo Municipal de Arte Moderno en el que se comunica el cierre temporal del establecimiento.

Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo Municipal de Arte Moderno de Cuenca, 2020)

El Museo Municipal de Arte Moderno publicó el 11 de julio un video corto en el que se mostraba que se había implementado señalética para la visita al museo, así como también se detallaron los pasos a seguir para la visita una vez sus puertas sean abiertas al público.



## Figura 9

*Publicación de video en la página oficial de Facebook previo a la reapertura del museo*

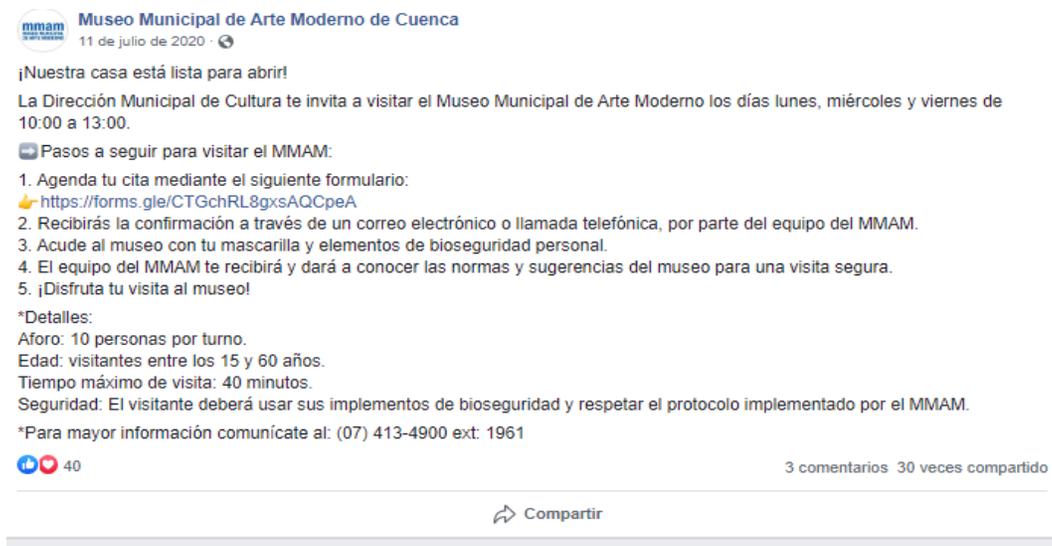


*Nota:* Video publicado en la página de Facebook el 11 de julio que evidencia la implementación de señalética en el museo para la reapertura el 13 de julio de 2020.

Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo Municipal de Arte Moderno de Cuenca, 2020)

## Figura 10

*Pasos a seguir para visitar el Museo Municipal de Arte Moderno.*



*Nota:* Publicación en la página de Facebook el 11 de julio que muestra los pasos a seguir para la visita al museo durante la reapertura al público el 13 de julio de 2020.

Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo Municipal de Arte Moderno de Cuenca, 2020)

## Figura 11

### *Comunicado de reapertura del establecimiento*



Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo Municipal de Arte Moderno de Cuenca, 2020)

### **1.2 Manejo del personal de los museos al inicio de la pandemia por COVID-19**

Fue el 11 de marzo de 2020 cuando el director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró que el brote de coronavirus había dado inicio a una pandemia, pidiendo a los países tomar las medidas necesarias para controlar sus efectos (Adhanom, 2020). Con ello, el Ministerio de Salud en Ecuador sugirió varias medidas preventivas; en el caso de la ciudad de Cuenca, fue la Dirección de Cultura del Municipio, la institución que ordenó la suspensión de actividades de todos los espacios que conforman la Red de museos del cantón (Astudillo, 2020, párr. 1), entre ellos los museos de este estudio. Esto sucedió mientras aún se debatían las medidas a nivel nacional para evitar la propagación del virus.

Fue desde el 16 de marzo de 2020, cuando se emitió el Decreto Presidencial N°1017 (2020) con las medidas restrictivas para la prevención del contagio de coronavirus a nivel nacional, este estableció:



Que mediante acta de sesión del Comité de Operaciones de Emergencias Nacional de fecha 14 de marzo de 2020, se resolvió tomar las siguientes medidas para evitar el contagio masivo de coronavirus en Ecuador: A partir del domingo 15 de marzo, desde las 23:59. Con ocasión del incumplimiento de la recomendación de evitar aglomeraciones, se suspenden todos los eventos masivos, incluyendo los relacionados a la Semana Santa y ceremonias religiosas. De igual manera, se restringe de forma inmediata el funcionamiento de cines, gimnasios, teatros, conciertos, funciones de circo, reuniones y similares. Queda prohibido todo espectáculo público cuyo aforo supere las 30 personas. (Decreto Presidencial N°1017, 2020)

Una vez determinadas y publicadas las medidas de prevención en todo el país se acató el confinamiento a la espera del levantamiento de las estrictas restricciones en sesenta días, por lo que, en lo posible los trabajadores de varios sectores, debían desempeñar sus labores mediante teletrabajo.

En los museos, a diferencia de otras instituciones, el recurso humano es fundamental para el desarrollo de todas sus actividades, desde la atención al público hasta las iniciativas dentro y fuera de las instalaciones. Por eso, con el propósito de garantizar la seguridad, y para cumplir con las medidas establecidas por las autoridades, los trabajadores de los museos del estudio se acogieron a esta modalidad de trabajo. Sin embargo, con el paso del tiempo, se percataron que la crisis sanitaria por coronavirus no permitiría el retorno a las labores tan solo después de los sesenta días. El Estado de Excepción y las medidas restrictivas referentes a la apertura de espacios públicos se extendieron día con día, siendo el último el 13 de septiembre de 2020 acorde al Sistema Nacional de Gestión de Riesgos del Ecuador (2020).

En las entrevistas realizadas, se evidenció que la sucesión de las distintas medidas de prevención que desencadenaron en el cese de actividades presenciales en los museos de Cuenca, no permitió a sus directivos prever al inicio de la crisis sanitaria por COVID-19 en un futuro certero; por tanto, con el pasar de los meses, se prescindió de los servicios de varios empleados de las instituciones museísticas, en función del



presupuesto y de la imposibilidad del desarrollo de ciertas labores bajo la modalidad de teletrabajo. De igual manera, en las entrevistas se mencionaron repetidamente los términos despidos y renunciaciones, que en algunos casos fueron de manera forzosa, y en otros casos voluntaria. En todos los casos el personal aceptó y entendió la crisis a la que los establecimientos se enfrentaron durante el cierre indefinido.

A continuación, en la Tabla 10 se resumen las estrategias tomadas al respecto con relación al personal de los museos:

**Tabla 10**

*Manejo del personal de los seis museos durante el cierre indefinido y confinamiento*

Manejo de personal de los museos durante confinamiento	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
Teletrabajo indefinido	X	X	X	X	X	X
Renunciaciones forzosas				X		
Renunciaciones voluntarias		X				
Despidos	X	X	X		X	

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno.

Fuente: Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras

En los seis establecimientos museísticos, se mantuvo al personal en modalidad de teletrabajo durante el tiempo de cierre indefinido. En el Museo de las Conceptas, según



lo indicado por la directora a la fecha de estudio, se pidió la renuncia voluntaria del total de sus seis empleados con el compromiso de su reintegración en caso de mejorar el escenario para el establecimiento (M, Muñoz, comunicación personal, 14 de diciembre de 2020). Es importante señalar, que esta institución, previo a la emergencia sanitaria por COVID-19, se encontraba gestionando estrategias para su mantenimiento, las cuales se vieron afectadas totalmente tras el cierre indefinido.

En el Museo Municipal Remigio Crespo Toral se registró una renuncia forzosa debido a la situación, esto a causa de que uno de los miembros del personal se encontraba dentro de los grupos vulnerables al contagio, según lo indicó la Directora del establecimiento a la fecha de estudio, Ximena Pulla.

Por su parte, el gerente encargado del Museo del Sombrero de Paja Toquilla indicó que fue necesario hacer un recorte drástico de personal, ya que antes de la pandemia por COVID-19 se requerían veinte personas para mantener el funcionamiento del establecimiento, mientras que a enero de 2021, fecha en la que la entrevista fue realizada, el establecimiento funcionaba con cuatro empleados (Paredes, comunicación personal, 8 de enero de 2021).

En el Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, en palabras de su directora “hubo dos despidos por petición del Gobierno central por cuestiones económicas” (Tello, comunicación personal, 19 de noviembre de 2020).

Por otra parte, en el Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, no hubo despidos durante el cierre indefinido, sin embargo, en noviembre de 2020, tiempo después de la reapertura y a fecha de la entrevista, se exigieron dos despidos dado que ya no se estaban realizando los recorridos turísticos que se solían hacer, así como el hecho de que no estaban abiertos todos los espacios del museo.

Por el contrario, en la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP, se mantuvo al personal y no se registraron despidos.



Para el Museo de Arte Moderno no se evidenciaron pronunciamientos oficiales y no se encontró en fuentes secundarias información con respecto al manejo del personal a partir del inicio de la pandemia, durante el tiempo de confinamiento y desde su reapertura.

Después de conocer las acciones establecidas frente a la pandemia referentes al personal de los museos analizados, en cinco de estos se evidencia que veintisiete personas perdieron su empleo en estas instituciones a raíz de la crisis sanitaria por COVID-19. Lo cual refleja el impacto de esta situación en el ámbito laboral dentro de las instituciones culturales. .

### **1.3 Divulgación de contenido multimedia de los museos a través de medios digitales**

Durante los meses de confinamiento, no se tuvo opción alguna de acudir a establecimientos destinados al desarrollo de actividades lúdicas y culturales; por lo tanto, los medios digitales como páginas web y redes sociales fueron las mejores alternativas para consumir contenido de índole cultural. Como parte del sector cultural y a la vez como establecimientos concurridos, los museos se vieron forzados a ofrecer parte de la experiencia y su servicio en la sociedad a través de medios virtuales. De este modo, la forzosa transición o adhesión de los museos a plataformas virtuales, ocasionó que en los establecimientos se reconsiderara las responsabilidades del personal y se dio prioridad al diseño de estrategias que permitan mantener la interacción con el público (Grevtsova, 2020, p. 11).

El manejo de medios digitales para algunos museos fue parte de las actividades trabajadas con regularidad desde antes de la pandemia. Sin embargo, para otros establecimientos representó un nuevo reto, principalmente porque el uso de la tecnología con el propósito de mejorar la experiencia durante las visitas en los museos, requirió de un profundo análisis debido a la aparición de nuevos hábitos de consumo de información, que modificaron la manera en la que se accede a la información. (García, et al., 2020)



Durante el cierre de los museos, el personal de cada institución optó por estrategias creativas para recibir visitas virtuales y estuvieron activos en redes sociales mediante publicaciones esperando la interacción del público, demostrando de este modo la reactividad y la creatividad que caracterizan el sector junto con la capacidad para adaptarse a la emergencia sanitaria. No obstante, el cierre de las instituciones también expuso algunas debilidades estructurales que afectan a los establecimientos museísticos en lo referente a los recursos y al personal dedicados a la actividad digital y al contenido producido (ICOM, 2020, p.9).

Con el propósito de conocer los medios digitales utilizados por los museos de este estudio, se accedió a las páginas oficiales para corroborar las redes sociales que los establecimientos museísticos utilizaron tanto para difundir información, como para notificar distintos eventos que tuvieron lugar de forma virtual en estas plataformas. En función de ello, se conoció el número de personas a las que les gusta la página oficial de cada museo en la red social Facebook. En Instagram se conoció el número de seguidores, el número de publicaciones y el número de cuentas seguidas. Además, se verificó si cada institución contaba con página web. Las cifras registradas fueron tomadas el día 20 de abril de 2021 y se detallan a continuación:

**Tabla 11***Medios digitales utilizados por los museos del estudio*

<b>Establecimientos</b>	<b>Facebook</b>	<b>Instagram</b>	<b>Página web</b>
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	2.067 personas les gusta esto	2.250 seguidores 281 publicaciones 98 seguidos	No cuenta con página web.
Museo de las Conceptas	4.530 personas les gusta esto	290 seguidores 54 publicaciones 216 seguidos	No cuenta con página web.
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	12.131 personas les gusta esto	11,8 mil seguidores 139 publicaciones 1.102 seguidos	Sí cuenta con página web.
Museo Municipal de Arte Moderno	7.576 personas les gusta esto	2.832 seguidores 275 publicaciones 176 seguidos	No cuenta con página web.
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	5.325 personas les gusta esto	No tiene perfil de Instagram.	No cuenta con página web.
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	4.263 personas les gusta esto	418 seguidores 320 publicaciones 70 seguidos	No cuenta con página web.
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	12.705 personas les gusta esto	2.215 seguidores 915 publicaciones 236 seguidos	Sí cuenta con página web.

*Nota:* Los datos correspondientes a redes sociales fueron tomados el 20 de abril de 2021.

*Fuente:* Páginas de Facebook e Instagram del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP

*Elaboración:* Las autoras

**Tabla 12**

*Uso de plataformas digitales de los establecimientos museísticos durante el confinamiento*

Uso de plataformas digitales durante el confinamiento	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
Énfasis en plataformas virtuales a raíz de la crisis sanitaria por COVID-19		X		X	X	X
Manejo de plataformas virtuales previo a la crisis sanitaria por COVID-19	X		X			
Tiene medio de interacción digital con el público	X	X	X	X	X	X
Gestión deficiente de plataformas digitales		X		X		

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras

Antes de que la pandemia por COVID-19 diera inicio, el Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, el Museo del Sombrero de Paja Toquilla y la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP ya contaban con un buen manejo de plataformas digitales e interacción con el público en redes sociales, esto se mantuvo durante los meses que los establecimientos permanecieron cerrados, así lo indicaron los encargados de estos museos.

**Figura 12**

*Publicación en la página oficial de Facebook Museo del Sombrero de Paja Toquilla*



Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo del Sombrero de Paja Toquilla, 2020)

Sin embargo, para otros establecimientos esto resultó un reto ya que se necesitaba incursionar en áreas totalmente descuidadas y para las que no se contaba con presupuesto alguno, siendo este el caso del Museo de las Conceptas donde la encargada consideró que el uso de recursos digitales para el establecimiento fue en realidad deficiente. Lo mencionado se encuentra muy relacionado con las actividades asignadas al personal y el presupuesto, respectivamente.

Si bien en el caso del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo ya se contaba con plataformas digitales, el uso de estos medios para llegar al público se potenció durante el confinamiento, a más de la presencia en redes sociales con cápsulas informativas, también fotografías y exposiciones de material a través de la plataforma Zoom. Se trabajó en recorridos virtuales disponibles en la plataforma Facebook. De la misma manera, el Museo Municipal Remigio Crespo Toral, gestionó publicaciones con contenido informativo, fotos y videos en redes sociales, exposiciones y recorridos virtuales a estudiantes y público en general a través de Facebook Live.



### Figura 13

Video publicado durante el confinamiento en la cuenta oficial de Facebook del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo.



Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo Pumapungo-McyP, 2020)

### Figura 14

*Video publicado durante el confinamiento en la página oficial de Facebook del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja*



# Quédate en casa



Museo Catedral Vieja

Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, 2020)

## Figura 15

### Publicación en la página oficial de Facebook del Museo de las Conceptas



Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo de las Conceptas, 2020)

Todos los museos del estudio potenciaron el manejo de redes sociales durante el confinamiento, sin embargo, únicamente el Museo del Sombrero de Paja Toquilla y la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP cuentan con página web activa a la fecha de estudio.



Figura 16

Página web del Museo del Sombrero de Paja Toquilla



Fuente: [Captura de pantalla]. Página web. (Museo del Sombrero de Paja Toquilla Cuenca-Ecuador, s.f)

Figura 17

Página Web de la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP



Fuente: [Captura de pantalla]. Página web. (CIDAP,s.f.)

En cuanto al Museo Municipal de Arte Moderno, se puede conocer sus actividades mediante su página de Facebook, así se evidenció en sus publicaciones durante los

meses de marzo a septiembre de 2020. En el museo se realizaron exposiciones virtuales para interactuar con su público en las que se exhibieron las colecciones del museo a través de la página de Facebook. Es así, que las notificaciones oficiales y pronunciamientos se realizaron y divulgaron a través de esta plataforma.

### Figura 18

*Publicación en la página de Facebook que pone a disposición del público las obras del museo.*



Fuente: [Captura de pantalla]. Facebook. (Museo Municipal de Arte Moderno, 2020)

Las respuestas de los siete museos de la ciudad de Cuenca contemplados para esta investigación, demostraron la capacidad de adaptación que han tenido ante las adversidades repentinas a causa del brote de la pandemia por COVID-19. En una primera fase, de cierre indefinido, los establecimientos permanecieron bajo teletrabajo, y



desarrollando investigación a nivel interno. Este tiempo también fue utilizado por el personal para ampliar estrategias digitales manteniendo sus funciones de una forma no presencial en la sociedad, haciendo de la creatividad y redes sociales sus herramientas más fuertes durante este tiempo.

Sin embargo, no todos los empleados pudieron desenvolverse a través de trabajo remoto por lo que varias personas perdieron su empleo a causa de la crisis sanitaria por COVID-19 en estos establecimientos. Durante el cierre indefinido de las instituciones museísticas se tomó en cuenta varias de las recomendaciones del ICOM, de acuerdo a los resultados de las entrevistas, como mantener la seguridad y vigilancia, realizar visitas de control al establecimiento, entre otros.

Además de aquello, se trabajó en los protocolos de bioseguridad respectivos aguardando la reapertura bajo la nueva normalidad en el contexto de la pandemia por COVID-19. Una vez permitida la reapertura de espacios públicos, los museos fueron retomando sus actividades en medida de lo posible en el entorno presencial, sin descuidar al personal vulnerable, manteniendo en tal caso sus actividades en teletrabajo.



## CAPÍTULO 2

### **INICIATIVAS DE LOS MUSEOS DE LA CIUDAD DE CUENCA PARA MANTENER SUS ACTIVIDADES EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19**

El capítulo aborda las iniciativas de los siete museos del estudio para continuar con el desarrollo de sus actividades durante la emergencia sanitaria por SARS-CoV2 alrededor del mundo. Para ello, es fundamental conocer los protocolos de bioseguridad de cada establecimiento, iniciativa que se ha puesto en práctica para su reapertura. Así también, analiza las distintas estrategias que contempla cada institución a nivel publicitario y los medios considerados para su difusión. Finalmente se muestran los ejes que considera cada establecimiento para el desarrollo de sus estrategias en torno a mantener a la institución en el contexto de la pandemia y cual consideran más importante acorde a la situación de cada uno.

#### **2.1 Protocolos de Bioseguridad acatados por los museos para su reapertura durante la crisis sanitaria por coronavirus.**

Durante los meses en los que los museos permanecieron cerrados a causa de la pandemia y como parte de las iniciativas adoptadas para su reapertura, su personal trabajó en la preparación de protocolos de bioseguridad de acuerdo con las disposiciones de las autoridades de cada país. La implementación de estos protocolos de bioseguridad representó un gran desafío para los museos en consideración con las particularidades de cada establecimiento, porque todas las actividades que se pensaban llevar a cabo debían garantizar la seguridad y la tranquilidad, tanto de los visitantes como del personal del museo.

La reapertura, generó incertidumbre, dado que estuvo frente a un escenario distinto con respecto a la integración del personal al establecimiento, la conservación de los bienes patrimoniales al igual que la atención e interacción con los visitantes, mientras se velaba por asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad sanitaria<sup>5</sup>. (Iber Museos,

---

<sup>5</sup> Se define como protocolo de bioseguridad al “conjunto de normas para la prevención de riesgos para la salud y el medio ambiente causados por agentes biológicos” (Real Academia Española, s.f.).



2020, párr.1). Los protocolos establecidos para los museos están orientados a la conservación y desinfección de las colecciones, dado que “sin descuidar las medidas necesarias para contener la propagación de la epidemia y para garantizar la seguridad de la población, los museos no pueden dejar de cumplir su función primaria de conservar el patrimonio material e inmaterial de la humanidad” (ICOM, 2020).

Por esta razón, garantizar la seguridad del patrimonio presente en los museos, resultó ser un reto para el personal a cargo en el contexto de la pandemia. Pese a esto, en el caso de los museos del estudio ya cuentan con planes de bioseguridad tanto para el personal, como las colecciones y los usuarios. Dichos planes han sido diseñados considerando las recomendaciones tanto de entidades internacionales como nacionales mismas que establecieron una serie de normas y lineamientos a fin de evitar el contagio de COVID-19 durante la reapertura de los museos al público. De acuerdo con el ICOM (2020), existen algunas medidas básicas que los establecimientos museísticos pueden adoptar para precautelar la salud tanto de los visitantes como del personal, y que para el caso de los museos que no se encuentren en las condiciones de adaptarse a estas medidas, es recomendable que permanezcan cerrados de manera provisional. Estas recomendaciones se resumen en la Tabla 13.

**Tabla 13***Prepararse para la reapertura: garantizar la seguridad del público y del personal*

Parámetro	Estrategias sugeridas
Preparándose para la llegada del público	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer un número máximo de visitantes permitidos en el establecimiento y en cada sala de exposición. Se recomienda que esto sea por metros cuadrados manteniendo una distancia de 1,5 m entre cada persona.</li> <li>● Determinar el tiempo de la visita para crear franjas horarias</li> <li>● Generar ventas y reservas en línea, teléfono o correo electrónico.</li> <li>● Ampliar el horario de apertura y dedicar horarios de apertura a algunos grupos por ejemplo, adultos mayores.</li> <li>● No permitir el ingreso a personas que presenten síntomas de contagio.</li> <li>● Difundir las restricciones para el ingreso al museo.</li> </ul>
Acceso del público: Adaptar el flujo de visitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evitar colas y aglomeraciones en la entrada.</li> <li>● Marcar líneas en el suelo para mantener la distancia recomendada de 1,5m.</li> <li>● Instalar vidrios para distanciar al personal y a los visitantes.</li> <li>● Evitar cualquier manipulación y contacto innecesario.</li> <li>● Separar los flujos de entradas y salidas mediante un recorrido unidireccional de las salas.</li> <li>● Brindar visitas guiadas y ofertas educativas respetando la distancia de seguridad entre los participantes.</li> <li>● Para las zonas comerciales tales como cafeterías y tiendas acatar reglamentaciones nacionales de acuerdo al caso.</li> </ul>
Acceso del público: Reforzar las medidas de seguridad sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Colocar dispensadores de desinfectante de manos en la entrada, y señales que promuevan el respeto a las medidas sanitarias implementadas.</li> <li>● Colocar jabón en los baños para el lavado de manos y material higiénico desechable.</li> <li>● Desinfectar dispositivos que requieren manipulación sistemáticamente luego de ser utilizados.</li> <li>● Mantener las puertas interiores abiertas y de no ser posible estas deben desinfectarse luego de ser manipuladas.</li> </ul>
Acceso del público: Restringir algún acceso si es necesario	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Restringir el acceso a espacios que no sean posible desinfectar o limpiar por completo.</li> <li>● Cerrar salas que requieran la interacción del visitante.</li> <li>● Permitir el uso de los ascensores solo para personas con movilidad reducida.</li> <li>● Ajustar horarios para zonas comunes que no permitan la aplicación del distanciamiento social.</li> </ul>
Personal de recepción y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El personal de seguridad debe estar presente para asegurarse de que se acaten las normas de bioseguridad.</li> <li>● Brindar implementos necesarios para la protección del personal tales como mascarillas y desinfectantes.</li> </ul>
Medidas de limpieza y conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumentar los ciclos de limpieza.</li> <li>● Limpiar diariamente las áreas del museo accesibles al público.</li> </ul>
En las oficinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Considerar la adaptación sostenible de los planes de emergencia.</li> <li>● Limpiar y desinfectar diariamente el lugar de trabajo, materiales de uso común y áreas frecuentes.</li> <li>● Optar por el trabajo desde casa.</li> </ul>

Fuente: ICOM (2020)

Elaboración: Las autoras



En Ecuador, a las recomendaciones anteriores, se sumaron las resoluciones del COE Nacional del 28 de abril de 2020; en estas se establecieron consideraciones de semaforización que incluyeron algunas de las restricciones a ser acatadas por todas las instituciones del territorio nacional y de acuerdo a cada periodo de semaforización y que están plasmadas en Protocolo de medidas de bioseguridad de acuerdo al sistema de semaforización en repositorios de la memoria social: museos, archivos y bibliotecas. Estas consideraciones se encuentran en el Anexo 6.

Durante el semáforo rojo, en el que los establecimientos permanecieron cerrados al público, se veló por la seguridad de los bienes materiales y sobre todo culturales y patrimoniales que se encuentran en las instituciones, a más de aquello fue importante el manejo de las condiciones de bioseguridad para el personal de limpieza y seguridad que continuó trabajando y se mantuvo la oferta cultural digital para el público. En la etapa de semáforo amarillo, se dio inicio al proceso gradual de reapertura de los espacios, las medidas de atención presencial siempre estrictas con acciones específicas de limpieza y desinfección en cada espacio de acceso al público como el personal que labora en la institución, se consideró de igual forma el cuidado de los bienes materiales, patrimoniales y culturales. Finalmente, para el estado de semáforo verde, reanudó la atención al usuario sin perder de vista las medidas necesarias para mantener la seguridad de los bienes materiales, culturales y patrimoniales, personal que labora en la institución, así como para los usuarios.

### **Análisis de los protocolos de bioseguridad de cada museo**

Los protocolos de bioseguridad de cada establecimiento de este estudio (incluidos en el Anexo 7) contemplaron tanto las recomendaciones del organismo internacional: ICOM, como los reglamentos a nivel nacional: COE Nacional, estos han sido adecuados de acuerdo a las condiciones del espacio y del tipo de colección que alberga cada museo. Es así que se constató el cumplimiento de cada uno mediante visitas presenciales a los establecimientos. Las principales acciones de los protocolos de bioseguridad de los siete



museos se resumen en la Tabla 14 y las consideraciones específicas de cada uno en la Tabla 15.



**Tabla 14**

*Medidas incluidas en los protocolos de bioseguridad de los siete museos del estudio*

Medidas de bioseguridad implementadas	Museos						
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal de Arte Moderno	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
Toma de temperatura	X	X	X	X	X	X	X
Desinfección de manos con alcohol	X	X	X	X	X	X	X
Alfombras para desinfección de calzado	X	X	X	X	X	X	X
Señalética dentro del museo respecto a medidas de bioseguridad	X	X	X	X	X	X	X
Personal equipado con mascarilla, visores y desinfectante personal	X	X	X	X	X	X	X
Límite de visitantes establecido en el establecimiento	X	X	X	X	X	X	X
Desinfección diaria de sitios de mayor concurrencia	X	X	X	X	X	X	X
Desinfección de piezas del museo realizada únicamente por profesionales	X	X	X	X	X	X	X
Implementación de dispensadores de alcohol	X	X	X	X	X	X	X
Comunicación de procedimientos protocolarios dentro del establecimiento a los visitantes	X		X	X	X	X	X
Rutas unidireccionales	X	X	X	X	X	X	X
Señalética que indica la ruta a seguir para el tránsito dentro del museo	X	X	X	X	X	X	X
Dispensadores de jabón en los baños para el lavado de manos	X	X	X	X	X	X	X

*Nota:* Información correspondiente a los protocolos de bioseguridad de cada museo y a visitas de campo. En el caso del Museo Municipal de Arte Moderno no se tuvo acceso al protocolo de bioseguridad, pero se evidenciaron las medidas de bioseguridad durante las visitas al museo.



Los establecimientos museísticos que forman parte del estudio acataron los protocolos de bioseguridad trabajados por el personal, en cada caso particular, para el retorno progresivo a las actividades presenciales en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19. Es así, que la Tabla 14 expone las actividades que componen los protocolos de bioseguridad de los establecimientos donde se encuentra que todos ellos cumplen con los requerimientos necesarios para su funcionamiento.



**Tabla 15**

*Consideraciones específicas acerca de las medidas de bioseguridad implementadas en los siete museos.*

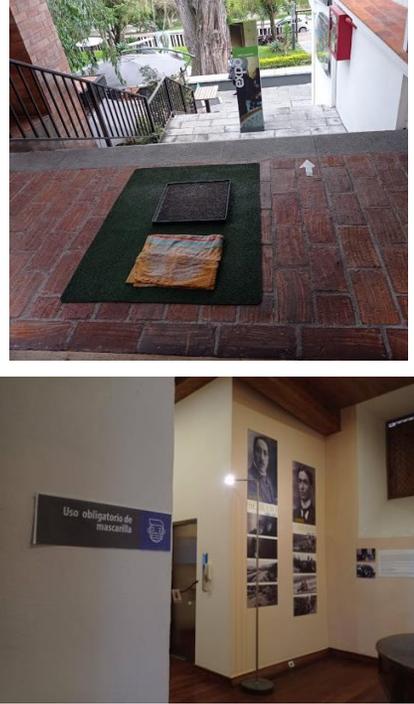
<b>Museos</b>	<b>Consideraciones específicas acerca de las medidas de bioseguridad</b>	<b>Registro fotográfico de medidas de bioseguridad</b>
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	El protocolo fue diseñado por la Arquidiócesis de Cuenca, institución encargada del museo. En la entrevista realizada a la representante del museo, Lcda. Nathaly Vásquez, se informó que previo a la apertura el museo se recibió la insignia Cuenca Biosegura y Sostenible <sup>6</sup> , en la cual los expertos y técnicos tanto de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, como del Ministerio de Turismo verificaron que este espacio es bioseguro para la visita (N, Vásquez, comunicación personal, 30 de noviembre de 2020).	

<sup>6</sup>“Cuenca Biosegura y Sostenible” es una insignia otorgada por el Ministerio de Turismo a la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, que certifica que se cumplen con los protocolos de bioseguridad elaborados por el Ministerio de Turismo del Ecuador para la apertura de establecimientos relacionados con la actividad turística durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19. El término Biosegura, hace referencia al esfuerzo que el gobierno local, universidades, empresarios, gremios, asociaciones y el sector turístico en general, han emprendido para brindar seguridad a la ciudadanía local y posterior a los turistas que pronto visitarán Cuenca, adaptándose a la nueva normalidad. El término sostenible se refiere a la planificación territorial, el manejo adecuado de las áreas verdes, conservación del Parque Nacional Cajas, tratamiento y purificación del agua, manejo de desechos sólidos, reciclaje y una movilidad activa, incluyente y ecológica para todos los ciudadanos del mundo. (Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2020).



<p>Museo de las Conceptas</p>	<p>Para el caso del Museo de las Conceptas, el protocolo fue realizado con la ayuda de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca. El museo se desinfecta cada vez que se abre al público antes y después de la visita. Para el caso de eventos especiales como por ejemplo, obras de teatro se optó por la desinfección el día del evento y el día posterior al mismo. Al no contar con personal adicional a más de la directora, los días que se abre al público se contrata una persona para que se encargue del control de temperatura, comunicación de normas para la visita y para la desinfección de manos de los visitantes.</p>	
<p>Museo del Sombrero de Paja Toquilla</p>	<p>En el Museo del Sombrero de Paja Toquilla, el protocolo se elaboró de acuerdo a las medidas recomendadas por el ICOM debido a que el museo es afiliado y en base a los lineamientos establecidos por el COE Nacional. El Museo del Sombrero de Paja Toquilla es el único establecimiento que implementó medidas de bioseguridad respecto a la desinfección de manos en sus espacios antes de su cierre indefinido. Al ser su muestra diferente al resto de museos, han optado por colocar un dispensador de guantes para que puedan ser utilizados al momento de probarse los sombreros. Similar al caso de los demás museos, el establecimiento ha recibido la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”.</p>	



<p>Museo Municipal de Arte Moderno</p>	<p>Para el caso del Museo Municipal de Arte Moderno, no se tuvo acceso al protocolo de bioseguridad, sin embargo, se realizó la visita al museo en la que se evidenciaron medidas de bioseguridad mencionadas implementadas en el establecimiento desde su reapertura. Se evidenció que, en la entrada principal, el personal de seguridad fue el encargado de la desinfección de manos y toma de temperatura. También se le otorgó al museo la insignia Cuenca Biosegura y Sostenible.</p>	
<p>Museo Municipal Remigio Crespo Toral</p>	<p>En el Museo Municipal Remigio Crespo Toral, el protocolo de bioseguridad fue realizado acorde a las disposiciones nacionales. Durante la visita al museo, se evidenció que, para el ingreso al establecimiento, el personal de seguridad es el encargado de la desinfección de manos y toma de temperatura, así como también es quien explica brevemente cómo se debe transitar dentro del museo y acerca de las medidas de bioseguridad para la visita. Además, el museo ha recibido la insignia Cuenca Biosegura y Sostenible.</p>	



<p>Museo y Parque Arqueológico Pumapungo</p>	<p>Para el caso del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, existe un protocolo que fue diseñado por el Ministerio de Cultura y Patrimonio para repositorios de la memoria social como: museos, bibliotecas y archivos, dado al hecho que el museo pertenece a esta entidad, es el único protocolo al que se tuvo acceso. En la visita al museo se constató que el personal de seguridad es el encargado de la desinfección de manos y toma de temperatura. De acuerdo con la directora encargada en noviembre de 2020, Monserrath Tello, el proceso de desinfección se realiza cada dos horas en áreas comunes donde exista mayor contacto con la gente y para los pisos se utiliza cloro. Para la desinfección de áreas en donde se localizan las colecciones se realiza la desinfección adecuada a fin de evitar daños en las mismas. (M, Tello, comunicación personal, 19 de noviembre de 2020).</p>	
<p>Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP</p>	<p>En la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP, se realizó una visita de campo al museo en la que fue posible verificar que al igual que en los demás museos, el personal de seguridad es quien realiza la toma de temperatura luego de la desinfección de manos. El protocolo del museo es el mejor detallado y ordenado de todos los protocolos a los que se tuvo acceso. El museo también recibió la insignia Cuenca Biosegura y Sostenible.</p>	

Fuente: Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras



Las medidas de bioseguridad implementadas en los siete museos del estudio fueron indispensables para su reapertura al público. En todos los casos los protocolos fueron diseñados para prevenir la propagación del virus, precautelar la salud de sus colaboradores y para garantizar visitas tranquilas y seguras.

A estas iniciativas se sumó la tarea de diseñar contenido y material innovador para publicarlo en las plataformas digitales para atraer visitantes al museo y así retomar paulatinamente sus actividades. El siguiente subtema abarca cómo fue este proceso de creación de contenido respecto a campañas publicitarias de los museos, el manejo de redes sociales y de páginas web.

### **2.1.1 Campañas publicitarias de los museos bajo la nueva normalidad a causa de la pandemia por COVID-19**

Una campaña publicitaria, comprende un plan de publicidad amplio compuesto por un conjunto de anuncios diferentes pero que mantienen relación entre sí, estos son publicados en distintos medios y durante determinado tiempo. Las campañas publicitarias han sido desarrolladas por varias industrias o marcas tanto de productos como de servicios (Guzmán, 2003).

En el caso de las campañas publicitarias ligadas a la actividad turística se han visto influenciadas y potenciadas por hechos que cambiaron cada componente perteneciente al turismo, siendo el desarrollo del internet, sus distintos servicios y aplicaciones en el sector turístico uno de los principales hechos que lo han logrado, se indica en el artículo Estrategias Comunicacionales en el sector Turismo (Navarro et al., 2020).

A partir de lo anteriormente mencionado, en los últimos años con el gradual crecimiento de las redes sociales, es a través de estas que los turistas pueden conocer de forma más rápida lo que los destinos ofrecen y las ventajas de su visita. De esta forma, las campañas publicitarias que se desarrollan en las plataformas mencionadas, constituyen una herramienta fundamental para generar un vínculo con los consumidores en el sector turístico (Quesada, 2020).



Por otra parte, el turismo tuvo que enfrentarse a la pandemia por coronavirus COVID-19, e incluir en sus estrategias de difusión y promoción se debe el elemento de bioseguridad en todos los sitios e instituciones que formen parte de la actividad turística, en este caso los museos. De esta forma, se pretende generar confianza en los visitantes permitiéndoles conocer a través de las redes sociales de los sitios turísticos, las medidas adoptadas frente a la crisis sanitaria por COVID-19. Dicho lo anterior, a nivel internacional, difundir el contenido pertinente en el contexto de la pandemia ha sido logrado mediante la viralización de contenido, lo cual se refiere a la difusión exponencial del contenido en internet por los mismos usuarios en distintas redes. (Chamorro, 2014, p. 51).

Es así, que uno de los elementos más utilizados en este tiempo en las plataformas digitales es el *hashtag*, elemento compuesto por el símbolo # seguido de una palabra clave o varias concatenadas de manera que son identificadas por el sistema ya sea en motores de búsqueda en internet o sugerencias emergentes en las distintas plataformas y a la vez resulta un elemento entendible para los usuarios (Feixa et al., 2016, p. 51). De esta manera, varias campañas publicitarias de lugares turísticos, ligadas a la concientización por la pandemia a causa del coronavirus, se dieron a conocer en redes mediante el uso de hashtags que acompañan distintos contenidos multimedia que llegaron a viralizarse.

Mientras se acataba el confinamiento a nivel mundial, para contrarrestar la propagación del COVID-19, la OMT logró viralizar la campaña *Quédate en casa hoy, #viajamañana*, con la intención de alentar a las personas a prepararse y planear un futuro viaje. A través de esta campaña, también se resaltaron los valores perdurables del turismo como son el descubrimiento de culturas diferentes, fomento de empleo digno, desarrollo sostenible, y por lo tanto la generación de oportunidades para todos (OMT, 2020). La campaña expuesta también supone la concientización de los turistas, llamando a la reflexión del cambio que la industria de los viajes merece desde ahora ya que tendrá que ser de una manera consciente, responsable y sostenible (Bauza et al., 2020). La campaña digital



*#viajamañana*, tuvo acogida y repercusión a nivel internacional en distintas plataformas digitales, esta fue la manera en la que la organización dio respuesta a la crisis sanitaria. A más de aquello, la institución expresó en su página web la información que evidencia la demanda que obtuvo el contenido cultural digital durante el confinamiento:

Al paralizar la COVID-19 el turismo mundial, millones de personas en cuarentena han empezado a buscar experiencias culturales y viajeras desde sus casas. La cultura ha demostrado ser indispensable durante este periodo y la demanda de acceso virtual a los museos, sitios del patrimonio, teatros y espectáculos ha alcanzado niveles nunca vistos. (OMT, 2020, párr. 1)

Varios museos se sumaron a la campaña internacional de la OMT incluyendo el hashtag *#viajamañana* en sus posts a través de diversas redes como parte de su estrategia de comunicación. De igual forma, como parte de las estrategias digitales de diferentes establecimientos varios museos alrededor del mundo digitalizaron sus obras, con acceso libre a estas, a más de tener propuestas de recorridos virtuales en Facebook e Instagram, se involucró a los establecimientos con la audiencia a través de hashtags y concursos, con lo cual generó una experiencia cercana (ICOM, 2020, párr. 2).

### **Campañas publicitarias de los museos estudiados**

Los museos de la ciudad de Cuenca que forman parte de este estudio, incluyeron en sus publicaciones de fotografías, videos e información en sus plataformas digitales de Facebook e Instagram el hashtag propuesto por la OMT *#viajamañana* en conjunto con el hashtag también viralizado *#quedateencasa*, durante la etapa de confinamiento, formando parte de la iniciativa internacional. De igual forma, tiempo después las instituciones se acogieron a la campaña local de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca “*Cuenca Ciudad Biosegura y Sostenible*”, la misma que se difundió con el hashtag *#CuencaBioseguraYSostenible*. La campaña de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca aspiró posicionar a la ciudad como un lugar seguro para la gente local y futuros visitantes, así como un destino sostenible con precedentes de gestión



territorial pertinente y manejo adecuado de áreas verdes (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2020, párr. 3).

Para conocer las campañas publicitarias específicas de cada uno de los siete museos desde su reapertura, se revisaron sus publicaciones en dos redes sociales Facebook e Instagram, desde el mes de septiembre de 2020 al mes de marzo de 2021. Se tomó en cuenta estas dos redes sociales ya que Facebook es la red social en la que todos los establecimientos de estudio incursionan, e Instagram es utilizado por seis de los siete establecimientos observados.

Previamente se consideró procesar la información obtenida en ATLAS.ti, lo cual no resultó acertado al momento ya que, por la naturaleza y variabilidad de los datos se logró obtener resultados mediante un análisis racional dado por las investigadoras y no lógico como se obtiene con el procesador. A continuación, en la Tabla 16 se encuentran las distintas campañas identificadas durante el período de investigación.



Tabla 16

*Campañas publicitarias de los museos en redes sociales*

Establecimiento	Hashtag	Campaña/Información difundida	Contenido multimedia
<b>Museo de Arte Religioso Catedral Vieja</b>	#Cuencabicenenaria	Eventos virtuales y presenciales de varios establecimientos culturales en la ciudad, celebrando 200 años de la independencia de Cuenca.	Imágenes publicitarias de los eventos, textos de descripción
	#TemporadaDeLeyendas #RutasDeLeyenda	Inicio de una nueva temporada de recorridos teatralizados en el Museo, trabajo conjunto con el Teatro Barajo.	Imágenes promocionales, videos.
<b>Museo de las Conceptas</b>	#RutasDeLeyenda #Leyendasdefantasmas	Recorridos teatralizados con temática del día de los difuntos, en coordinación con el Teatro Barajo	Vídeo promocional, publicación del evento en Facebook
		Vuelven las "limpias" en el Museo de las Conceptas.	Imagen con texto promocional
	#CuencaBicentenaria	Eventos virtuales y presenciales de varios establecimientos culturales en la ciudad, celebrando 200 años de la independencia de Cuenca.	Imagen con texto promocional
<b>Museo del Sombrero de Paja Toquilla</b>	#CuencaCiudadelSombrero #CuencaEcuador	Distintos modelos de sombreros de paja toquilla disponibles en el establecimiento.	Fotografías promocionales de los sombreros de paja toquilla
<b>Museo Municipal de Arte Moderno</b>	#CuencaBicentenaria	Eventos virtuales y presenciales de varios establecimientos culturales en la ciudad, celebrando 200 años de la independencia de Cuenca.	Imágenes publicitarias de los eventos, textos de descripción



	#SABADOSDEMMAM	Eventos presenciales en el museo con actividades lúdicas dirigido a los niños y niñas.	Imágenes publicitarias de los eventos, textos de descripción, fotografías de las experiencias de asistentes.
<b>Museo Municipal Remigio Crespo</b>	#HoyEnElMuseo	Publicaciones periódicas de fotografías de los distintos visitantes o grupos de visitantes durante la exposición habitual u otra en el museo.	Fotografías de los asistentes al museo
	#CuencaBicentenario	Eventos virtuales y presenciales de varios establecimientos culturales en la ciudad, celebrando 200 años de la independencia de Cuenca.	Imagen con texto promocional
<b>Museo y Parque Arqueológico Pumapungo</b>	#Pumapungohaciadentro	Publicaciones periódicas de cápsulas informativas sobre piezas, exposiciones, eventos y actividades del museo.	Imágenes, fotografías y videos con textos descriptivos
	#Pumapungobajolalluvia	Serie de fotografías del área botánica del museo, específicamente realizadas durante o después de la lluvia.	Fotografías con texto descriptivo
	#SabiasQue	Publicaciones periódicas de datos curiosos sobre el museo ya sea historia del establecimiento o de las piezas en exposición.	Imágenes con texto & texto descriptivo



<b>Museo y Reserva de las Artesanías y Artes Populares de América</b>	#ArtesanosDelMundo	Serie de imágenes con texto informativo sobre distintos artesanos nacionales y extranjeros: Biografía, área y técnicas.	Imágenes con texto & texto descriptivo
	#AlertaBibliográfica	Serie de publicaciones que expone el lanzamiento de revistas, artículos, memorias entre otros elementos bibliográficos competentes al tema de la artesanía popular.	Imágenes con texto, texto descriptivo y enlace electrónico del elemento.
	#45añosCIDAP	Eventos y actividades realizadas en conmemoración de los 45 años de vida institucional del Centro Interamericano de Artesanías y Artes populares de América.	Imágenes, fotografías y videos con textos descriptivos, enlaces electrónicos de Webinars. <sup>7</sup>

Nota: Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Fuente: Página de Facebook del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras

Se observó que las distintas campañas se elaboraron en función de las muestras que acoge cada establecimiento y la disposición de los distintos recursos para la narrativa y contenido multimedia difundido. Además, se observó la importancia e influencia de las fechas, en ciertos casos, ya que se tomó ventaja de acontecimientos históricos para la ciudad o de las instituciones. Se debe recalcar que las campañas tuvieron el reto de ser difundidas en un contexto sin precedentes, como lo es el de la pandemia por COVID-19. Asimismo, es importante mencionar que las plataformas de los museos en reiteradas veces publicaron contenido con varios hashtags como #Cuenca, #Cultura, #Patrimonio, entre otros. Los hashtags mencionados, no fueron necesariamente campañas propias

<sup>7</sup> El término Webinar hace referencia a seminarios o actividades de carácter similar realizadas a través de internet.



de cada museo y en ocasiones no se relacionaron a campañas publicitarias sino a tendencias en la red.

### **2.1.1.1 Manejo de redes sociales**

Como se constató a lo largo de este capítulo, las plataformas digitales constituyeron el medio de conexión principal de los museos con el público durante el período de estudio. Es necesario que las estrategias de redes sociales sean debidamente desarrolladas, de manera conjunta y a la vez sean integradas unas con otras, a más de destacar el bajo costo en relación con la difusión en medios tradicionales. Por lo tanto, se entiende que las redes sociales merecen inversión de tiempo para que el personal pueda mantener dichos espacios digitales actualizados y en funcionamiento mediante la creación de contenido, de forma que su eficiencia sea garantizada (Thomaz et al., 2013, p. 116).

Los establecimientos museísticos buscaron nuevas formas de cumplir con sus funciones al no poder brindar la experiencia de la visita física. Ante esta situación inédita, los museos han asumido el desafío multiplicando su presencia en las redes sociales y en los medios de comunicación, proponiendo visitas virtuales, proporcionando acceso e información digital sobre sus colecciones, además de cursos y actividades pedagógicas a distancia (Duprat, 2020, p. 2).

Se consultó sobre el manejo de redes sociales a los encargados de los diferentes museos para conocer acerca del área de desarrollo de contenido digital en cuanto al personal que se dedica a ello y se obtuvieron los resultados mostrados en la Tabla 17.

Del mismo modo, en la Tabla 18 se exponen las actividades digitales que realizaron las instituciones a través de sus plataformas. El resultado con respecto al porcentaje del presupuesto total del establecimiento destinado únicamente a la creación de contenido digital se muestra en la Tabla 19.

**Tabla 17***Gestión de plataformas digitales de los museos*

Gestión de plataformas digitales de los museos						
Personal dedicado a la creación de contenido digital	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Museo y Reserva de las Artes Populares de América- CIDAP
Sí, pero no es su actividad a tiempo completo	X			X	X	X
Sí, a tiempo completo			X			
No cuenta con personal dedicado a la creación de contenido digital		X				

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras

La mayoría de los museos a la fecha del estudio cuentan con personal dedicado al desarrollo de plataformas digitales y en el caso del Museo del Sombrero de Paja Toquilla, se tiene personal dedicado a tiempo completo para esta actividad. Por el contrario, el Museo de las Conceptas no dispone de personal encargado para esta función.



**Tabla 18**

*Porcentaje del presupuesto destinado a la creación de contenido digital en seis de los establecimientos*

	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de Las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
<b>Porcentaje del presupuesto destinado para contenido digital</b>	10%	0%	0%	0%	0%	30%

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno.

Fuente: Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras

Mediante comunicación personal, los directivos de los distintos museos del análisis indicaron que la mayoría de los museos del estudio no destinan un porcentaje del presupuesto general para el desarrollo de plataformas digitales.

**Tabla 19**

*Actividades digitales realizadas en las redes sociales de los museos de Cuenca durante la pandemia por COVID-19*

Actividades desarrolladas en plataformas digitales	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
<b>Exposiciones online</b>	Se han implementado	En proceso de desarrollo	No	Se han implementado	Se han implementado	No
<b>Recorridos virtuales</b>	Se han implementado	En proceso de desarrollo	Se mantiene desde antes del inicio de la pandemia	No	No	No
<b>Promoción de eventos presenciales</b>	Se mantiene desde antes del inicio de la pandemia	Se mantiene desde antes del inicio de la pandemia	No	No	No	No
<b>Sorteos y concursos</b>	Se han implementado	No	Se mantiene desde antes del inicio de la pandemia	No	No	No
<b>Interacción en redes sociales</b>	Se han implementado	Se mantiene	Se mantiene desde antes del inicio de la pandemia	Se han implementado	Se ha potenciado	Se ha potenciado

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras



Respecto a las visitas virtuales, el Museo del Sombrero de Paja Toquilla es el único museo del estudio que cuenta con Street View de Google Maps<sup>8</sup> desde antes de la pandemia. La mayoría de instituciones han implementado varias actividades en sus plataformas digitales, como se muestra en la Tabla 19 en algunos casos estas estaban disponibles previo a la pandemia manteniéndose durante la misma. Por último, en otras instituciones se ha potenciado el desarrollo de ciertas actividades digitales a consecuencia de la pandemia.

### **Alcance de las actividades en redes sociales de los museos en estudio**

Después de conocer la gestión en cuanto a presupuesto, personal y actividades que se llevaron a cabo en cada museo del análisis para el desarrollo de medios digitales, se analizó el alcance del contenido que se encuentra disponible en Facebook e Instagram. Este análisis estuvo comprendido desde el mes en el que se levantaron las restricciones de acceso a espacios públicos, y en el mismo período de estudio septiembre de 2020 a marzo de 2021, un año después del inicio de la pandemia por COVID-19.

El alcance, indica el número de personas que ven el contenido publicado en redes sociales. En Facebook el alcance se mide en el número de reacciones, comentarios y número de compartidos de las publicaciones. En Instagram el alcance se ve reflejado en el número de *me gusta* y de comentarios.

Los datos fueron recolectados accediendo a las páginas oficiales de cada institución donde se encuentran registradas las publicaciones. Para el caso de Facebook, se tomó en cuenta el número de reacciones, comentarios y veces que estas han sido compartidas por distintos usuarios. En Instagram se tomó en cuenta el número de publicaciones, *me gusta* y comentarios, obteniendo los siguientes resultados mostrados en las Tablas 20 y 21.

---

<sup>8</sup> Street View de Google Maps es una representación virtual del entorno en Google Maps que abarca millones de imágenes panorámicas. El contenido de Street View procede de dos fuentes: Google y sus colaboradores. mediante esta herramienta, los usuarios pueden explorar el mundo de forma virtual desde donde se encuentren. (Google, s.f.)

**Tabla 20**

*Análisis del alcance de las publicaciones de los museos del estudio en la red social Facebook en el período septiembre 2020-marzo 2021*

Facebook					
Museos	Meses	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
<b>Museo de Arte Religioso Catedral Vieja</b>	septiembre 2020	0	0	0	0
	octubre 2020	20	116	1	36
	noviembre 2020	17	102	4	35
	diciembre 2020	21	109	5	16
	enero 2021	2	2	0	0
	febrero 2021	7	17	1	5
	marzo 2021	17	145	8	25
<b>Museo de las Conceptas</b>	septiembre 2020	0	0	0	0
	octubre 2020	5	57	0	12
	noviembre 2020	0	0	0	0
	diciembre 2020	4	28	1	1
	enero 2021	0	0	0	0
	febrero 2021	6	62	0	5
	marzo 2021	0	0	0	0
<b>Museo del Sombrero de Paja Toquilla</b>	septiembre 2020	4	436	11	67
	octubre 2020	0	0	0	0
	noviembre 2020	1	20	1	13
	diciembre 2020	2	18	0	4
	enero 2021	0	0	0	0
	febrero 2021	2	25	0	12
	marzo 2021	1	10	1	2
<b>Museo Municipal de Arte Moderno</b>	septiembre 2020	15	334	91	123
	octubre 2020	10	148	66	55



	noviembre 2020	8	212	11	84
	diciembre 2020	6	110	0	39
	enero 2021	3	53	0	6
	febrero 2021	15	345	40	165
	marzo 2021	8	155	19	49
<b>Museo Municipal Remigio Crespo Toral</b>	septiembre 2020	8	155	9	90
	octubre 2020	5	96	5	55
	noviembre 2020	9	230	32	107
	diciembre 2020	8	225	30	92
	enero 2021	8	123	11	52
	febrero 2021	18	344	4	88
	marzo 2021	11	161	14	61
<b>Museo y Parque Arqueológico Pumapungo</b>	septiembre 2020	157	1128	117	292
	octubre 2020	69	1075	49	230
	noviembre 2020	64	1457	47	203
	diciembre 2020	37	419	113	94
	enero 2021	23	88	0	27
	febrero 2021	22	113	5	37
	marzo 2021	55	652	49	197
<b>Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP</b>	septiembre 2020	97	2.235	335	565
	octubre 2020	47	1.285	50	384
	noviembre 2020	56	1.748	95	567
	diciembre 2020	65	1.104	34	388
	enero 2021	36	908	95	573
	febrero 2021	35	1.060	174	357
	marzo 2021	50	1.548	233	633

Nota: Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Fuente: Página oficial del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras



Se observó que los siete museos del estudio, tienen un considerable registro de publicaciones, y que estas incluso se comparten con más usuarios. Fueron los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 y marzo de 2021 los de mayor actividad en cuanto a publicaciones. Es de notar que estos meses coincidieron con eventos importantes para el turismo en la ciudad, como es el caso del Bicentenario de la Independencia de Cuenca, en de octubre y noviembre, en el cual “Para el feriado de noviembre por el Bicentenario de Independencia de Cuenca, la Alcaldía y su Fundación Municipal Turismo para Cuenca, promocionaron el destino a nivel nacional con el mensaje ¡En noviembre es tiempo de viajar!” (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2020).

Los museos de este estudio, al ser parte del sector turístico en la ciudad, difundieron los eventos planificados en sus agendas en conmemoración de la fecha en sus redes sociales. Resaltó en estas publicaciones, que los eventos presenciales y virtuales se promocionaron con el *hashtag* #CuencaBicentenaria, como se evidenció en la Tabla 16 *Campañas publicitarias de los museos en redes sociales*.

En el mes de marzo la actividad registrada se enfocó en la celebración del Día de los Museos que estuvo prevista realizarse en el mes de mayo, por lo que los encargados de los museos se anticiparon a publicar los eventos planeados para la fecha.

**Tabla 21**

*Análisis del alcance de las publicaciones de los museos del estudio en la red social Instagram en el período septiembre 2020-marzo 2021*

Instagram				
Museos	Meses	Publicaciones	Me gusta	Comentarios
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	septiembre 2020	2	63	0
	octubre 2020	6	373	262
	noviembre 2020	15	826	4
	diciembre 2020	3	74	0
	enero 2021	2	42	0
	febrero 2021	2	35	2
	marzo 2021	3	142	0
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	septiembre 2020	0	0	0
	octubre 2020	0	0	0
	noviembre 2020	0	0	0
	diciembre 2020	0	0	0
	enero 2021	0	0	0
	febrero 2021	9	479	15
Museo Municipal de Arte Moderno	septiembre 2020	6	111	6
	octubre 2020	3	42	0
	noviembre 2020	10	372	4
	diciembre 2020	4	119	0
	enero 2021	2	105	0
	febrero 2021	10	408	13
	marzo 2021	5	189	53
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	septiembre 2020	61	171	6
	octubre 2020	38	5	0
	noviembre 2020	22	5	0
	diciembre 2020	23	3	0



	enero 2021	5	7	0
	febrero 2021	6	19	0
	marzo 2021	19	160	5
<b>Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP</b>	septiembre 2020	63	949	30
	octubre 2020	39	753	22
	noviembre 2020	47	1.296	63
	diciembre 2020	70	1.417	37
	enero 2021	29	633	18
	febrero 2021	27	750	23
	marzo 2021	40	1.021	29

*Nota:* Datos obtenidos el 15 de mayo de 2021. No se incluyó al Museo de las Conceptas dado que la última publicación realizada fue en junio de 2020, por lo que no está dentro del período de estudio.

Fuente: Página de Instagram del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras

En el caso de la red social Instagram, la interacción con los seguidores fue menor a diferencia de Facebook, esto se evidenció en el número de seguidores en cada una de las redes sociales de los museos lo que se mostró en la Tabla 11, esto en comparación al alcance que obtuvieron las publicaciones en las distintas redes.

Como se mostró anteriormente en las Tablas 20 y 21, la mayoría de los museos utilizó con más frecuencia Facebook a diferencia de Instagram y en el caso del Museo Municipal Remigio Crespo Toral, este no cuenta con un perfil de Instagram a la fecha de estudio, por lo que se concentró toda la difusión de contenido solo en la red social Facebook en la mayoría de los siete museos.

## **2.2 Ejes para el desarrollo de estrategias en el contexto de la pandemia por COVID-19**

Después de conocer lo referente a bioseguridad, campañas publicitarias y medios de difusión se evidenciaron las medidas adoptadas con el fin de garantizar la seguridad del



personal y visitantes de los establecimientos ante la pandemia por COVID-19 y a su vez mantener vías de comunicación no presenciales de los museos con la comunidad. Se conoció mediante comunicado personal con los encargados o directivos de cada museo acerca de cómo se mantuvieron las estrategias trabajadas relacionadas a las condiciones de seguridad y conservación de las colecciones y de los establecimientos.

A partir de la información obtenida, a continuación se enuncian las condiciones de seguridad y conservación tanto de las colecciones como de los establecimientos. Mismas que, en función de cada institución que forma parte de este estudio, se mantuvieron desde su reapertura, se consideró necesario mejorarlas o en su defecto no las tomaron en cuenta. También se descubrió qué aspectos consideró el personal a cargo de cada establecimiento de mayor o menor importancia para mantener su funcionamiento en el contexto de la pandemia.

Finalmente, se exponen las estrategias que en específico trabaja el personal encargado de los distintos museos analizados como la más importante en el caso de cada museo. Lo mencionado se muestra a continuación en las Tablas 22, 23 y 24. Cabe mencionar que, no se tuvo acceso a la información del Museo Municipal de Arte Moderno para este análisis.

**Tabla 22**

*Condiciones de protección y conservación de las colecciones y de los establecimientos en el contexto de la pandemia por COVID-19.*

Condiciones de protección y conservación en:	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Museo y Reserva de las Artes Populares de América-CIDAP
Áreas de exposición al público	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se consideran insuficientes las medidas adoptadas, se planea mejorar	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura
Reserva	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	No se considera	No se considera	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se consideran insuficientes las medidas adoptadas, se planea mejorar	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura
Sistema de seguridad (vigilancia y guardianía)	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura
Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Se consideran insuficientes las medidas adoptadas, se planea mejorar	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	No se considera	No se considera	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura
Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolos de bioseguridad para el público y empleados)	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura	Se mantienen las medidas adoptadas desde la reapertura

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno

Fuente: Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras

Todos los establecimientos mantuvieron las medidas adoptadas para las condiciones de protección y conservación del área de exposición al público, a excepción del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, donde se consideran a estas insuficientes y se mantienen trabajando en las mejoras para este caso. De igual forma, para el área de



reserva en su mayoría los establecimientos mantienen las condiciones de conservación y protección desde su reapertura sin embargo el Museo de las Conceptas no ha tomado en cuenta esta consideración y el Museo del Sombrero de Paja Toquilla no tiene dicha área en el establecimiento.

Para el área de seguridad todas las instituciones mantuvieron las mismas consideraciones desde la reapertura. En cuanto a condiciones ambientales, los establecimientos que no consideraron esto desde su reapertura fueron el Museo Municipal Remigio Crespo Toral y El Museo y Parque Arqueológico Pumapungo. Para finalizar, los encargados de todos los establecimientos indicaron que lo referente a sistemas de desinfección se mantuvieron de igual forma desde la reapertura.

**Tabla 23**

*Nivel de importancia para el desarrollo de estrategias del establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19*

Consideraciones	Establecimientos					
	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Museo de las Conceptas	Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
Bioseguridad	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto	Medio	Muy Alto
Presupuesto	Medio	Alto	Muy Alto	Alto	Alto	Alto
Eventos presenciales	Medio	Alto	Muy Bajo	Bajo	Medio	Medio
Desarrollo de plataformas digitales	Medio	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Alto	Muy Alto
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales	Bajo	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Alto	Alto
Investigación	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Alto	Alto
Bienestar de los empleados/colaboradores	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Alto	Muy Alto
Publicidad tradicional	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio
Difusión de contenido en redes sociales	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Muy Alto

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno

*Fuente:* Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras

Mediante comunicado personal, la mayoría de los encargados de los museos indicaron que, dentro de las estrategias adoptadas para la reapertura, la bioseguridad y la difusión de contenido en redes se consideraron que tiene un nivel de importancia muy alto. Consideraciones importantes en el contexto de la pandemia por COVID-19, donde la



bioseguridad constituye un elemento primordial para las visitas presenciales, así como la presencia en redes sociales que conforman la vía de comunicación digital en tiempos inciertos.

Para el Museo de Arte Religioso Catedral Vieja la capacitación del personal constituyó un eje fundamental para la reapertura del museo.

#### Tabla 24

*Principales estrategias llevadas a cabo en cada establecimiento de acuerdo a los encargados*

Establecimientos	Estrategias
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	Principalmente se ha trabajado en la estrategia de marketing y bajar el costo de la entrada.
Museo de las Conceptas	Investigación a puerta cerrada para transmitir información de manera digital y de excelente calidad.
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	Contar con una plataforma digital de calidad con buena interacción, con información disponible para la planificación previa de los visitantes.
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	Los protocolos de bioseguridad entregados a cada uno de los trabajadores del equipo fueron esenciales. El trabajo del personal de seguridad en el control de temperatura y desinfección es fundamental. La toma de conciencia en todo el personal que labora en el museo, el cuidado de cada uno y el aseo personal es el resultado del compromiso que tuvieron como equipo para el servicio de su público. Las medidas de bioseguridad fueron acatadas por los visitantes sin ninguna complicación.
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Se ha trabajado en una agenda para el Museo Pumapungo con el Ministerio de Cultura para la reactivación de este espacio cultural.
Museo y Reserva de las Artes Populares de América-CIDAP	Las actividades de formación han sido desarrolladas masivamente a través de plataformas digitales como Zoom y Google Meet, lo que ha ayudado seguir en contacto con los diferentes públicos y usuarios de los servicios que la institución presta.

*Nota:* No se pudo acceder a la información del Museo Municipal de Arte Moderno

Fuente: Entrevistas personales a los encargados del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

Elaboración: Las autoras



La Tabla 24 muestra las principales estrategias que los encargados consideraron primordiales para que los establecimientos mantengan en lo posible sus funciones en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19. Para la mayoría de los establecimientos museísticos que forman parte de este estudio, la difusión de contenido en las plataformas digitales constituyó una herramienta fundamental. Esto debido a que, hasta antes de la pandemia la incursión en estas plataformas digitales no eran prioridad en varios de los establecimientos lo cual tomó un giro a raíz del confinamiento. De esta forma en las estrategias actuales se observó que se otorgó relevancia a la actividad en redes sociales a fin de no perder el contacto con su público y para incentivar la visita a los museos una vez dada su reapertura.



### CAPÍTULO 3

## RESPUESTA DE LOS VISITANTES FRENTE A LA REAPERTURA DE LOS MUSEOS DE LA CIUDAD DE CUENCA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

El presente capítulo está orientado al análisis del número de visitantes que registraron los museos de este estudio en dos periodos: septiembre de 2019 a marzo de 2020 y septiembre de 2020 a marzo de 2021; se contrastaron los datos de un período del funcionamiento regular con el período en el que inició el levantamiento de las restricciones por la pandemia y, por tanto, cuando los establecimientos retomaron sus actividades presenciales. Para el análisis se contrastaron los datos mes a mes en cada museo, esto permitió conocer la respuesta de los visitantes ante las estrategias desarrolladas por los museos de este estudio, mencionadas en el capítulo dos.

### **3.1 Análisis del número de visitas durante el periodo de septiembre de 2019 a marzo 2020 en contraste al número de visitas durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021**

Las visitas presenciales a los museos son clave para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Desde el inicio de la pandemia por COVID-19, el desarrollo de actividades se vio fuertemente obstaculizado, considerando que durante el tiempo que los museos permanecieron cerrados al público, el personal de cada museo trabajó de manera virtual.

La mediación tecnológica para los museos ofrecía una perspectiva posible para continuar sin perder el objetivo del museo, pero extenuando el rol de sus espectadores, cancelando la espacialidad, eliminando las texturas, apartando de la memoria sensorial la acción de divisar la superficie de las obras. Mediante la tecnología se puede visualizar, informar, estudiar y sumergir virtualmente, pero esto no sustituirá todo aquello que se puede ver, hacer y sentir en una visita física real en un espacio real. (Duprat, 2020, p. 3)

Al problema asociado a la falta de visitantes a los museos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, se sumó el limitante económico que generó, pues algunos



museos de este estudio dependen de este ingreso para el desarrollo de sus actividades. Cuando se levantaron las restricciones para la apertura de espacios públicos en la ciudad, el personal responsable de los museos contemplados en el estudio continuó su trabajo mediante plataformas digitales. En este caso el enfoque fue incentivar la visita física y retomar sus actividades como lo venían haciendo hasta antes de la pandemia.

La visita presencial a los museos, en muchos casos representa gran parte del soporte económico para el mantenimiento del mismo, en función de la gestión que cada establecimiento maneje, sin omitir la razón de ser principal del museo que es la transmisión del conocimiento y no la generación de ingresos. El hecho de que los museos no reciban visitas presenciales suprime los beneficios de transmisión de conocimientos, perjudicial para el establecimiento y el público en general (Llonch y Osacar, 2018, p. 145).

No hay que olvidar, que, pese al levantamiento de restricciones para la reapertura de espacios públicos, ciertos museos permanecieron cerrados durante algunos meses del período de estudio, esto se evidencia en la Tabla 28 junto con el número de visitas presenciales en ellos registradas.

**Tabla 25**

*Estado y número de visitas a los museos del estudio desde el levantamiento de restricciones para su reapertura septiembre 2020-marzo 2021*

Datos estadísticos de visitas septiembre 2020-marzo 2021							
Museos	septiembre 2020	octubre 2020	noviembre 2020	diciembre 2020	enero 2021	febrero 2021	marzo 2021
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	165	611	1.751	872	211	435	613
Museo de las Conceptas	Cerrado	120	250	85	Cerrado	Cerrado	Cerrado
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	258	239	279	253	875	981	1059
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	85	659	997	459	595	736	959
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	Cerrado	20	70	21	Cerrado	Cerrado	Cerrado
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	Cerrado	Cerrado	80	111	52	37	58

*Nota:* Los datos estadísticos del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo fueron tomados de la página web del Ministerio de Cultura y Patrimonio. No se tuvo acceso a los datos estadísticos del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Ministerio de Cultura y Patrimonio, Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras

Como se indica en la Tabla 25, cuatro de los museos encontraron las condiciones para mantener su funcionamiento de forma presencial pese a la situación de emergencia sanitaria por COVID-19.

Durante los siete meses de estudio, el Museo de las Conceptas y el Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, mostraron los mayores períodos de cierre, este declive en el número de visitas presenciales afectó directamente otras funciones de gran importancia



como la conservación de sus colecciones, su seguridad, su contacto con el público y su posible aporte a la investigación.

En el caso específico del Museo de las Conceptas, la directora Monica Muñoz, a la fecha del estudio mencionó tres posibles escenarios respecto a la situación del museo. El primero es que las exigencias al Municipio local respecto al presupuesto sean reconocidas para obtener la ayuda necesaria por parte de la entidad y funcionar con regularidad y eficiencia. El segundo escenario es que, una institución ligada al museo, como el Convento, la Arquidiócesis de Cuenca o el Municipio de Cuenca, se haga cargo del establecimiento. De este modo, el museo perdería su autonomía, pero garantizaría su continuidad. El tercer escenario tiene que ver con el cierre definitivo del museo, que fue una posibilidad desde hace años atrás pero que con la pandemia aumentó (Muñoz, comunicación personal, 14 de diciembre de 2020).

De igual manera, al analizar el caso específico del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo se muestra que los meses de cierre generaron problemas de gestión pública con el marcado deterioro en sus sistemas y otros procesos tecnológicos que dificultaron la restauración, conservación, documentación e investigación. Esto fue mencionado en reiteradas ocasiones por el director a cargo del museo a la fecha de la investigación. (Portal Diverso, 2021)

En general, el cierre de dos museos de la ciudad de Cuenca representó una situación alarmante, pues forman parte de la oferta turística y del patrimonio de la ciudad. Lejos de que la pandemia haya afectado en las funciones museísticas, esta situación puso en evidencia las deficiencias de la administración presentes desde antes de la crisis sanitaria. Esta condición llevó a la decadencia a estas instituciones que en dichas circunstancias afrontaron la pandemia.

De modo que, el Museo y Parque Arqueológico Pumapungo y Museo de las Conceptas, recibieron de acuerdo a los registros oficiales hasta antes de la pandemia durante los mismos siete meses, 78.001 y 8.489 visitantes, respectivamente y a la fecha de este



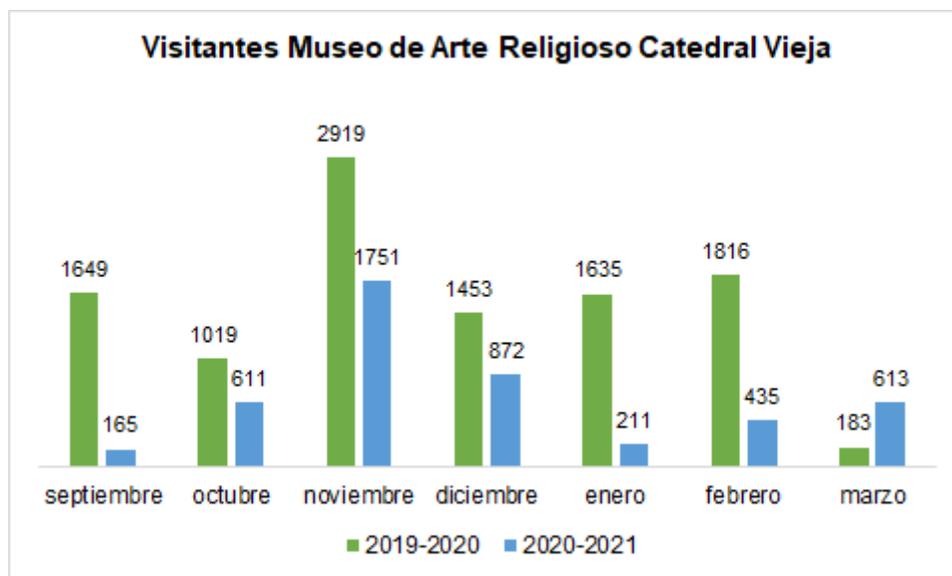
análisis, no estaban en condiciones aptas para recibir visitas presenciales con regularidad.

### **Análisis de visitas a los museos estudiados antes y en el contexto de la pandemia por COVID-19**

Se realizó un análisis de los datos estadísticos correspondientes a las visitas presenciales de seis museos del estudio. Debido a que, en el caso particular del Museo Municipal de Arte Moderno, no se accedió a estos datos, por lo que no fue incluido en este análisis. Los datos obtenidos fueron procesados para mostrar los siguientes resultados gráficos.

**Figura 19**

*Número de visitantes del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021*



Elaboración: Las autoras

En la figura 19 se muestra que después de la reapertura en el contexto de la pandemia por COVID-19 la institución registró en octubre, noviembre y diciembre hasta un 60% de la cifra de visitantes que se recibieron durante los mismos meses del periodo previo al



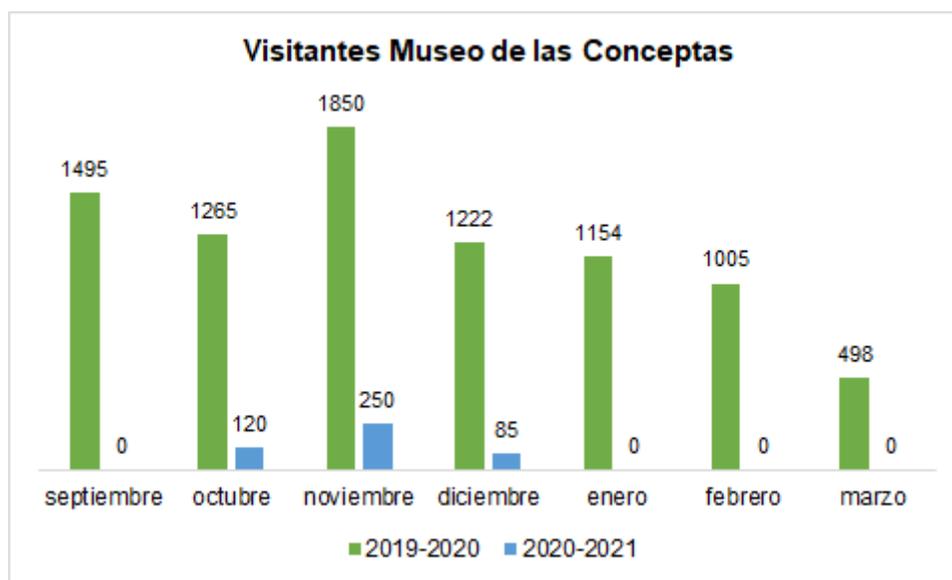
inicio de la pandemia. Esto puede atribuirse a dos situaciones básicamente: las estrategias realizadas por el personal de la institución para mantener el funcionamiento del museo en el contexto de la pandemia; y el estímulo realizado para atraer al público local mediante la reducción del costo de la entrada -a un dólar por persona-, manteniendo los descuentos a estudiantes y personas con discapacidad.

Cabe resaltar que el número de visitantes registrados en noviembre de 2021 es muy cercano al número de visitantes de febrero 2020, en este caso es de notar que noviembre es un mes festivo para la ciudad de Cuenca, en el que los actores turísticos trabajan intensamente en la promoción turística, y febrero que coincide con las vacaciones del régimen costa en Ecuador, pero que sobre todo históricamente registra un importante afluente de visitantes a la ciudad. Este resultado muestra además el estímulo de la promoción turística que realizan las instituciones museísticas y el interés de los visitantes por las actividades culturales en Cuenca.

La particularidad del incremento en la visitación del mes de marzo de 2021, en el que se registró más del triple de visitantes que el mismo mes del año anterior, se debe al cierre indefinido del establecimiento a mediados del mes, con el inicio de la pandemia, mientras que en marzo de 2021 la atención al público se mantuvo con normalidad.

**Figura 20**

*Número de visitantes del Museo de las Conceptas en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021*



Elaboración: Las autoras

Como se muestra en la figura 20, los meses en los que el establecimiento recibió visitantes no representan cifras significativas en comparación con el período anterior a la pandemia. Los meses que el establecimiento obtuvo visitas: octubre, noviembre y diciembre de 2020 apenas alcanzaron el 9%, 14% y 7% del total de visitas registradas respectivamente en relación al periodo previo.

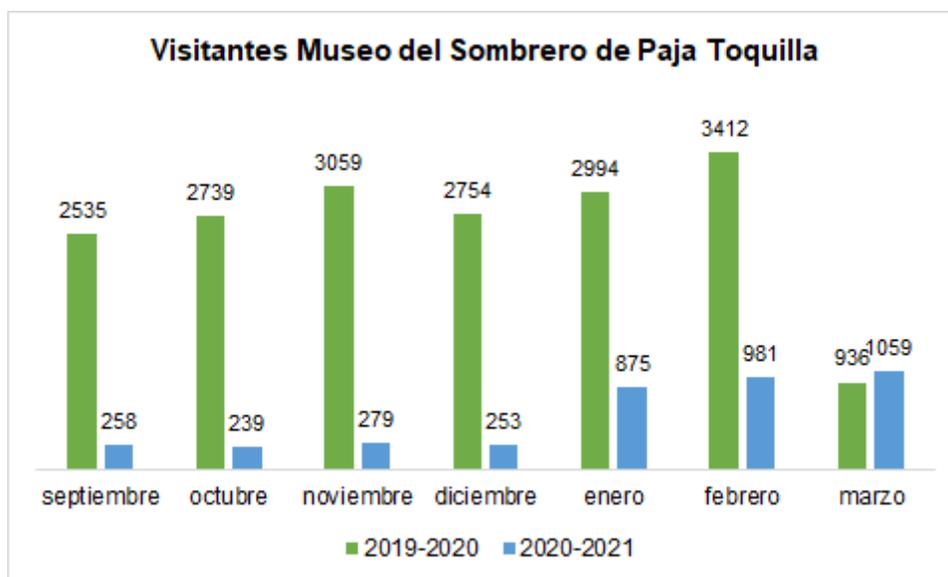
Como se mencionó en el capítulo dos de este estudio, las plataformas digitales del establecimiento, no registraron actividades ni publicaciones constantes que incentiven la visita o que anuncien el retorno a las actividades, esto a diferencia de los otros museos del estudio.



Para el año 2021, hasta la fecha de este análisis, el Museo de las Conceptas cerró sus puertas al público, por tanto, no registró visitas. Expresó Mónica Muñoz, Directora del museo, en una entrevista realizada para Diario El Mercurio, que el museo experimentó problemas económicos para mantener su funcionamiento desde el año 2013 y en el año 2020 se hizo pública la posibilidad de su cierre definitivo pese a ello, el museo mantuvo su horario de apertura con regularidad. No obstante, la pandemia por COVID-19, provocó el despido del personal por lo cual el funcionamiento del establecimiento se tornó intermitente ya que, todas las responsabilidades recayeron sobre su directora (Mazza, 2021).

**Figura 21**

*Número de visitantes del Museo del Sombrero de Paja Toquilla en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021*



Elaboración: Las autoras

La Figura 21 muestra que desde la reapertura del Museo del Sombrero de Paja Toquilla, el número de visitantes presentó una diferencia importante frente al periodo de estudio del año anterior. En este caso, los meses de enero, febrero y marzo de 2021 registran



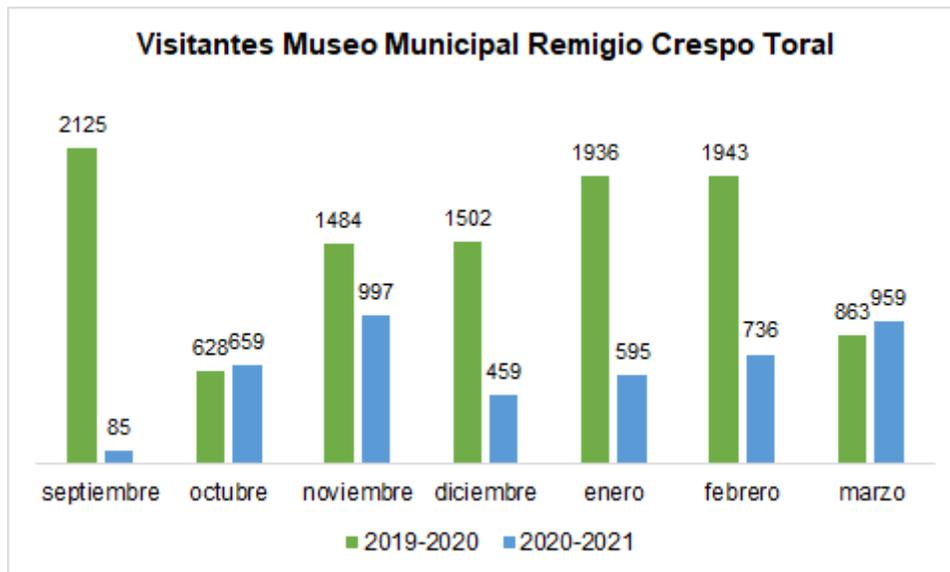
un aumento importante, de hasta el 29% del total de visitantes registrados, en contraste al periodo previo.

Durante el mes de marzo de 2021 se registró un 13% más de visitantes que el mismo mes del año 2020, lo cual, como en otros casos, se atribuye a las restricciones de acceso a espacios públicos que limitaron la apertura del establecimiento a mediados de mes, mientras que en 2021 la atención al público fue de mes completo.

En el análisis de los datos de este museo se destacó que las estrategias de comunicación difundidas en sus plataformas para incentivar la visitación, se enfocaron principalmente en la comercialización de los sombreros, dado que constituyen la muestra del museo, por lo tanto, el crecimiento gradual de las cifras de registro de visitación evidenció el interés del mercado en el producto ofertado.

**Figura 22**

*Número de visitantes del Museo Municipal Remigio Crespo Toral en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021*



Elaboración: Las autoras



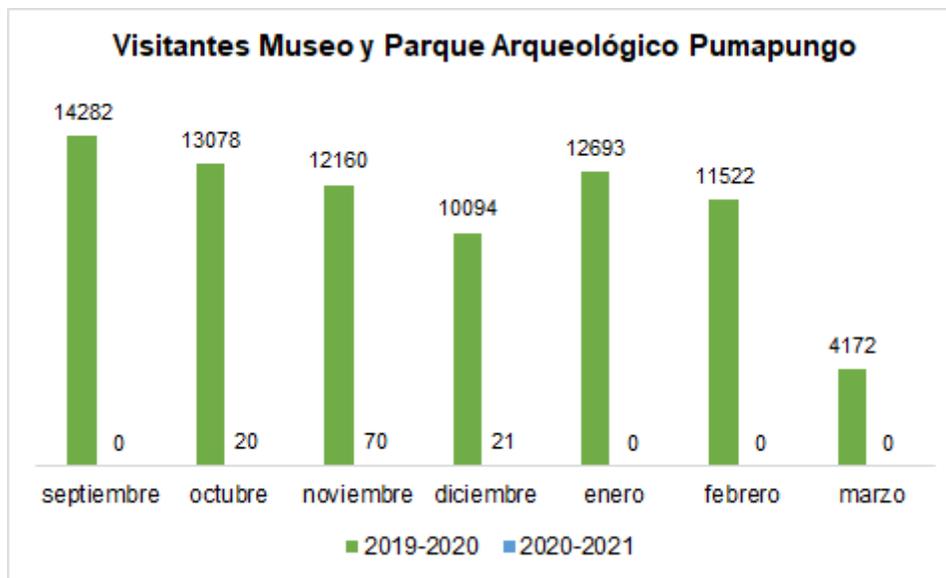
La Figura 22 muestra que en el mes de noviembre después de la reapertura de establecimientos durante la pandemia por COVID-19, el Museo Municipal Remigio Crespo Toral registró un 67% del total de visitas en relación al mismo mes durante el período pasado.

Las cifras demostraron el resultado del esfuerzo que la institución puso en las estrategias para atraer visitas presenciales mediante publicaciones en redes sociales, lo que facilitó dos acciones comunicacionales de importancia en la consecución de los objetivos institucionales: mantener una permanente comunicación con el público, y la continuidad de las actividades realizadas a nivel interno del museo, en este caso, a través de su página oficial de Facebook. Cabe destacar que, varias de estas publicaciones evidenciaron un trabajo en cooperación con otras entidades culturales para dar a conocer eventos en el ámbito cultural de la ciudad, y que tuvieron lugar en el establecimiento.

Por otra parte, al igual que en los museos antes señalados, en el mes de marzo del año 2021, se registró mayor número de visitantes en relación al mismo mes del año anterior, en este caso sobrepasó con un 11%, atribuido de igual manera, a la atención al público del mes completo en el 2021.

**Figura 23**

*Número de visitantes del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021*



Fuente: Ministerio de Cultura y Patrimonio

Elaboración: Las autoras

Como se muestra en la Figura 23, en el primer mes de este estudio y pese al levantamiento de restricciones de acceso a espacios públicos de septiembre 2020, el Museo y Parque Arqueológico Pumapungo permaneció cerrado; fue desde el 31 de octubre del mismo año que el establecimiento abrió sus puertas, registrando 20 visitantes. A partir de esta reapertura mantuvo su atención al público durante dos meses más: noviembre y diciembre, alcanzando apenas el 1% y 0,21% del total de visitantes respectivamente, en comparación con los mismos meses del periodo precedente. Estas cifras llaman la atención, porque en relación a la fecha, especialmente en noviembre, se incrementa la visitación a la ciudad por las festividades de Independencia. Además que, en noviembre y diciembre, se registra una diferencia considerable en relación a la visitación en los otros museos de este estudio.

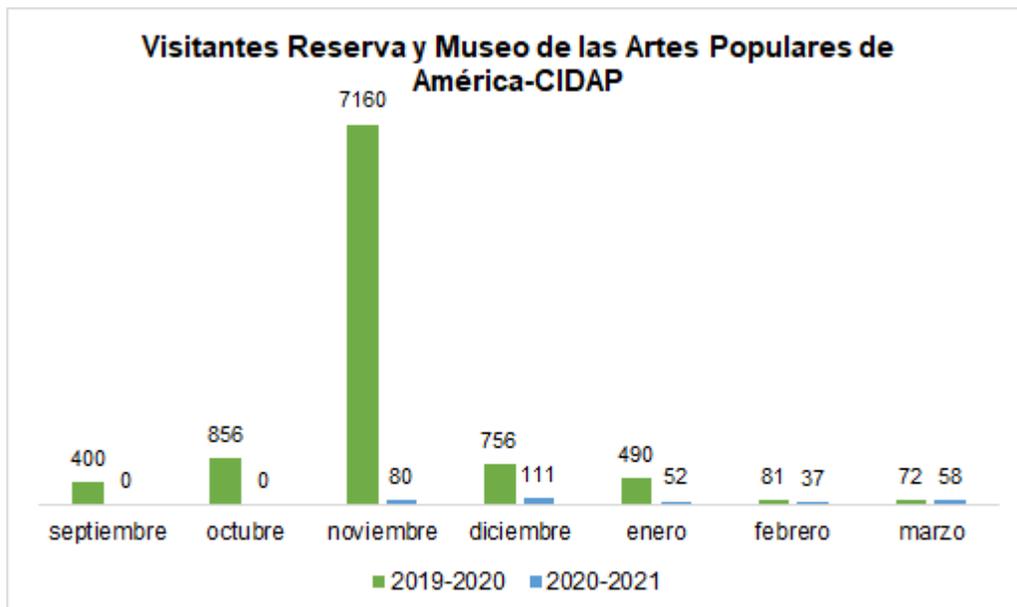
El establecimiento suspendió las visitas presenciales a finales de diciembre de 2020 debido a los problemas suscitados en la institución, mismos que mencionó el director a



cargo a la fecha del estudio. En una entrevista para Diario El Mercurio, René Cardoso, director del museo, señaló que los problemas del establecimiento se relacionaban con los sistemas administrativos y la infraestructura del museo que se ha deteriorado de manera temprana. Algunos de los problemas de infraestructura incluyeron la existencia de filtraciones de agua en la zona de reservas y la falta de espacios para las colecciones, esto demostró una gestión deficiente que llevó al museo a un estado de máxima alerta. (Mazza, 2021, p. 2)

**Figura 24**

*Número de visitantes de la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP en el período septiembre 2019-marzo 2020 en contraste con el número de visitantes en el período septiembre 2020-marzo 2021*



Elaboración: Las autoras

El levantamiento de restricciones a espacios públicos a causa de la pandemia dio inicio en septiembre de 2020. Sin embargo, La Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP abrió sus puertas al público desde el mes de noviembre del año 2020. A partir de su reapertura, existió un descenso en las cifras de visitas en relación al



período precedente al inicio de la pandemia, aun así, el museo registró mayor número de visitantes durante noviembre y diciembre a lo largo del periodo de estudio. En los meses siguientes, febrero y marzo de 2021 se alcanzó el 46% y 81% del total de asistentes en relación a los mismos meses previo al inicio de la pandemia por COVID-19.

Los meses de septiembre y octubre el museo permaneció cerrado, ya que, durante ese tiempo el personal trabajó en la muestra para los meses siguientes. El número de visitantes registrado demostró los resultados de la planificación del establecimiento para los eventos que comúnmente realizan, más en el contexto de la pandemia estos fueron adaptados a los parámetros de bioseguridad. Además, la respuesta de los visitantes estuvo ligada a las fechas festivas puesto que se registró mayor número de visitas en noviembre correspondientes al feriado por Independencia de Cuenca y en diciembre debido a la época navideña.

### **3.2 Análisis global del número de visitantes a los museos antes y después del inicio de la pandemia por COVID-19**

Las restricciones de acceso a lugares públicos por la pandemia influyeron negativamente en el sector cultural del que los museos forman parte. El sector cultural no es considerado prioritario como por ejemplo es el caso del sector de la salud o el sector de la educación. La emergencia sanitaria significó la limitación de recursos y una amenaza para todo el sector cultural. Por ello, los responsables de los establecimientos museísticos, tanto en el sector público como en el privado, reconsideraron el modelo de gestión para su financiamiento, tomando en cuenta la situación actual y los cambios repentinos a futuro. La crisis, pese a que supuso un problema para los museos, trajo consigo la oportunidad para reinventarse y mejorar (Paocarina, 2021, p. 152).



El personal de los museos considerados para este estudio trabajó en estrategias creativas para incentivar la visita presencial al momento de su reapertura, esto en función de los recursos con los que cada establecimiento contaba.

Los datos estadísticos que corresponden al número de visitantes que se registraron antes y después de la pandemia mostraron que previo y en el contexto de esta existieron ciertos museos que recibieron mayor respuesta por parte de los visitantes. Se analizó la variabilidad de estos datos para cada museo.

De los museos del estudio, cinco pertenecen al sector público (Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo Municipal de Arte Moderno, Museo Municipal Remigio Crespo Toral y Reserva de las Artes Populares de América-CIDAP) y dos de ellos pertenecen al sector privado (Museo de las Conceptas y Museo del Sombrero de Paja Toquilla).

Particularmente, no se tuvo acceso al registro del número de visitantes del Museo Municipal de Arte Moderno, lo cual imposibilitó incluirlo dentro del análisis.

A continuación, se muestra el número de visitas a los museos durante los períodos comprendidos entre septiembre de 2019 a marzo de 2020 y septiembre de 2020 a marzo de 2021 en la Tabla 26.

**Tabla 26***Visitantes a los museos septiembre 2019-marzo 2020 y septiembre 2020-marzo 2021*

<b>Museos</b>	<b>septiembre 2019-marzo 2020</b>	<b>septiembre 2020-marzo 2021</b>
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	10.674	4.658
Museo de las Conceptas	8.489	455
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	18.429	3.944
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	10.481	4.490
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	78.001	111
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	9.815	338
<b>Total de visitas</b>	<b>135.889</b>	<b>13.996</b>

*Nota:* Los datos estadísticos del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo fueron tomados de la página web del Ministerio de Cultura y Patrimonio. No se tuvo acceso a los datos estadísticos del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Ministerio de Cultura y Patrimonio, Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras

En la Tabla 26 se evidencia la disminución de las cifras entre estos períodos y la efectividad del trabajo realizado por el personal a cargo de cada una de las instituciones para su recuperación paulatina ante la emergencia sanitaria. En total, en comparación al periodo anterior, seis museos del estudio recuperaron el 10,3% de las visitas totales desde su reapertura.

**Tabla 27**

*Listado de museos por número de visitas en los períodos septiembre 2019-marzo 2020 y septiembre 2020-marzo 2021*

<b>Listado de museos por número de visitas</b>			
<b>septiembre 2019-marzo 2020</b>		<b>septiembre 2020-marzo 2021</b>	
1.Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	78.001	1.Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	4.658
2.Museo del Sombrero de Paja Toquilla	18.429	2.Museo Municipal Remigio Crespo Toral	4.490
3.Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	10.674	3.Museo del Sombrero de Paja Toquilla	3.944
4.Museo Municipal Remigio Crespo Toral	10.481	4.Museo de las Conceptas	455
5.Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	9.815	5.Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	338
6.Museo de las Conceptas	8.489	6.Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	111

*Nota:* Los datos estadísticos del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo fueron tomados de la página web del Ministerio de Cultura y Patrimonio. No se tuvo acceso a los datos estadísticos del Museo Municipal de Arte Moderno.

*Fuente:* Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Museo de las Conceptas, Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Museo Municipal Remigio Crespo Toral, Ministerio de Cultura y Patrimonio, Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP.

*Elaboración:* Las autoras



La Tabla 27 muestra qué museos del análisis recibieron más visitas entre septiembre de 2019 hasta marzo de 2020. Se expuso el cambio drástico que experimentaron los distintos establecimientos desde el inicio de la pandemia. Tal es el caso del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo, establecimiento que ocupaba el primer lugar de los seis museos del estudio en relación al número de visitas en el período previo a la pandemia y que, a raíz de la misma, es el que menos visitas registró debido a su funcionamiento intermitente. En los siete meses del estudio, apenas estuvo abierto tres meses al público.

De acuerdo a la Tabla 27 los museos que obtuvieron mejor respuesta de los visitantes fueron el Museo de Arte Religioso Catedral Vieja y el Museo Municipal Remigio Crespo Toral los cuales son de administración pública. Por otra parte, el Museo y Parque Arqueológico Pumapungo llegó a ser el establecimiento menos visitado, pese a que su administración también es pública. Se evidenció además que el Museo del Sombrero de Paja Toquilla se mantuvo en nivel intermedio en cuanto a número de visitas entre estos seis establecimientos durante los dos períodos y este es de administración privada. De tal forma, se demostró que la respuesta de los visitantes no se encontró condicionada por el tipo de administración de las instituciones museísticas.



## Conclusiones

El presente estudio, tuvo como objetivo conocer las estrategias desarrolladas por siete museos de la ciudad de Cuenca para su reapertura en el contexto de la pandemia por COVID-19, luego de lo cual se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Los establecimientos museísticos del estudio demostraron tener capacidad de adaptación frente al cierre indefinido que experimentaron a consecuencia de la pandemia por COVID-19. Los museos trabajaron con los recursos disponibles: teletrabajo y horarios diferenciados para la presencialidad. Aprovecharon para trabajar en el desarrollo de la investigación a nivel interno y la creación de estrategias digitales para continuar realizando sus funciones de manera virtual en la sociedad, siendo las redes sociales su herramienta más fuerte en este período, frente a la incertidumbre ante la posibilidad de su reapertura. Bajo tales circunstancias, varios trabajadores de los museos perdieron su empleo.

Las estrategias adoptadas por los museos para su reapertura al público de manera presencial, incluyeron principalmente medidas de bioseguridad. En cada uno de los museos los protocolos diseñados fueron enfocados en prevenir la propagación del virus, precautelar la salud de su personal, garantizar la tranquilidad y seguridad de los visitantes y sobre todo afianzar la conservación del patrimonio cultural que cada museo alberga. A más de aquello, la difusión de contenido e interacción en las plataformas digitales constituyó una fuerte estrategia para promover la visita presencial a estos espacios a raíz de su reapertura. Dado que, previo a la pandemia las plataformas digitales no constituían una herramienta importante y necesaria como lo fueron en el contexto de esta. Por lo que, para cumplir con sus funciones principales respecto a la comunicación y exposición del patrimonio que cada uno abarca, y para los fines de educación, estudio y recreación, se tuvo que recurrir a las redes sociales.

Las respuestas de los visitantes a los museos del estudio fueron favorables pese a la situación ya que aquellos establecimientos que se encontraron abiertos al público de forma regular registraron más visitas que aquellos cuya apertura fue intermitente y



repentina. Se evidenció que los establecimientos que registraron menos visitas, también presentaron deficiencia para comunicar al público su situación respecto a fechas de cierre y reapertura, esto ocasionó en el público desinterés en la institución.



## Recomendaciones

Se recomienda dar continuidad a las estrategias respecto a la bioseguridad llevadas a cabo por los establecimientos ya que, pese a que las restricciones sean menos estrictas, el estado de alarma ante la crisis sanitaria prevalece durante tiempo indefinido.

Es necesario un sistema óptimo de registro tanto para visitas presenciales como virtuales. De esta forma, los establecimientos podrán direccionar de forma objetiva sus estrategias basadas en cifras reales.

Es importante que los museos sean constantes en las plataformas digitales y que incursionen en otras redes sociales a más de Facebook e Instagram para la interacción con posibles visitantes. Así como también, es necesario que el contenido creado sea de calidad y de interés para el público por lo que se podría recurrir a capacitación en temas relacionados a marketing digital enfocado a museos.

Se recomienda poner a disposición medios que faciliten la investigación a centros educativos, profesionales y futuros profesionales más aún, cuando el desplazamiento hasta estos sitios representa un inconveniente en algunos casos.

Es fundamental mejorar la comunicación acerca de las fechas de cierre, apertura y horarios de atención al público de los museos para que puedan planificar su visita a la institución.

Es recomendable la colaboración de los establecimientos con otras entidades culturales y entre museos ya que posibilita el intercambio de piezas para exposiciones, realización de eventos y la cooperación mutua del personal independientemente de si los museos son de administración pública o privada.

Se recomienda que las instituciones encargadas de los museos den seguimiento al lanzamiento de campañas que motiven la visita a los museos y que estos sean incluidos en la promoción de lugares turísticos de la ciudad.



Es necesario que los datos expuestos respecto a las estadísticas, sean actualizados de manera constante y transparente para que facilite y contribuya a la investigación de forma objetiva.

Es imprescindible que las estrategias planteadas no se encuentren únicamente escritas, sino que sean puestas en práctica y cuenten con seguimiento independientemente de la crisis sanitaria o cualquier evento que amenace la supervivencia de los museos.



## Bibliografía

(Acuerdo No.00126, 2020). Ministerio de Salud Pública. Quito, Ecuador, jueves 12 de marzo de 2020. [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160\\_2020\\_03\\_12.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160_2020_03_12.pdf)

(Acuerdo No.00126, 2020). Ministerio de Salud Pública. Quito, Ecuador, jueves 12 de marzo de 2020. [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160\\_2020\\_03\\_12.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160_2020_03_12.pdf)

(Decreto Presidencial N° 1017, 2020). Ministerio de Defensa Nacional. Quito, Ecuador, miércoles 17 de marzo de 2020. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto\\_presidencial\\_No\\_1017\\_17-Marzo-2020.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto_presidencial_No_1017_17-Marzo-2020.pdf)

Adhanom, T. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. (2020). *Valoración de Vulnerabilidad en Trabajadores. Documento de trabajo*. <http://www.aeemt.com/web/wp-content/uploads/2020/05/AEEMT-CRITERIOS-DE-VULNERABILIDAD-COVID-19.-DOCUMENTO-DE-TRABAJO.pdf>

Astudillo, G. (13 de marzo de 2020). Los museos y centros culturales de Cuenca se cierran al público. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/tendencias/museos-centros-culturales-cuenca-coronavirus.html>

Bauza, F. J., Melgoza, F. J., Rondón, L. M., Troitiño, L., & Mulet, C. (2020). *Turismo Post COVID-19*. [https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19\\_y\\_turismo.pdf](https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19_y_turismo.pdf)



- BBC NEWS. (1 de marzo de 2020). *Coronavirus: El personal fuerza el cierre del Louvre por temor a una infección*. <https://www.bbc.com/news/world-europe-51697644>
- Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares CIDAP. (S.f.) *Reserva y Museo de las Artes Populares*. <https://www.cidap.gob.ec/servicios/reserva-y-museo-de-las-artes-populares>
- Chamorro, J. (2014). *Viralización de contenidos y memes en internet* [Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/132534>
- Consejo Internacional de los Museos. (2020). *Cómo comunicarse a distancia con su público*. <https://icom.museum/es/covid-19/recursos/como-comunicarse-a-distancia-con-su-publico/>
- Consejo Internacional de Museos. (2020). *Conservación en los museos*. ICOM. <https://icom.museum/es/covid-19/recursos/conservacion-en-los-museos/>
- Consejo Internacional de Museos. (2020). *Encuesta: museos, profesionales de los museos y COVID-19*. <https://icom.museum/wp-content/uploads/2020/05/Informe-museos-y-COVID-19.pdf>
- Consejo Internacional de Museos. (2020). *Garantizar la seguridad del patrimonio cultural durante el confinamiento: un desafío para profesionales de museos y cuerpos de policía*. <https://icom.museum/es/covid-19/recursos/garantizar-la-seguridad-del-patrimonio-cultural-durante-el-confinamiento-un-desafio-para-profesionales-de-museos-y-cuerpos-de-policia/>
- Consejo Internacional de Museos. (2020). *Prepararse para la reapertura: garantizar la seguridad del público y del personal*. <https://icom.museum/es/covid-19/recursos/prepararse-para-la-reapertura-garantizar-la-seguridad-del-publico-y-del-personal-2/>



- Duprat, A. (2020). *Museos y pandemia. Informe Especial Incidentes III*. La Plata, Argentina: Question. <https://doi.org/10.24215/16696581e299>
- Feixa, C., Fernández, A., y Figueras, M. (junio, 2016). Generación Hashtag. Los Movimientos Juveniles en la era de la web Social, *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. 107–120. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77344439006>
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2016). *Folleto Ruta de los museos-Español*. [https://issuu.com/funturismo/docs/folleto\\_ruta\\_de\\_los\\_museos\\_espanol](https://issuu.com/funturismo/docs/folleto_ruta_de_los_museos_espanol)
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2020). *Cuenca está lista para recibirte en noviembre*. <https://www.cuencabioseguraysostenible.com/post/cuenca-est%C3%A1-lista-para-recibirte-en-noviembre>
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2020). *Informe de gestión primer semestre 2020*. <http://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/3%20Informe%20de%20gestion%20institucional%202020.pdf>
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2020). *Cuenca Biosegura y Sostenible. Cuenca, Ciudad Biosegura y Sostenible*. <https://www.cuencabioseguraysostenible.com/post/cuenca-ciudad-biosegura-y-sostenible>
- García, I., Ortega, F., Pérez, M. (2021). *Comunicación y espacios culturales en tiempos de COVID-19*. Vivat Academia. e1261-e1261. <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1261/2125>
- Georgescu Paquin, A. (2018). Llonch, N. y Osácar, E. (2018). *Estrategias de generación de ingresos de los museos y otros espacios de presentación del patrimonio*. Gijón:



Trea. Her&Mus. Heritage and Museography, 2018, núm. 19, p. 145-147.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6810155>

Google.com (s.f.). *¿Qué es Street View?*. <https://www.google.com/intl/es/streetview/>

Grevtsova, I. (2020). *Impacto del confinamiento en los museos. A partir de los informes de UNESCO, ICOM y NEMO*. <https://irinagrevtsova.com/impacto-del-confinamiento-en-los-museos-a-partir-de-los-informes-de-unesco-icom-y-nemo/>

Guggenheim Bilbao. (14 de marzo de 2020). *El Museo Guggenheim Bilbao cierra temporalmente sus puertas* <https://prensa.guggenheim-bilbao.eus/notas-de-prensa/corporativo/el-museo-guggenheim-bilbao-cierra-temporalmente-sus-puertas/>

Guzmán, J. (2003). *Desarrollo de Campaña Publicitaria* [Universidad autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/5347/1/1020149150.PDF>

Mazza, 2021. (23 de febrero de 2021). René Cardoso quiere señalar los problemas del Pumapungo. *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2021/02/23/rene-cardoso-quiere-senalar-los-problemas-del-pumapungo/>

Mazza, A. (18 de mayo de 2021). Museos de Cuenca sin recursos ni personal. *El Mercurio*. <https://elmercurio.com.ec/2021/05/18/museos-de-cuenca-sin-recursos-ni-personal/>

Museo del Prado. (11 de marzo de 2020). *El Museo Nacional del Prado reforzará su actividad online durante el período de cierre a la visita pública*. <https://www.museodelprado.es/actualidad/noticia/el-museo-nacional-del-prado-reforzara-su/6e83c242-b124-a506-80d4-b2bd11c01da5?searchid=821368ee-7a2c-ccd3-5f8d-0b60460ed7a7>

Museo del Sombrero de Paja Toquilla. (s.f.). *Nuestra empresa*. <https://museodelsombrero.com.ec/nosotros/>



- Museo Municipal de Arte Moderno de Cuenca. (2020). *Publicaciones*. [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado el 2 de mayo de 2021 de <https://www.facebook.com/MMAMCUENCA/posts/3165675593512439>
- Navarro, F., Almaguer, R., Moreno, F., y Hernández, N. (2020). Estrategias Comunicacionales en el sector turismo, *Revista de Ciencias Sociales* 77–90. [https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063104009/html/index.html#redalyc\\_28063104009\\_ref16](https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063104009/html/index.html#redalyc_28063104009_ref16)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *Museums Around The World In The Face Of Covid-19 Unesco Report May 2020*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373530/PDF/373530eng.pdf.multi>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo internacional. Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 | Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19*. <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Turismo cultural y COVID-19*. <https://www.unwto.org/es/turismo-cultural-covid-19>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Quédate en casa hoy, #viajamañana*. <https://www.unwto.org/es/news/quedate-en-casa-hoy-viaja-manana>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Las cifras de turistas internacionales podrían caer un 60-80% en 2020, informa la OMT*. <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>



- Paocarina, F. (2021). Las siete lecciones del COVID en los museos y su entorno urbano en Quito y Ecuador. En F, Carrión y P, Cepeda (Ed.), *Quito: la ciudad que se disuelve-COVID* 19 (171-177). FLACSO Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58374.pdf>
- Portal Diverso. (22 de mayo de 2021). *Complejo Arqueológico Pumapungo en estado de gravedad*. <https://portaldiverso.com/complejo-arqueologico-pumapungo-en-estado-de-gravedad/>
- Quesada, L. (2020). *Promoción turística en tiempos de COVID -19* [Universidad de Jaén. Filología Inglesa]. <https://hdl.handle.net/10953.1/13019>
- Real Academia Española. (S.f.). *Bioseguridad*. <https://dle.rae.es/bioseguridad>
- Thomaz, G. M., Biz, A. A., y Gândara, J. M. (2013). *Innovación en la promoción turística en medios y redes sociales: Un estudio comparativo entre destinos turísticos*. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(1), 102-119. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5131415>
- Zerón, A. (2020). Nueva normalidad, nueva realidad. *Revista ADM*, 77 (3): 120-123. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2020/od203a.pdf>



## Anexos

### Anexo 1

#### Diseño de trabajo de titulación aprobado

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

1. Título del proyecto: Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19

Línea de investigación: Investigación y desarrollo

Proyecto de Investigación previo a la obtención  
del título de: Licenciado en Turismo

Tutora: Mg. Cristina Barzallo

JENNY PAULINA ARIAS RODRÍGUEZ

GISELLE FERNANDA MÉNDEZ LEÓN

CUENCA, OCTUBRE 2020



**2. Nombres de los estudiantes:**

Paulina Arias (jenny.arias@ucuenca.edu.ec)

Giselle Méndez (giselle.mendez@ucuenca.edu.ec)



### 3. Resumen

Tras el brote de la pandemia por COVID-19, alrededor del mundo, el sector cultural ha sido uno de los más afectados y dentro de este principalmente los museos, por que se han enfrentado a retos difíciles dado que principalmente sus funciones tienen que ver con la protección de sus colecciones, la supervivencia económica para mantenimiento, la protección de su personal, y sin lugar a dudas el compromiso con sus visitantes.

El presente trabajo de investigación pretende estudiar cómo ha sido la reapertura de varios museos de la ciudad de Cuenca durante la pandemia por COVID-19, en el período septiembre 2020-marzo 2021. Para este estudio, se han seleccionado siete museos de la ciudad, los cuales se encontraban ofreciendo sus servicios al público de manera regular previo al inicio de la pandemia por COVID-19. Del mismo modo, estos museos han mencionado su intención de reincorporarse a las actividades bajo la nueva normalidad, es por esta razón que se ha considerado pertinente estudiarlos. Los museos seleccionados son: Museo del Sombrero de Paja Toquilla, Casa Museo Remigio Crespo Toral, Museo de Las Conceptas, Museo de Arte Religioso Catedral Vieja, Reserva y Museo de las



Artes Populares de América-CIDAP, Museo y Parque Arqueológico Pumapungo del Ministerio de Cultura y Patrimonio del Ecuador y el Museo Municipal de Arte Moderno.

Se procederá a investigar las respuestas que cada museo ,que forma parte del estudio, tuvo frente a la pandemia para este fin, se aplicarán entrevistas a sus representantes. Además se analizarán las iniciativas que han tomado los museos de la ciudad para mantener sus actividades en el contexto de la pandemia del COVID-19 utilizando un cuestionario para obtener información de primera mano por parte del personal del museo y posteriormente, conocer la respuesta de los visitantes frente a la reapertura de los establecimientos. El estudio será de tipo mixto incluyendo una parte cualitativa y otra cuantitativa.

**Palabras clave:** Museo, Turismo Cultural, Cuenca, Pandemia por COVID-19.

#### 4. Planteamiento

¿Cómo los museos de la ciudad de Cuenca retoman sus actividades, exposiciones y presentaciones una vez levantadas las restricciones por la pandemia a causa del COVID-19 en el periodo septiembre 2020 - marzo 2021?

De acuerdo con Diario El Comercio (2020), el 13 de marzo, la Dirección de Cultura del Municipio de Cuenca ordenó restringir al público todos los espacios que conforman la Red de Museos del cantón. Así mismo, fueron suspendidas temporalmente las actividades de convocatoria pública como eventos culturales, artísticos y deportivos. Las medidas de restricción a espacios



públicos y desarrollo de eventos se adoptaron como parte de la declaratoria de emergencia decretada por el Gobierno de Ecuador para prevenir el avance del COVID-19.

La incertidumbre del funcionamiento de los museos frente a la situación de pandemia se vivió durante algún tiempo. Por lo que, las autoridades respectivas mencionaron también su preocupación, para Diario El Mercurio (2020) Camilo Restrepo, Presidente Nacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, apunta la dificultad que enfrentan los museos del Ecuador al estar anclados al antiguo concepto de la institución, en el cual la gente debía acudir al sitio para acceder a las exposiciones, sin abrirse a las nuevas tecnologías, con mecanismos virtuales que para otros países son instalaciones de carácter rutinario. Presentando de este modo, ya al segundo mes del cierre de las instituciones museísticas, los primeros retos para mantenerse cumpliendo su función en la sociedad pese a la imposibilidad de ser visitados materialmente.

Otra de las dificultades que suscitó el cese de actividades de los museos fue las pérdidas económicas que se generaron, ya que, según el Ministerio de Cultura y Patrimonio de Ecuador el sector cultural dinamiza alrededor de 140.000 plazas de trabajo entre artistas, gestores, productores culturales y personas que trabajan para estas industrias en servicios complementarios como transporte, limpieza, seguridad, entre otros (Flores, 2020). Con respecto a Cuenca, son 654 actores y gestores culturales quienes constan en el registro único de actores y gestores culturales, lo que equivale al 7% del registro nacional y al 95% del registro en la provincia del Azuay (Agenda 21 de la Cultura, 2020). Como consecuencia del cierre de los museos de la ciudad, varias personas se mantuvieron lejos de su lugar de trabajo durante las restricciones de acceso a lugares públicos impidiendo cumplir con sus labores, afectando directamente su economía y la de sus familias. El Ministro de Cultura del Ecuador, Juan Fernando Velasco, declaró que “en el país se están perdiendo de 20 a 30



millones de dólares mensuales en el sector del arte y la cultura a partir de la crisis sanitaria por COVID-19" (El Universo, 2020, párr.3).

Después de casi cuatro meses de suspensión por la pandemia de COVID-19, La Red de Museos de Cuenca inició una primera etapa de reapertura retomando su atención al público en tres establecimientos con previa cita, horarios, restricción de aforo y tiempo máximo de estadía, a más de otras medidas que forman parte del protocolo de bioseguridad (El Comercio, 2020). A favor de las iniciativas para la reapertura de los museos en la ciudad de Cuenca, el 12 de septiembre del 2020, sería el último día de estado de excepción por la pandemia a causa de COVID-19, así lo dio a conocer la ministra de gobierno María Paula Romo mediante su cuenta de Twitter el 26 de agosto (2020), el gobierno asevera que el objetivo de esta decisión tomada por la Corte Constitucional del Ecuador es reactivar el sector económico del país. Una vez levantadas las restricciones de circulación vehicular y toque de queda los establecimientos culturales podrán reincorporarse paulatinamente, asumiendo los protocolos de bioseguridad respectivos, mismos dispuestos por el Ministerio de Turismo.

La situación de pandemia por COVID-19 puso en evidencia las deficiencias de los museos en cuanto al avance tecnológico y digital, factor fundamental desde ahora para estos establecimientos. Varias fuentes de empleo que giran en torno a la cultura cesaron por las medidas tomadas por las autoridades para evitar la propagación de la enfermedad por coronavirus, entre ellas el cierre de espacios culturales, en el caso Cuenca desde el 13 de marzo del 2020. La Red de Museos de la Ciudad de Cuenca ha comunicado ya varias de las iniciativas para la reapertura de estos espacios, lo cual involucra trabajo exhaustivo por parte de dirigentes y actores en el ámbito cultural dentro de la ciudad. Son varios los retos a los que se enfrentan los museos de la ciudad desde la crisis sanitaria por coronavirus, estos incluyen



el desarrollo de plataformas digitales como alternativa a las visitas presenciales, su mantenimiento pese al golpe económico que ha sufrido el sector cultural, manejar protocolos de bioseguridad efectivos durante su reincorporación a las actividades y conocer la respuesta de los visitantes frente a esta situación. Entonces, es preciso estudiar ¿Cómo los museos de la ciudad de Cuenca retoman sus actividades, exposiciones y presentaciones una vez levantadas las restricciones por la pandemia a causa del COVID-19 en el periodo septiembre 2020 - marzo 2021?

## 5. Marco Teórico

### Los museos frente a la pandemia por COVID-19

En todo el mundo, los museos y las comunidades a las que pertenecen han sufrido el impacto a causa de la pandemia por COVID-19, ya que una de las principales medidas de prevención al inicio del brote de la pandemia tenía que ver con el hecho de quedarse en casa y con evitarse las aglomeraciones de personas. De acuerdo con ICOM (2020):

En abril, casi todos los museos del mundo cerraron debido a la pandemia de COVID19, según el 94.7% de los encuestados. Durante el cierre, muchos museos incrementaron sus actividades digitales. Aunque casi la mitad de los encuestados respondieron que su museo ya estaba presente en las redes sociales o compartía sus colecciones en línea antes de los cierres, las actividades de comunicación digital analizadas por la encuesta aumentaron para al menos el 15% de los museos y, en



particular, las actividades en las redes sociales aumentaron para más de la mitad de ellos. (p.2)

A consecuencia de la pandemia por COVID-19 los museos ya sean grandes, pequeños, públicos o privados, se han visto en la obligación de cerrar sus puertas a sus visitantes de manera indefinida.

Se estima que el 90% de los aproximadamente 60.000 museos del mundo se ven obligados a cerrar total o parcialmente sus puertas. Independientemente de su tamaño, ubicación o situación, los museos se enfrentan a retos difíciles, que incluyen la protección de sus colecciones, la garantía de la seguridad y la salud del personal, la resolución de problemas financieros y el mantenimiento del compromiso con su público. Los museos están contribuyendo a nuestras sociedades, proponiendo ideas innovadoras e inspirando a todos en estos tiempos difíciles e inciertos. (UNESCO, 2020)

#### **Museos y turismo**

El motivo de los viajes por turismo tiene que ver con el interés por la cultura. Los museos permiten a los turistas acercarse a la cultura, historia, e identidad de un determinado lugar es por ello que existe una estrecha relación entre el turismo y los museos, dado que “el museo es el espacio de encuentro y de interacción del turista con el destino turístico” (Rico Mansard, 2008, p.35).

Rico Mansard (2008) sostiene que “el museo para el turista, representa una gran oportunidad de conocer en un espacio reducido, en un tiempo corto, y a través de diferentes lenguajes, lo



más importante de un destino turístico o lo más apreciado en ese momento” (p.35).

Por lo general, los museos están enfocados en preservar el patrimonio cultural pero a la vez están ligados al sector turístico. Al respecto, Guzmán y Fernández (2015) afirman que:

El sector turismo requiere desarrollar nuevos productos de calidad capaces de enfrentar con éxito la competencia de otras propuestas. La cultura es al respecto un recurso excepcional que, además, a través del turismo se transforma en la mejor fuente potencial para financiar la preservación del patrimonio cultural. Aquí radica el papel primordial que deben jugar los museos buscando siempre beneficios comunes.(p.2)

Los museos son instituciones que tienen la finalidad de conservar, exhibir investigar, comunicar con fines educativos colecciones que son de valor artístico, técnico o de tipo cultural. De acuerdo con el Consejo Internacional de Museos (ICOM) (2010):

El término “museo” puede designar tanto a la institución como al establecimiento o lugar generalmente concebido para proceder a la selección, el estudio y la presentación de testimonios materiales e inmateriales del individuo y su medio ambiente. La forma y las funciones del museo han variado sensiblemente en el curso de los siglos. Su contenido se ha diversificado al igual que su misión, su forma de funcionamiento y su administración. (p.52)

Son varias las definiciones de museo que se han propuesto, sin embargo una de las definiciones más difundidas hasta la



actualidad es aquella emitida por ICOM y de acuerdo con Desvallées y Mairesse (2010) se afirma que:

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.(p.52)

El estudio se basará en siete museos de la ciudad de Cuenca:

1. Museo del Sombrero de Paja Toquilla
2. Casa Museo Remigio Crespo Toral
3. Museo de Las Conceptas
4. Museo de Arte Religioso Catedral Vieja
5. Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP
6. Museo y Parque Arqueológico Pumapungo del Ministerio de Cultura y Patrimonio del Ecuador
7. Museo Municipal de Arte Moderno.

Los establecimientos seleccionados para el desarrollo del estudio se encontraban ofreciendo su servicio al público regularmente previo al inicio de la pandemia por COVID-19. Son además estas siete instituciones, las que han mencionado su intención de reincorporarse a las actividades bajo la nueva normalidad de acuerdo a sus páginas oficiales.

#### **Turismo en el contexto durante pandemia por COVID-19**

De acuerdo a Organización Mundial de la Salud (2020), a finales del año 2019 se dio a conocer de una enfermedad altamente



contagiosa COVID-19, la cual avanzó rápidamente desde Asia a todos los continentes, lo cual desencadenó una pandemia. El virus recientemente descubierto, pertenece a una familia causante de varias afecciones como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y que a su vez provoca el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). Se trata de un nuevo coronavirus, es una nueva cepa que no se había encontrado antes en el ser humano.

Por otra parte, según la OMT (2020), la emergencia sanitaria afectó gravemente al sector turístico ya que las medidas adoptadas para minimizar los contagios y aminorar el riesgo incluyeron confinamiento, cierre de vías y aeropuertos a nivel nacional e internacional por lo cual el desarrollo de la actividad decayó, acorde publicaciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT), el brote de COVID-19 impidió la llegada de sesenta y siete millones de turistas en todo el mundo desde el inicio de la pandemia a finales del 2019 hasta mayo del 2020, lo cual se traduce en alrededor de 80.000 millones de dólares de pérdida en ingresos para el sector turístico.

Después de varios meses de la emergencia sanitaria, los ciudadanos retoman las actividades cotidianas y con esto el sector turístico necesita adecuarse a una nueva normalidad. La nueva normalidad incluye varios parámetros de bioseguridad establecidos a niveles internacionales y adecuados a cada país y a cada tipología de turismo. Es necesario, incluir los parámetros establecidos dentro de la planificación estratégica turística de los sitios que desarrollan estas actividades como fuente de recursos económicos, en este caso los museos. La aplicación de las normas de bioseguridad en los museos brindarán confianza a los turistas al precautelar su salud e integridad el tiempo de su estadía motivando la visita hacia los mismos, aspecto fundamental para su reapertura en época de pandemia.



Los expertos parecen estar de acuerdo en que los escenarios más probables son aquellos en los que el turismo tenga que reinventarse. Como hemos comprobado, el turismo tiene una gran capacidad de resiliencia, capacidad que ha mejorado durante las últimas décadas. No obstante, tras esta crisis no va a bastar con recuperar el modelo de turismo pre- COVID, sino que habrá que construir un nuevo modelo de turismo. No solo porque la actitud de los consumidores muy probablemente se modifique, sino porque la pandemia ha puesto de manifiesto que la globalización y el movimiento global y rápido de las personas acelera la propagación de agentes víricos. (Rodelgo, 2020, p.22)

Axel Hefer, manager, director y CEO de Trivago, en el análisis Ready for check-in? (Mckinsey & Company, 2020) dónde se evalúa los retos a los que se enfrenta la industria del turismo después de la crisis sanitaria, menciona la incertidumbre frente a las experiencias de viaje en contexto con la situación de pandemia por COVID-19 ya que esto ha cambiado la manera de viajar para siempre. Razón por la que cada parte de la industria turística debe tener en cuenta las necesidades actuales y las repercusiones en su negocio previo a la toma de decisiones, principalmente porque a causa de la reciente crisis la estructura global de los viajes futuros cambiará totalmente.

También en el análisis de Tripadvisor, Beyond COVID-19 The Road to Recovery for the Travel Industry (Walia et al., 2020), sugiere cómo deben responder los destinos ante el cambio que se ha generado a partir de la crisis. En el reporte se menciona que debe existir una estrecha relación entre organizaciones de marketing de destinos, los funcionarios de salud pública y las empresas hoteleras que conforman el destino. Ya que, es muy importante desde ahora que se garantice la seguridad y la tranquilidad de los consumidores. Este sin duda debe ser un trabajo conjunto de instituciones públicas y privadas para agilizar el proceso de reactivación económica para el sector de viajes y turismo de cada lugar.



Durante y después de la crisis se incluyeron varios términos nuevos, o que no se aplicaban habitualmente a la industria del turismo. Si bien se hablaba de sostenibilidad económica, social-cultural y ambiental en los lugares turísticos, ahora se debe insistir también en la sostenibilidad sanitaria. La Propuesta de Actuación de Responsible Tourism Institute (2020), Recuperación empresarial del sector turístico, alienta a las empresas dentro del sector turístico a invertir en la comunicación interna, resalta que mencionar cuán a menudo se realiza la limpieza en el lugar no es suficiente para generar la confianza necesaria en los potenciales turistas. Es por esto que los establecimientos turísticos como los museos y otros centros de atracción deben idear un plan de acción frente a la situación actual, distribuir los recursos estratégicamente acorde la nueva normalidad garantizará que sea un lugar turístico sostenible en todos los aspectos.

#### **El turismo cultural en el contexto de la pandemia por COVID-19**

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO, 2020), afirma que alrededor del 40% del turismo que se realiza en todo el mundo es de tipo cultural. Esta modalidad de turismo incluye ingresos en museos, sitios de patrimonio mundial que sirven de atracción a diferentes ciudades. A raíz de las medidas para evitar la propagación del COVID-19 el turismo sufrió un gran declive en la mayoría de regiones por lo que el 95% de los museos habían cerrado y 9 de cada 10 países cerraron los sitios de patrimonio mundial. Esto también ha provocado que varias prácticas culturales intangibles sean canceladas, por lo tanto, tiene un gran impacto en las comunidades locales y consecuencias para quienes trabajan en artes escénicas y tradicionales así como para los artesanos que laboran principalmente en el sector informal. Además, los trabajadores del sector creativo, como son teatros, galerías de arte comercial y



restaurantes se han visto afectados debido a la situación. El impacto que la crisis ha tenido en ambos sectores tanto en el turístico cómo en el cultural no tiene precedentes.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (2020), a medida que se retoman los viajes alrededor del mundo, pese a la conectividad limitada y poca confianza del consumidor, la incertidumbre a causa de la pandemia y el impacto generado por la recesión económica representan sin duda grandes desafíos para el sector turístico. Debido a esto, es necesario que se brinde apoyo a los millones de trabajadores que dependen de un sector afectado por meses de inactividad. Además, es oportuno construir una experiencia de viaje sostenible y responsable que sea segura tanto para las comunidades anfitrionas y los trabajadores como para los viajeros, en esto se encuentra la clave para la recuperación del sector.

En la publicación Turismo Cultural y COVID-19, se exponen recomendaciones para retomar la actividad turística de tipo cultural, entre ellas se menciona que:

Los sectores del turismo y la cultura deben seguir trabajando de manera conjunta para inspirar un futuro más sostenible del turismo cultural. Las estrategias de marketing turístico están poniendo de relieve expresiones culturales locales no solo para llegar a nuevos públicos, sino también para inspirar un turismo más responsable. Los destinos y los sitios culturales están luchando por sobrevivir en este periodo de hibernación mientras planifican su reapertura hacia el turismo. (OMT, 2020, párr.8)



Lo que nos lleva a concluir que aun después de esta lamentable situación para el turismo, sin duda se puede obtener ventajas gracias a la experiencia existente y las nuevas tecnologías que se han venido desarrollando mismas que se ya se han estado utilizando en los diferentes museos. Retomar la industria de los viajes y el turismo cultural si bien representa un gran reto para el sector turístico, también es una oportunidad para su mejora a pasos agigantados acorde las continuas exigencias del mercado.



## 6. Objetivos

### Objetivo

### General

Conocer las estrategias desarrolladas por siete museos de la ciudad de Cuenca para su reapertura en el contexto de la pandemia por COVID-19

### Objetivos específicos

1. Establecer las respuestas de siete museos de la ciudad de Cuenca frente a la pandemia por COVID-19.
2. Analizar las iniciativas de siete museos de la ciudad de Cuenca para mantener sus actividades en el contexto de la pandemia por COVID-19.
3. Conocer la respuesta de los visitantes frente a la reapertura de siete museos de la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19.



## 7. Metodología

El estudio a realizarse es de carácter mixto, incluyendo una parte cualitativa y otra cuantitativa.

Para cumplir el primer objetivo, se investigarán las respuestas que cada uno de los museos seleccionados para este estudio han desarrollado frente a la pandemia por causa de COVID-19. Para ello, se procederá a realizar cuestionarios los cuales serán aplicados a los representantes de cada uno de los museos por medio de entrevistas. Como parte de este análisis, se utilizarán entrevistas de tipo semiestructuradas. "Este modelo de entrevista se basa en una guía de temas o preguntas en las que el entrevistador tiene libertad de introducir preguntas adicionales de manera oportuna para obtener mayor información" (Hernández Sampieri, 2014). La información obtenida será procesada en Atlas.ti software que constituye una herramienta de validación para la misma y permite obtener resultados objetivos para la interpretación de entrevistas. De este modo el estudio toma un enfoque de tipo cualitativo.

Para la consecución del segundo objetivo, se investigarán las iniciativas que desarrollan cada uno de los siete establecimientos seleccionados para el estudio, para ofrecer su servicio al público desde el levantamiento de restricciones a nivel nacional por la crisis sanitaria a causa de la enfermedad por coronavirus en septiembre del 2020 a marzo de 2021. La investigación se llevará a cabo mediante entrevistas a los encargados del desarrollo de iniciativas de cada uno de los museos estudiados, de esta forma se conocerá de primera mano las distintas actividades que los



museos realizan con el afán de mantener activo su rol en la sociedad dentro de la ciudad de Cuenca. A más de la aplicación de entrevistas, se sintetizará información disponible de fuentes oficiales acerca de las actividades y su difusión a través de los medios disponibles y se llevarán a cabo si la situación actual lo permite, visitas de campo a los siete establecimientos para verificar las medidas de bioseguridad aplicadas en cada uno, caso contrario se obtendrá la información disponible en fuentes oficiales. De este modo, se podrán determinar los protocolos que han sido aplicados en los museos de la ciudad de Cuenca durante su reapertura después de su cierre temporal debido a la pandemia por COVID-19 acorde el espacio que manejan los establecimientos, según el tipo de colección, eventos y distintas actividades que predispone el establecimiento para el público. Los datos obtenidos de esta indagación serán procesados en Atlas.ti para permitir una valoración objetiva de estos y llegar a resultados concretos.

Posteriormente, para alcanzar el tercer objetivo se acudirá a la revisión de indicadores estadísticos, gracias a los registros de visitantes de los establecimientos, mediante estos se podrá estimar la efectividad de las medidas adoptadas para la reapertura de los museos de Cuenca esto basado en el número de visitantes bajo la nueva normalidad desde su reapertura en septiembre 2020 y su evolución hasta marzo de 2021. El estudio tomará un enfoque cuantitativo dado que para ello se utilizará la estadística descriptiva para poder traducir los datos a gráficos y para estudiar las características de una manera más sencilla. En base a ello, se podrá determinar la respuesta de los visitantes en los siete museos de la ciudad de Cuenca.



## 8. Bibliografía

- Astudillo, G. (13 de julio de 2020b). Cuenca reabre dos museos municipales y su galería; se aplican medidas de bioseguridad. *El Comercio*.  
<https://www.elcomercio.com/tendencias/reapertura-museos-municipales-galeria-cuenca.html>
- Astudillo, G. (13 de marzo de 2020a). Los museos y centros culturales de Cuenca se cierran al público. *El Comercio*.  
<https://www.elcomercio.com/tendencias/museos-centros-culturales-cuenca-coronavirus.html>
- Carchi, C. (mayo 27 del 2020). Juan Fernando Velasco, ministro de Cultura: 85 % de las actividades artísticas y culturales detenidas por la crisis sanitaria. *EL Universo*.  
<https://www.eluniverso.com/entretenimiento/2020/05/25/nota/7851624/juan-fernando-velasco-cultura-ecuador-pandemia-tesis>
- Comisión de Cultura de la Asociación Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos. (2020). *CULTURE CUENCA COVID-19*. Culture 21. <http://agenda21culture.net/culture-cuenca-covid-19>
- Consejo Internacional de Museos (ICOM). (2020). *INFORME Museos, profesionales de los museos y COVID-19: resultados de la encuesta*. <https://icom.museum/wp->



content/uploads/2020/05/Informe-museos-y-COVID-19.pdf

Desvallées, A & Mairesse, F. (2010). Conceptos claves de museología. [https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/Museologie\\_Espagno\\_BD.pdf](https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/Museologie_Espagno_BD.pdf)

Guzmán & Fernández. (2015). *LOS MUSEOS Y EL DESARROLLO TURÍSTICO*. <http://nuevamuseologia.net/wp-content/uploads/2015/12/losmuseosyeldesarrollot.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Los museos en el país están en medio de la incertidumbre y la digitalización (18 de mayo del 2020). *El Mercurio*. <https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/05/18/los-museos-en-el-pais-estan-en-medio-de-la-incertidumbre-y-la-digitalizacion/>

Ministerio de Turismo. (29 de septiembre de 2020). CUENCA RECIBE SELLO "SAFE TRAVELS" QUE LO CERTIFICA COMO DESTINO BIOSEGURO. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/>

OMT. (2020). EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL BROTE DE COVID-19 EN EL TURISMO INTERNACIONAL. Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 | Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

OMT. (2020). Turismo Cultural y COVID19. <https://www.unwto.org/es/turismo-cultural-covid-19>

Rico Mansard, L. (2008). El museo en busca de los turistas. *El Periplo Sustentable*, (14),27-44. ISSN: 1870-9036



<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1934/193420870003>

Rodelgo, S. M. L. (2020). *Claves para entender el turismo post-COVID-19*.

Romo, M. [@mariapaularomo]. (26 de agosto de 2020) *La @CorteConstEcu dictaminó que el actual estado de excepción será el último, sobre la calamidad pública por la pandemia del #COVID19* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/mariapaularomo/status/1298615129089740800>

UNESCO. (2020). Culture & COVID-19. En *Impact & Response Tracker*.

[https://en.unesco.org/sites/default/files/issue\\_11\\_en\\_culture\\_covid-19\\_tracker-6.pdf](https://en.unesco.org/sites/default/files/issue_11_en_culture_covid-19_tracker-6.pdf)

United Nations (UN). (Agosto, 2020). *Policy Brief: COVID-19 and Transforming Tourism*.

[https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_tourism\\_august\\_2020.pdf](https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf)

Walia, S., Bellard, C., & Hsi, C. (2020). *Beyond COVID-19: The Road to Recovery for the Travel Industry*.

<https://www.tripadvisor.com/Covid19WhitepaperMay2020#home-YqADfkHgmn>



### 9. Talento humano

Recurso	Dedicación	Valor Total
Director	1 hora/ semana/12 meses	1145,00
Estudiante	10 horas/ semana/ 12 meses (por cada estudiante)	2.600,00
	<b>Total</b>	<b>3745,00</b>

### 10. Recursos materiales

Cantidad	Rubro	Valor
500	Hojas	10,00
5	Esferos	5,00
	Copias	50,00
	Impresiones	50,00
2	Computadora	1800,00
2	Empastados	20,00



	Internet	180,00
2	Dispositivos móviles	400,00
	Imprevistos	200,00
	Transporte	50,00
	<b>Total</b>	<b>2765,00</b>

11. Cronograma de actividades

Actividad	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Revisión bibliográfica	x	x	x									
2. Selección de bibliografía pertinente			x	x								
3. Organización de la información				x	x							
4. Formulación de cuestionario para entrevistas					x	x						
5. Aplicación de entrevistas					x	x	x					
6. Ingreso de datos e Atlas.ti							x					
7. Integración de la información de acuerdo con los objetivos						x	x	x				
8. Redacción del trabajo									x	x		
9. Revisión final											x	x

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
<b>Talento Humano</b>			
Director de trabajo de titulación		1145,00	3745,00
Estudiantes	2600,00		



<b>Gastos de Movilización</b>			50,00	<b>12. Pre sup ues to</b>
Transporte	50,00			
<b>Gastos de investigación</b>			280,00	
Insumos	50,00			
Material de escritorio	50,00			
Internet	180,00			
<b>Otros</b>	50,00		50,00	
<b>Total</b>	2980,00	1145,00	4125,00	

### 13. Esquema tentativo

**Carátula**

**Índice**

**Abstract**

**Agradecimientos**

**Dedicatoria**

**Introducción**

**Capítulo 1: Respuestas de los museos de la ciudad de Cuenca frente a la pandemia por COVID-19.**

1.1 Primeras acciones frente a la pandemia por COVID-19 en los museos de la Ciudad de Cuenca

1.2 Manejo del personal de los museos al inicio de la pandemia por COVID-19.

1.3 Divulgación de contenido multimedia de los museos a través de medios de comunicación.

**Capítulo 2: Iniciativas de los museos de la ciudad de Cuenca para mantener sus actividades en el contexto de la pandemia por COVID-19**



2.1 Protocolos de Bioseguridad acatados por los museos para su reapertura durante la crisis sanitaria por coronavirus.

2.1.1 Campañas publicitarias de los museos bajo la nueva normalidad a causa de la pandemia por COVID-19.

2.1.1.1 Manejo de redes sociales y páginas web.

2.2 Alianzas estratégicas con instituciones culturales/ educativas

### **Capítulo 3: Respuesta de los visitantes frente a la reapertura de los museos de la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19**

3.1 Análisis del número de visitas durante el periodo de septiembre de 2019 a marzo 2020 en contraste al número de visitas durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

3.2 Análisis del número de visitantes a museos religiosos en contraste al número de visitantes a los museos de otra tipología antes y después del inicio de la pandemia por COVID-19.

**Conclusiones**

**Recomendaciones**

**Bibliografía**

**Anexos**



## Anexo 2

### Solicitud de acceso a la información Museo de Arte Religioso Catedral Vieja

Cuenca 20 de noviembre de 2020

Lcda. Nathaly Vásquez  
Coordinadora del Departamento de Turismo y Cultura  
Presente  
De nuestras consideraciones:

Por medio del presente documento, nosotras como estudiantes de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, Jenny Paulina Arias Rodríguez CI 0104710769 y Giselle Fernanda Méndez León CI 0106229099 nos dirigimos a usted de la manera más cordial para solicitarle su colaboración para la elaboración del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19." Bajo la dirección de la docente Mg. Cristina Barzallo. Solicitamos de la manera más cordial una carta de compromiso para mantener la comunicación y el acceso a información durante todo el desarrollo del trabajo de titulación.

A la espera de su respuesta, le anticipamos nuestros agradecimientos.

Jenny Paulina Arias Rodríguez  
CI 0104710769

Giselle Fernanda Méndez León  
CI 0106229099

Mg. Cristina Barzallo Neira  
Directora del trabajo de titulación



## Solicitud de acceso a la información-Museo de las Conceptas

Solicitud de acceso a la información- Museo de las Conceptas

Cuenca, 30 de noviembre de 2020

Mónica Muñoz

Directora del Museo de las Conceptas

Presente

De nuestra consideración:

Por medio del presente documento, nosotras como egresadas de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, Jenny Paulina Arias Rodríguez CI 0104710769 y Giselle Fernanda Méndez León CI 0106229099, nos dirigimos a usted de la manera más cordial solicitando su colaboración para la elaboración del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19." Esta investigación se encuentra bajo la dirección de la docente Mg. Cristina Barzallo.

Para la investigación requerimos mantener comunicación y acceso a la información del establecimiento correspondiente a los meses de septiembre del 2020 a marzo del 2021, etapa a ser analizada en la investigación mencionada.

A la espera de su respuesta, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente

Jenny Paulina Arias Rodríguez

CI 0104710769

Giselle Fernanda Méndez León

CI 0106229099

Mg. Cristina Barzallo Neira  
Directora del trabajo de titulación



## Solicitud de acceso a la información-Museo del Sombrero de Paja Toquilla

Solicitud Museo del Sombrero de Paja Toquilla

Cuenca, 30 de noviembre de 2020

Ing. Juan Paredes

Director del Museo del Sombrero de Paja Toquilla

Presente

De nuestra consideración:

Por medio del presente documento, nosotras como egresadas de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, Jenny Paulina Arias Rodríguez CI 0104710769 y Giselle Fernanda Méndez León CI 0106229099, nos dirigimos a usted de la manera más cordial solicitando su colaboración para la elaboración del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19." Esta investigación se encuentra bajo la dirección de la docente Mg. Cristina Barzallo.

Para la investigación requerimos mantener comunicación y acceso a la información del establecimiento correspondiente a los meses de septiembre del 2020 a marzo del 2021, etapa a ser analizada en la investigación mencionada.

A la espera de su respuesta, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente

Jenny Paulina Arias Rodríguez

CI 0104710769

Giselle Fernanda Méndez León

CI 0106229099

Mg. Cristina Barzallo Neira  
Directora del trabajo de titulación



## Solicitud de acceso a la información-Museo Municipal de Arte Moderno

Pedido Carrera de Turismo, Universidad de Cuenca Recibidos X

 **CRISTINA ANDREA BARZALLO NEIRA** <crisina.barzallo@ucuenca.edu.ec>  
para info.museocuenca.mi, GISELLE

Vin, 19 mar 11:24

Señores,  
Museo de Arte Moderno  
Ciudad

De mi consideración,

Reciban un cordial saludo de quienes hacemos la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, a la vez que por medio del presente comento que en la Carrera de Turismo se está desarrollando el proyecto de investigación: *Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19*, como trabajo de titulación de las estudiantes Paulina Arias Rodríguez y Giselle Méndez León, bajo la dirección quien suscribe el presente. Para este fin se ha considerado investigar las estrategias tomadas por el **Museo Municipal** de Arte Moderno, como uno de los siete museos de estudio en la ciudad; es por ello que solicito de la manera más comedida la autorización para que las estudiantes antes mencionadas puedan hacer una corta entrevista a su Directora, sobre el protocolo de bioseguridad implementado para la reapertura de actividades en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Quedo atenta a su respuesta y anticipo mi agradecimiento.

Saludos cordiales,

Pd. Adjunto la solicitud de las estudiantes han intentado entregar en el **Museo**, en la Dirección de Cultura y en ventanilla única, sin respuesta.

Cristina Barzallo N.  
Docente  
UNIVERSIDAD DE CUENCA  
0984200177



Cuenca, 19 de marzo de 2021

LCDA.

GABRIELA VÁZQUEZ

DIRECTORA DEL MUSEO MUNICIPAL DE ARTE MODERNO

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que por medio del presente, quienes suscribimos nos dirigimos a usted de la manera más cordial, solicitando su colaboración con la información para el desarrollo del del trabajo de titulación: *Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19.*, de la Carrera de Turismo, Universidad de Cuenca; investigación que se encuentra bajo la dirección de la docente Mg. Cristina Barzallo.

Los datos a los que hacemos referencia, corresponden a las estrategias, necesidades y problemáticas encontradas para la reapertura del museo correspondientes al periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

A la espera de su respuesta, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente

Jenny Paulina Arias Rodríguez  
Egresada de la Carrera de Turismo

Giselle Fernanda Méndez León  
Egresada de la Carrera de Turismo

Mg. Cristina Barzallo Neira  
Directora del trabajo de titulación



### Solicitud de acceso a la información-Museo Municipal Remigio Crespo Toral

**CASA - MUSEO**  
REMIGIO CRÉSPO TORAL

FECHA DE LA SOLICITUD: 30-noviembre-2020

## FORMATO DE SOLICITUD PARA VISITAS RESERVAS ARTE, ARQUEOLOGÍA Y ARCHIVO HISTÓRICO

**NOMBRE:** Giselle Méndez  
Paulina Arias

**CÉDULA:** 0100224099 / 0104710169    **TELF:** 0966749296 / 0960596811    **CIUDAD:** Cuenca

**DIRECCIÓN:** Vargas Machuca 12-34 / Cristo del Consuelo

**CORREO ELECTRÓNICO:** jenny.arias@ucuenca.edu.ec    giselle.mendez@ucuenca.edu.ec

**ESPACIO A VISITAR:**  RESERVA ARTE     RESERVA ARQUEOLÓGICA     ARCHIVO HISTÓRICO

**FECHA PROGRAMADA DE VISITA:**

**MOTIVO DE LA VISITA:** Trabajo de titulación: Estrategia para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19 / Carrera Turismo - Universidad de Cuenca, (Entrevistas) (Acceso a datos estadísticos)

**OBSERVACIONES:** La investigación comprende el período de septiembre 2020 a marzo 2021 en lo referente a estrategias, necesidades y problemáticas para la reapertura del museo.

**FIRMA del solicitante:**

**FIRMA de aprobación:**



## Solicitud de acceso a la información-Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

### Solicitud de acceso a la información- Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

Cuenca, 17 de marzo de 2021

Lcdo.

René Cardoso

Director Ejecutivo de la EOD Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que por medio del presente, quienes suscribimos nos dirigimos a usted de la manera más cordial, solicitando su colaboración con la información para el desarrollo del del trabajo de titulación: *Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19.*, de la Carrera de Turismo, Universidad de Cuenca; investigación que se encuentra bajo la dirección de la docente Mg. Cristina Barzallo.

Los datos a los que hacemos referencia, corresponden a las estrategias, necesidades y problemáticas encontradas para la reapertura del museo correspondientes al periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

A la espera de su respuesta, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente

Jenny Paulina Arias Rodríguez  
Egresada de la Carrera de Turismo

Giselle Fernanda Méndez León  
Egresada de la Carrera de Turismo

Mg. Cristina Barzallo Neira  
Directora del trabajo de titulación



## Solicitud de acceso a la información-Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP

Solicitud de acceso a la información-Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP

Cuenca 25 de noviembre de 2020

Mg. Fausto Ordoñez

Director ejecutivo del Museo de las Artes Populares CIDAP

Presente

De nuestras consideraciones:

Por medio del presente documento, nosotras como egresadas de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, Jenny Paulina Arias Rodríguez CI 0104710769 y Giselle Fernanda Méndez León CI 0106229099 nos dirigimos a usted de la manera más cordial para solicitarle su colaboración para la elaboración del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19." Esta investigación se encuentra bajo la dirección de la docente Mg. Cristina Barzallo. Solicitamos de la manera más cordial una carta de compromiso para mantener la comunicación y el acceso a información durante todo el desarrollo del trabajo de titulación.

A la espera de su respuesta, le anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Jenny Paulina Arias Rodríguez

CI 0104710769

Giselle Fernanda Méndez León

CI 0106229099

Mg. Cristina Barzallo Neira  
Directora del trabajo de titulación



### Anexo 3

## Respuesta a solicitud de acceso a la información a la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP



Cuenca, 26/11/2020

Srtas. Estudiantes Jenny Arias y Giselle Méndez  
Facultad Ciencias de la Hospitalidad  
Universidad de Cuenca

Presente,

Reciban un cordial saludo de quienes conformamos el Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares – CIDAP, así como de nuestro Director Ejecutivo, Mgst. Fausto Ordoñez.

Les escribo en relación a su oficio con fecha 25/11/2020 en el que solicitan una carta de compromiso para mantener la comunicación y acceso a la información durante el desarrollo del trabajo de titulación "Estrategias para la reapertura de siete museos en la ciudad de Cuenca en el contexto de la pandemia por COVID-19", bajo la dirección de la docente Cristina Barzallo.

Al respecto tengo a bien comunicarles que el CIDAP confirma el compromiso antes mencionado, y brindará todo el apoyo necesario y que se encuentre en medida de sus competencias y posibilidades para la realización de su trabajo de titulación.

Para poder acompañarles de la manera más adecuada, les pedimos contactarnos a través de los siguientes correos electrónicos, y de este modo poder coordinar las reuniones y entregas de información pertinentes:

Jonathan Koupermann – [promoción@cidap.gob.ec](mailto:promoción@cidap.gob.ec)

Glenda Vivar – [gvivar@cidap.gob.ec](mailto:gvivar@cidap.gob.ec)

Eduardo Tepán – [etepan@cidap.gob.ec](mailto:etepan@cidap.gob.ec)

Desde ya estamos a las órdenes para aportar a su trabajo de titulación,



Saludos cordiales,



Ec. Jonathan Koupermann  
Subdirección Técnica de Promoción Artesanal y Cultural  
Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares CIDAP  
Hermano Miguel 3-23 y Paseo Tres de Noviembre (Escalinatas)  
Cuenca - Ecuador  
Telf: (593-7) 284 0919 / 282 9451 / 285 0516  
Fax: (593-7) 283 1450



 [SITIO WEB: www.cidap.gob.ec](http://www.cidap.gob.ec)



#### Anexo 4

### **Entrevista realizada a la Lcda. Nathaly Vásquez, Coordinadora del Departamento de Turismo y Cultura, Museo de Arte Religioso Catedral Vieja**

Fecha: 30 de noviembre de 2020

- ¿Cuáles fueron las primeras acciones de este establecimiento frente a la emergencia sanitaria por COVID-19?

Decidimos cerrar como prácticamente todo el sector turístico para salvaguardar tanto los bienes culturales, así como de las personas que trabajamos aquí en este caso en el museo y espacios turísticos y religiosos de la Arquidiócesis de Cuenca luego de eso, cada persona tenía teletrabajo haciendo un seguimiento para ver cuando se podía salir y luego de eso decidimos aperturar ya cuando teníamos todas las medidas de seguridad aplicadas.

-¿Hubo despidos forzosos durante este tiempo?

Durante la época de la pandemia no, en toda la Arquidiócesis incluso se cancelaron los sueldos y no hubieron despidos y ahora en el transcurso de este tiempo se ha hecho un análisis económico en sí y si han habido algunos despidos en diferentes áreas y en el sector turístico también tomando en cuenta que no se están realizando los tours que se solían hacer se han abierto algunos espacios no todos entonces se necesitaba menos personal además los ingresos no son los mismos que los de antes de la pandemia entonces no se podían mantener el personal que se tenía.

- ¿Hubo eventos ya agendados y ya publicitados en los que había inversión y debido al confinamiento y todos los meses de incertidumbre que hubo que cerrar todos los espacios de acceso público ustedes cancelaron o los pospusieron?

Claro que si, por lo general nuestros eventos se realizan pagando el mismo acceso por ejemplo al museo y a la terraza teníamos programada una ruta de leyendas en una de



las iglesias de Cuenca “San Francisco” y otras más. Sin embargo, la de San Francisco es la que causó más impacto porque ya estábamos por realizar la ruta y lo que decidimos hacer es obviamente una devolución del dinero a los que ya pagaron y se hizo una transmisión en vivo un poco contando las leyendas parte de lo que se iba a contar en San Francisco y durante todo el tiempo de la pandemia a través de las redes sociales se realizaron también transmisiones de leyendas con el proyecto que tenemos en conjunto con el Teatro Barojo también se hizo trabajo virtual se podría decir.

-Una vez levantadas las restricciones, ¿qué estrategias tienen ustedes documentadas y ya escritas?

Claro que sí, bueno ya se levantaron las restricciones para acudir al lugar donde nosotros trabajamos previamente a eso se trabajó ya en un plan de contingencia en todos los protocolos de bioseguridad para todo el personal de la Arquidiócesis y luego se procedió a hacer la reapertura de uno de los lugares de la Arquidiócesis que fue la Catedral Nueva y posteriormente Catedral Vieja, Seminario San Luis previo a ello todos estos espacios recibieron la insignia de Cuenca Biosegura y sostenible en la cual los expertos y técnicos tanto de la Fundación como del Ministerio de Turismo verificaron que estos espacios son bioseguros para la visita. Luego de eso ya se abrió al público y de igual manera todos los eventos como los de las rutas de leyenda también se están haciendo siempre tomando en cuenta que tenemos los protocolos necesarios para salvaguardar la seguridad de las personas.

-¿Tienen un número estimado del porcentaje estimado del número de visitantes que varía en la visita del Museo Catedral Vieja?

Sí, entre las estrategias hemos decidido desde que se reabrió el museo que se baje el costo, antes tenía un costo de dos dólares por persona y un dólar con el descuento para personas con discapacidad, adultos mayores, etc. y los niños no pagaban. Entonces para fomentar la visita a este museo se ha bajado el costo a un dólar por persona. Esto ha ayudado muchísimo para que tengamos mayor público local pero se puede decir que estamos en un 40% de personas que visitan la Catedral antes de la pandemia en cuanto



a nacionales y extranjeros un 5% en realidad no han habido muchas visitas de extranjeros al museo.

-Respecto a la desinfección, ¿tuvieron que buscar proveedores para las áreas concurridas aparte para las colecciones hay obras o piezas que ya no pueden estar en exposición?

Sí se trabajó en este plan de bioseguridad durante todo el tiempo de la emergencia y ya cuando abrimos tuvimos todos los proveedores y los implementos necesarios por ejemplo en cada uno de estos espacios se encuentran alfombras podo táctiles cada una con el líquido para desinfección de calzado. Asimismo, hay toma de temperatura se puede también colocar alcohol o desinfectante de manos se hizo una señalética para la parte religiosa y de las iglesias que se iban reabriendo así como también los museos y espacios culturales de la Arquidiócesis. En el caso del museo se hace desinfección con amonio cuaternario solo del piso porque creemos que ya la desinfección al momento del ingreso en donde es la puerta principal es más importante que estar desinfectando luego los lugares. También hay señalética que nos indica que no se pueden tocar las obras por eso también no se están haciendo rutas para evitar aglomeraciones y para salvaguardar la salud del personal que trabaja aquí, tomando en cuenta que al estar hablando y forzando la voz incluso con el CO<sub>2</sub> que tenemos entonces todo eso se tomó en cuenta. Hay siempre una limpieza establecida y en el caso del museo, bienes y obras escultóricas religiosas y obras pictóricas se tiene mayor cuidado porque no se pueden usar los mismos desinfectantes que usamos en casa.

-Durante el cese de actividades, ustedes al ver que otros espacios ya podían recibir gente y ya podían de alguna forma empezar a recuperarse, ¿exigieron al Municipio o a alguna entidad para ya poder laborar?

Nosotros fuimos uno de los primeros lugares que se abrió para el público y uno de los primeros lugares también que recibieron la insignia de Cuenca Biosegura y sostenible, más bien nosotros estábamos listos ya para empezar en el momento en el



que ya se dieron las disposiciones de que podíamos abrir, lo hicimos entonces previo a esto ya estábamos listos.

- ¿Qué prevé para el futuro en el contexto de la pandemia?

Debemos seguir tomando las medidas que estamos haciendo sin bajar la guardia porque se puede decir que todos aquí nos hemos estado cuidando que no nos hemos contagiado debido también a los cuidados que tenemos pero no bajar la guardia, en sí, se han hecho ya eventos, presentaciones de libros, conciertos con el aforo limitado, todo esto fue ya permitido, sacamos muchas sillas, separamos tomamos el distanciamiento y en cada uno de los eventos por ejemplo en las rutas de leyenda que realizamos pedimos a las personas que tomen en cuenta esto y creo que las personas ya estamos acostumbradas y que a veces es cuestión de reforzar y no bajar la guardia como decía, en si vamos a seguir realizando las actividades que teníamos incluso el museo como es uno de las primeras iglesias de Cuenca tiene en sí muchísima historia, mucha información en cuanto a su arquitectura, arte religioso y en las obras que custodia, entonces se puede hacer muchísimo y de hecho se han estado haciendo exposiciones temporales, tenemos ahora una exposición de documentos al momento se han hecho visitas al centro con niños han venido por ejemplo en grupos de 5 niños. El museo va a seguir abriendo y aportando sobre todo a la actividad cultural y a la educación. Ahora en diciembre habrá muchos niños que estén en sus casas, pero también habrán quienes estén en orfanatos que de todas maneras están en grupo y van a realizar visitas con todas las medidas de bioseguridad quizás en grupos más pequeños y el museo continúa con sus actividades.

-¿Cómo se dio el manejo de las plataformas digitales en la Catedral Vieja?

La Catedral Vieja tiene una página de Facebook, pero también estamos el Departamento de Turismo y Cultura con la página de Facebook y de Instagram. Estas plataformas han servido para dar a conocer los espacios. Se han hecho entrevistas importantísimas a músicos por ejemplo la Dra. Arleti Moreira, cubana que vive en Cuenca; al arquitecto Lloret sobre la construcción, la arquitectura y la restauración de este importante espacio, también con una antropóloga para hablar de los restos que fueron encontrados y los



estudios que se hicieron de ellos. Por ejemplo, si algunos centros han pedido visitas virtuales, lo hemos hecho. Así mismo se han estado haciendo diferentes publicaciones de los eventos y de las obras que existen aquí para que las personas puedan tener esa expectativa y vengan a visitar el museo sabiendo que van a estar seguros porque nuestra idea tampoco es bombardear con información a través de las redes aunque es importante al momento, pero sí pedirles a las personas que vengan tomando en cuenta que estén bien que tomen todas las medidas de bioseguridad y que visiten estos espacios porque en realidad el museo sin el público no es nada, no cumple el fin para el que está establecido.



## **Entrevista realizada a la Dra. Mónica Muñoz, directora del Museo de Las Conceptas.**

Fecha: 14 de diciembre de 2020

-Al inicio de la pandemia ¿cómo actuó la institución?

Al inicio de la pandemia nosotros pensamos que el museo cerraría porque el estado de emergencia fue por 15 días, entonces nosotros creíamos que iba a ser un poco más difícil viendo la situación de otros países donde llegó antes la pandemia supusimos que nos tomaría un mes y nosotros simplemente suspendimos hasta abril pensamos que podríamos abrir para el 12 de abril y suspendimos nuestras actividades hasta abril. Sin embargo, cuando la situación se agravó y se vio que no era posible porque seguíamos en confinamiento pedí a todos mis empleados a finales de abril, lo decidió la fundación que se liquidara a todo el personal porque no podíamos mantener el staff del personal son el compromiso de que si se volvía a abrir el museo serían las primeras personas en volver a ser contratadas. Desde el primero de mayo el museo entró en suspensión de actividades hasta julio en donde se firmó un convenio con el municipio de 20,000 dólares para en primer lugar realizar las reparaciones emergentes en el edificio que estaba en peligro de que tuviera daños mayores por la falta de restricciones para hacer ese trabajo se invirtieron \$11635 exactamente. Luego se reactivaron las acciones poniéndose énfasis en las cosas que se podían realizar virtualmente y presencialmente es decir, el 10 de octubre abrimos para el feriado por primera vez y presentamos un video que se hizo sobre la historia del convento cómo ha funcionado el convento y que es un video que muestra las salas de la vida de las monjas, desde que se estableció el convento hasta que se hizo el museo. Luego, cómo ha sido la vida de las monjas a través del tiempo y cómo sigue siendo hoy en día es el segundo vídeo que se hizo y además trabajamos con los chicos de la cátedra abierta de Historia en unos pequeños guiones museográficos que pueden ser para visitas virtuales los guiones acabamos de editarlos ahora en estos días están listos para empezar a publicarse a través de las redes sociales,



desde mañana, ya tenemos dos de los que se editaron aunque son como 18 guiones que nos han dado, pero esos dos son los mejores. Empezamos los primeros tiempos de la pandemia con unos cuadernos especie de folletos virtuales para jugar, con actividades relacionadas con el museo hay unas por ejemplo de los jardines qué es cómo hacer su propio herbario, cómo sembrar y cuidar plantas de estilo medicinal como las que tenemos aquí y hay una sobre San Miguel Arcángel que cuenta la historia de San Miguel y son cuatro en total.

- ¿Cómo fue el cuidado de las colecciones hubo piezas que se retiraron?

Esto lo realizamos con la ayuda de los chicos de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, ellos me ayudaron a hacer un protocolo de bioseguridad para la reapertura. Se hizo un manual de protocolo de reapertura en el que se establecen los tiempos de desinfección cuando se desinfecta el cual se desinfecta cada vez que abre al público antes y después de la visita. Antes de la apertura en la mañana del día que se vaya abrir se hace la desinfección y al día siguiente, si es en horario normal se hace al final de la tarde cuando se cierra las puertas se hace el proceso de desinfección. Como estamos abriendo al público solamente los sábados, el viernes en la tarde se hace la desinfección y el museo se abre al público y el lunes en la mañana se vuelve a desinfectar así sea sin público pero desinfectado y el viernes se vuelve a desinfectar para volver a abrir. Cuando hemos tenido un evento especial como por ejemplo una obra de teatro se hace la desinfección el día del evento y al siguiente día del evento se vuelve a desinfectar, así se está procediendo.

- ¿Hubo piezas que se quitaron de exhibición?

No ha habido necesidad porque ninguna de las piezas está expuesta a ser tocadas en el museo, aunque no tenemos protocolos muy rígidos de no tocar las piezas, estas no deben ser tocadas, no hemos tenido necesidad de quitar piezas.

- ¿Y para la desinfección?



La desinfección se hace a pisos y espacios no a las piezas porque pueden corroerse se hace la desinfección al ambiente y al piso.

- ¿Tienen personal permanente para la desinfección?

Tengo una persona contratada a medio tiempo, ella es la encargada de realizar la desinfección y hay una persona que los sábados y los días que se abre el museo viene para completar la seguridad el resto de tiempo estoy sola. Tenemos alarmas tanto de movimiento de piezas como de irrupción de ventanas y cosas. También tenemos alarmas permanentes de incendios e inundaciones.

- ¿Tiene un estimado de cuánto afectó la pandemia al número de visitas?

Sí, en un 99%.

- ¿Respecto a los medios digitales de éstos ya existían y se potenciaron?

Sí son las mismas redes que ya existían es más como estoy haciendo yo todo, no soy experta en redes no estoy cumpliendo con todo lo que quisiera porque no me alcanzo y para mí se me hace complicado porque lo que para las chicas que antes me ayudaban con las redes sociales eran cuestión de 2 minutos a mí me toma una hora o dos a hacer lo mismo que ellas hacían en 5 minutos. En realidad, la presencia en redes también se ha bajado porque no tengo el personal idóneo casi todo lo que se hace a más de mi trabajo, y el trabajo de los chicos que vienen hacer la limpieza todo el resto de cosas es voluntario, hemos contratado gente puntualmente para realizar vídeos y también son hechos con la ayuda de estudiantes. El costo del mantenimiento del museo ha bajado, así como las visitas han bajado en un 99% el costo del museo ha bajado en un 50% o más.

- ¿Se tiene ya las estrategias que se realizaron una vez levantadas las restricciones?

Si la estrategia puntual que estamos trabajando con la fundación, aunque suene un poco fuerte es exigir al Municipio que se dicte una ordenanza que le permita al museo subsistir decentemente cumpliendo como ha cumplido con su función y poniendo todas las



exigencias que el municipio quiera para que las actividades del museo rindan como debe ser y que tenga un personal adecuado que pueda sustentar las actividades del museo porque como ha venido funcionando el auspicio del municipio puntualmente a proyectos y programas específicos no podemos mantenernos. Si no hay una columna vertebral que sería el personal administrativo o técnico del museo, no puede funcionar el museo habrá otra institución que deba hacerse cargo, pero esa es la estrategia. La estrategia es exigir al municipio una ordenanza de sostenimiento de este bien que es un patrimonio fundamental de la ciudad. No estamos pidiendo por qué es un sitio bonito, sino porque es patrimonio fundamental de la ciudad y con esa posición es lo que se está exigiendo esperamos que la exigencia sea atendida.

-¿Qué prevé para el futuro del museo en esta situación?

Yo tengo la esperanza de que el Municipio atienda la justicia de la petición de no ser así tendrá necesariamente el museo que encargarse a alguna institución que puede ser la Curia a la que le correspondería o tal vez algunas de las universidades también pudieran ser que se haga cargo del manejo administrativo y técnico del museo. Habría tres escenarios: el primero como les comentaba que el Municipio atienda esta exigencia para que la Fundación también como un reconocimiento a la labor que por casi 40 años lo que ha venido haciendo la Fundación de manera desinteresada, gratuita y eficiente de excelencia de calidad en este reconocimiento espero que todo esto sea reconocido por el Municipio y se abra. Este el primer escenario, si es que es así, el museo tiene un proyecto listo para abrir las puertas a diario con horarios como se manejaban antes de la pandemia, tal vez un poco mejor adaptados porque hay que buscar ahora la eficiencia y también la eficiencia financiera del museo. No por decir que por abrir 120 horas a la semana cumplimos con el museo sino más bien abrir el museo de manera eficiente con guías permanentes con un buen sistema de limpieza y de cuidado tanto de las piezas como de los espacios. A lo mejor hay que repensar que no podemos abrir 120 horas, podemos abrir 60 que sería la mitad, pero de mejor calidad buscando los horarios más adecuados. El segundo escenario sería que una institución cualquiera que sea ligada a las monjas a la Curia o al Municipio se haga cargo de la Administración, ese sería el



segundo escenario que para mí tiene algunas ventajas y algunas desventajas. La ventaja principal es garantizar la existencia y la continuidad. La desventaja es que si es un ente administrativo público entra en ese ritmo de la burocracia política que tiene que cumplir una cantidad de normas y de cosas estrictas, es muchísimo más cara que la administración privada como la que tenemos nosotros, pero está garantizada la continuidad. Además de que tiene un equipo muy grande de apoyo si fuera el Municipio o el Ministerio de Cultura o cualquier institución así tiene un equipo grande de apoyo que puede contribuir ese es el beneficio fundamental. La principal falla que yo le veo a ese proyecto es que la institución deja de ser una institución autónoma que se maneja solamente con los intereses de un museo como este, que cuenta la historia del arte tratando de construir la identidad. Si es que es el municipio que se hace cargo, se va a alinear en el mismo sentido en el que están los museos municipales Y no es que esté mal sino yo creo que tiene que haber diversidad. Hay muchos museos que ya tienen esa línea entonces debe haber uno que esté fuera de esa línea. Y por ejemplo si son instituciones religiosas pues siempre se tendrá un sesgo religioso y perderá el sesgo histórico que es el que hemos venido trabajando especialmente en estos últimos ya casi 4 años que yo estoy al frente tratando de restablecer esto como un espacio fundamentalmente de construcción de mujeres valorando enormemente es actividad vocacional espiritual y artística de las monjas que inclusive dentro de la de la religión de culto no se ha valorado. Siempre las monjas han pasado a un segundo plano, la historia de la iglesia no ha reconocido ni la historia en general, no es sólo un problema de la iglesia. Más bien yo creo que la Iglesia Católica en menor medida que otras instituciones, pero no ha valorado la historia de las mujeres ni dentro de la misma iglesia. El tercer escenario que sería el más desastroso y terrible, es que este museo se cierre, es una posibilidad que nos está rodeando desde hace muchos años pero con la pandemia la posibilidad está mucho más cerca.

-¿A raíz de esto, el museo no cuenta con alianzas estratégicas?

Nosotros, lo fundamental es con el Municipio el municipio que ha sido el sostén siempre pero el único real y permanente. Luego hemos tenido algunas alianzas con las



universidades que nos han ayudado extraordinariamente y es un agradecimiento que yo tengo que dar a todos los estudiantes que han pasado por el museo haciendo y dejando lo mejor de sí mismos que es ese trabajo creativo que tienen los jóvenes una visión nueva. Sí hemos podido reabrir el museo, es gracias a los chicos que vinieron desde el 10 de octubre a hacer voluntariado y gracias a todos estos chicos estoy hablando de la cátedra de Historia porque es el más grande pero también es del Instituto Sudamericano que han venido como 40 muchachos haciendo prácticas de diferente tipo a través de cuestiones virtuales, porque vinieron un día en grupos de uno por uno e hicieron la visita para poder conocer al museo y poder hacer estos trabajos de investigación sobre las piezas. Entonces la actividad que se ha podido hacer ha sido gracias a los chicos de las universidades.



## **Entrevista realizada al Ing. Juan Paredes, Gerente del Museo del Sombrero de Paja Toquilla**

Fecha: 8 de enero de 2021

- ¿Al inicio de la pandemia cómo actuó el museo?

Todo comenzó los primeros días de marzo, se escuchaba como que llegaba por acá lamentablemente, nosotros somos así, no sabemos cómo proceder hasta que el momento llega. Antes de que todo empiece pusimos los dispensadores de gel, en cinco lugares con unos carteles de color rojo y negro de bioseguridad. No con mascarilla, porque nadie usaba mascarilla y no se sabía que se tenía que utilizar mascarillas, pero sí con desinfección y alcohol antes de que todo pase. Lo siguiente fue simplemente que todo se cierra supuestamente por 15 días pero nadie espero que sea tanto tiempo nosotros pensamos que iba a ser dos meses cerrados y a puertas cerradas pero el sector turístico es el más golpeado de todos. Todos los sectores están golpeados pero nada como el sector turístico.

-Respecto al personal, ¿cómo se mantuvo?

Nosotros somos una empresa que está a más de 60 años de aquí y si algo nos ha caracterizado es siempre pensar primero en la gente que trabaja para nosotros porque ellos son quienes hacen la empresa. Los dos meses que estuvo cerrado nosotros siempre pagamos hasta el último centavo sin atrasarnos. Después, obviamente se volvió un poco más difícil y se tuvo que liquidar a la gente como pasó en todo el país. Nosotros teníamos aquí 20 empleados, quedamos cuatro, pero siempre todo perfecto con la promesa de que si esto vuelve a ser como estaba antes, la gente se contratará. Se tuvo que finiquitar algunas personas obviamente todo bajo el marco de la ley. Porque la mayoría de gente que trabaja con nosotros está más de 10 años y se vuelven familia más que trabajadores.

-¿Qué decisiones se tomaron al respecto, hay gente que tiene que hacer actividades diferentes a las que hacían?



Correcto, yo soy comunicador social pero ahora me toca barrer, me toca pensar sombreros, atender a la gente y hacer un poco de todo y eso es lo que hay que hacer también, yo soy parte de la familia dueña si se quiere, decir y a todos nos toca hacer más porque no queda de otra.

- ¿Tenían una agenda de planificación para el 2020?

Por supuesto nosotros como museo, siempre se tiene planificado una serie de eventos. Una planificación exacta con fecha y día de todo lo que se va hacer. Las planificaciones para el 2020 estaban hechas y sobre todo había proyecciones basadas siempre en años anteriores y como los dos primeros meses fueron realmente buenos, se visualizaba un 2020 lleno de éxitos no sólo para nosotros sino para el turismo en general.

- ¿Cuántos eventos estima que fueron cancelados?

Absolutamente todos sin excepción. Porque para empezar los eventos están prohibidos hasta el día de hoy, y en segundo lugar porque los centros turísticos como éste son lugares de aglomeración porque recibe gente de otros países y uno no sabe cómo estarán por lo tanto es un riesgo. Nos pasó a nosotros como todos y cada uno de los lugares turísticos. Nosotros tenemos que entender que sin trabajo no hay salud y sin salud tampoco hay trabajo. Uno se pone en esa disyuntiva de si me cuido no hay trabajo. Yo me cuido, o como, así de sencillo es. Nosotros conocemos de muchos colegas del sector turístico que realmente han sufrido, no ha sido fácil y los eventos están suspendidos hasta el día de hoy. Los únicos que pueden hacer eventos son los municipios y en los lugares privados todavía hay ciertas restricciones y a mí me parece que están bien de cierta manera, pero también tienen que entender si las situaciones de los lugares y los aforos que, por ejemplo, este que es inmenso pueden estar tranquilamente hasta 50 personas sin riesgo de infección. Tiene que verse con un poco más de sentido común las cosas porque no todos entramos en el mismo barco, no todos podemos regir bajo las mismas leyes y las mismas cosas. Cada sector tiene su manera de funcionar porque si se aplica lo mismo para todos, se puede afectar a unos más que a otros y eso es lo que le pasó al turismo.



-Una vez levantada las restricciones, ¿en qué estrategias se comenzaron a trabajar a que le dieron más importancia?

Cuando se cerró y no se podía abrir todo se trabajó en las redes sociales. Se vendía un sombrerito, dos sombreritos y se vendía todo a través de redes sociales. Nosotros sí nos adelantamos a eso no pensando en la pandemia sino en la modernización de las cosas. Nosotros teníamos un tour virtual en Google en el que no sólo se puede visitar desde afuera, aquí se puede entrar desde Google Maps. Tenemos una comunidad de más de 24.000 seguidores qué es un número importante sobre todo para lugares turísticos como museos y más para lugares privados, puede decir que es poco, pero cuénteme sobre un museo en Cuenca que tenga más y no es por alardear, si no es porque eso es lo que a nosotros nos mantuvo vivos. Ya pasamos de darnos cuenta de que es un vicio, una pérdida de tiempo, sino pasamos a verle como un instrumento que puede salvar nuestro negocio.

- ¿Qué estrategias está tomando el museo para su reapertura?

Primero acatar toda ley y todas disposiciones que se hayan dado al pie de la letra. Cumplir con todos los protocolos. Nosotros somos afiliados a la ICOM. Entonces ya ellos tienen un protocolo hecho especialmente para museos, entonces nos acatamos a ese protocolo y al de la Fundación y el Municipio que también tiene protocolos para lugares como estos. Por eso, obtuvimos la insignia de Cuenca Biosegura y sostenible. y por manejarnos a rajatabla con nuestro protocolo, tengo la satisfacción de decir que aquí nadie se ha contagiado. Tenemos gente desde los 60 años que trabajan con nosotros y hasta jóvenes y nadie se ha contagiado pese a que es un contacto constante con gente extranjera, no necesariamente de otro país, sino de fuera de la ciudad y ya se considera un turista.

-¿Tienen un porcentaje de cuánto bajó el número de visitas al museo?

El 90%, nosotros el año pasado tuvimos aproximadamente 40000 personas, es decir más o menos 120 personas diarias. Ahora en un buen día tenemos 20. Nosotros éramos



del museo privado más visitado de la ciudad, incluso funcionamos como un termómetro porque si hay gente aquí hay gente en los hoteles y gente en los restaurantes, todo es como una cadena que va funcionando sobre todo en los sectores privados porque en los sectores públicos como reciben fondos públicos no sienten tanto la crisis como nosotros y cómo la gente que emprende y que gasta su dinero porque tiene que pagar a sus empleados.

-Durante el cierre del establecimiento, ¿se potenciaron los medios digitales?

No es que se potenciaron porque nosotros lo hicimos, se potenciaron porque fueron el arma de la gente para poder salir. Nosotros teníamos una comunidad que iba creciendo gracias a Dios porque a la gente le gustaba nuestro contenido por cualquier razón. No publicamos de manera constante, encontramos que todo el mundo estaba haciendo lo mismo y la mayoría eran noticias negativas. Nosotros más o menos cada 15 días, publicábamos algo con otro tinte y a la gente le gustaba sobre todo para que la gente vea que estamos vivos, que la cosa sigue y así es como se vendía un sombrero, un contacto o algo más se vendía. Todo a través de las redes sociales, pero aparte del trabajo que se hacía, la gente tuvo que aprender a regirse a través de redes sociales en todos los medios digitales y todas las redes sociales que a usted se le ocurra.



## **Entrevista realizada a la Lcda. Ximena Pulla, directora del Museo Municipal Remigio Crespo Toral**

Fecha: 15 de diciembre de 2020

-Al inicio de la pandemia cómo actuó la institución ante la incertidumbre de cuántos días estaría cerrado y el cese de actividades?

Al inicio nosotros solamente cerramos fue un 17 de marzo nos dijeron que ya en unas pocas semanas íbamos a volver al trabajo. Sin embargo, ya después se comunicaron con nosotros de parte de la Dirección de Cultura para decirnos que esto iba a prolongarse semanas o meses. De esta manera más bien nosotros buscamos la manera de trabajar en casa en ciertos temas específicos relacionados con la reserva. Además con los bienes que están en exposición mientras estábamos encerrados y ya posteriormente se vino desde talento humano, información ya más específica sobre cuánto tiempo íbamos a permanecer encerrados y ya de las actividades de teletrabajo que podíamos ir desarrollando para poder subsistir y para que nos cancelen nuestro sueldo porque estábamos desde la casa entonces esa fue la situación en un inicio ya en los meses posteriores nosotros fuimos haciendo el trabajo desde la casa asuntos de investigación, de mantenimiento, de conservación a pesar de que parece que hace la conservación como si fuera ahí pero hay muchos temas de inventario que tienen que ver directamente con la conservación igual la preservación tiene que ver directamente con la conservación. Entonces fuimos desarrollando algunos procesos tanto en la reserva de arqueología como en archivo y en la reserva de arte, entonces esta información que se generaba nosotros íbamos entregando en informes mensuales a nuestro director que era la dirección de cultura. Así Ellos nos daban las directrices de cómo continuar y esperando que nos den alguna buena noticia para el retorno, pero así más o menos nos tomó digamos que fue marzo, abril y en mayo, mi compañero y yo que somos conservadores



decidimos armar un proyecto de visitas técnicas para el museo porque la verdad los únicos contactos que teníamos era con los guardias, ellos nos informaban cómo estaba sin embargo ellos no tienen acceso directo ni a las reservas ni a las salas. Es así que hicimos un proyecto para venir a visitar el museo para ver si detectamos goteras, problemas del inmueble, problemas en las aulas que están en exposición o en las mismas reservas. Este proyecto fue aprobado 15 días después tanto por el director, como por la directora de cultura ya empezamos a hacer esas visitas, claro que también para estas visitas hicimos un protocolo de bioseguridad de cómo debíamos entrar, cambiarnos del calzado al ingreso desde cómo íbamos a manejar las llaves en cada espacio porque era por grupos éramos cuatro técnicos los que estábamos habilitados por qué los demás eran vulnerables así que tampoco podían venir. Entonces de los ocho que generalmente trabajábamos sólo quedamos cuatro porque cumplíamos con todo este proceso estábamos sanos y podíamos acceder a las instalaciones entonces una vez que cumplimos con eso hicimos normas de protocolo de cómo nos debíamos manejar Y empezamos a hacer cada 15 días una visita de dos personas entrábamos a las salas, revisábamos los bienes e incluso se planteó el retiro de algunos bienes que por la luz y por el calor mismo se podían deteriorar en el caso de textiles que estaban en exposición. Entonces planteamos el retiro, se entregaron los bienes, pero nos sorprendió mucho que como no hubo mucha circulación de los buses y autos aquí no había mucho polvo ni smog qué es lo que por ejemplo pasa ahora, entonces más bien los bienes permanecieron en buen estado de conservación porque no había contaminación como sabe haber generalmente entonces concluimos que los bienes se encontraban en buen estado. En mayo, junio y julio que nos dieron la posibilidad de volver al trabajo nosotros hicimos estas visitas semanales para ver el estado de conservación y de eso nosotros tenemos informes.

- ¿Hubo despidos?

Aquí en el Museo no y siempre hemos sido pocos y cómo le comenté con los vulnerables y con la renuncia del licenciado nos tocó trabajar los pocos que quedamos y también hubo el traslado de nuestra compañera Fernanda Serrano quien cumplió la función



administrativa, pero por haber sacado a otras personas y por la carpeta de ella fue trasladada a la Escuela Central como administradora de la Escuela Central. Entonces eso también nos afectó en la parte administrativa porque nos tocó por ejemplo, yo que asumí mi cargo y me tocó trabajar en el área de la reserva de arte, en la parte administrativa y en la dirección, he pasado prácticamente estos tres meses cumpliendo esas tres funciones Debido a que se quitó personal en la dirección de cultura Y eso hizo que se modificarán algunos puestos obviamente por la capacidad de cada uno se fueron dictando de acuerdo a su experticia pero sin embargo. Nos restaron a nosotros gente que era valiosa y al ser tan poco el personal uno menos no se imaginan lo fundamental que puede ser e incluso en la apertura del museo nosotros nos turnamos. Entonces ha sido un trabajo arduo en el sentido de que nos ha tocado ocupar muchos más puestos y hacer más trabajo del que hacíamos y ahora apoyar a los otros espacios porque los otros espacios también se quedaron sin gente también necesitaban sistemas de conservación y de mantenimiento de bienes en el caso de las bibliotecas, por ejemplo. Nos tocó trabajar también en ese tema brindando talleres para los compañeros para que mantengan sus colecciones salvas de la pandemia para que se manejen con el público, evitar que se acerquen por el virus igual que no se genere suciedad y contagios, nos tocó trabajar en eso también. Es más bien un apoyo que nosotros desde el museo hicimos a las demás dependencias de la misma Dirección de Cultura pero que sí nos tomó trabajo.

-Dentro de la planificación, ¿ya tenían una agenda de eventos para el 2020?

Claro que sí, nosotros teníamos planificadas dos exposiciones grandes: una de la independencia de Cuenca o sea el bicentenario de la Independencia y la exposición de Elia Liut y un proyecto grande de conservación y restauración qué iba a hacer en la reserva de arte Pero lamentablemente cayó el presupuesto por la pandemia y no se logró hacer, Básicamente se hizo una de las exposiciones la otra exposición si se hizo pero la Escuela Central porque como se mermaron los recursos se decidió abrir ese espacio y



con bienes culturales de aquí del museo se trabajó allá. Aquí se hizo una exposición más bien documental.

-Una vez levantadas las restricciones de acceso a los espacios públicos, a más de los protocolos de bioseguridad tanto para el personal como para los visitantes ¿en qué otras estrategias se trabajaron?

A partir del mes de abril empezamos a trabajar con la plataforma virtual, trabajamos conjuntamente con el departamento de comunicación la dirección de cultura porque nosotros nos debemos allá y empezamos a hacer cápsulas informativas sobre temas del museo, publicamos en tres o cuatro revistas digitales que nosotros teníamos impresas, pero las hicimos digitales para que la gente tenga acceso. Además, hicimos una plataforma de visitas virtuales y consultas vía telefónica y vía WhatsApp para nosotros contacto directo con el público. Hicimos 40, 80 cápsulas como les comento, con temas de la reserva de arte, la reserva arqueológica, videos de exposiciones que estaban hechas de aquí pero que la gente no tuvo acceso entonces las hicimos virtuales. Esta plataforma si nos ha dejado buenos resultados la verdad hemos tenido bastante aceptación del público; es más, continuamos con eso porque hay gente que ya nos piden que le informemos a través de Facebook acerca de qué es lo que nosotros tenemos, igual la Dirección de Cultura los replica y con esta información hemos tenido más contacto directo con el público.

- ¿La difusión de esto fue mediante plataformas ya existentes, se dio un realce a ellas?

Nosotros teníamos información que generamos durante el fin de semana, pero a esa hora sido nuestra arma para nosotros conectarnos con el público ellos hacían comentarios o nos llamaban para que les demos cierta información para estudiantes de colegios escuelas entonces empezamos a generar ese contacto vía Zoom con la gente que nos solicitaba y que podíamos colaborar. No teníamos previsto esto entonces nos tocó buscar la forma de llegar al público de otras maneras, es por eso que ya tenemos una plataforma armada con toda la documentación que fuimos armando por esta situación: cápsulas, comentando temas específicos y viendo cómo responde la gente



porque fue un ejercicio. Recuerdo que al inicio de la pandemia le dije a mi jefe que en otros países estaban haciendo eso, entonces me dijo que aquí no iba a pasar eso creía que ya íbamos a volver y terminamos haciendo eso lo que hacían en otros países. Claro que ellos con sus plataformas le hablo de museos de Europa, de Estados Unidos que tienen otra modalidad y que toda la vida han estado funcionando así, fue mucho más fácil, pero a nosotros nos tomó tiempo lograr comunicarnos con el público de esa manera.

-¿Tiene un porcentaje de cómo afectó a las visitas?

Digamos que grosso modo, en un fin de semana nosotros teníamos una cantidad de 200 a 250 visitantes Y ahora tenemos máximo de 50 a 60 personas debe ser más o menos un 70% que ya no viene, sin embargo, nos hemos mantenido así sin hacer mucha difusión para que vengan porque seguimos en la pandemia nos estamos cuidando todos, Igual la gente que quiere visitar recibe alcohol al ingreso y todas las medidas de bioseguridad que nos aprobó la empresa de turismo. No estamos haciendo tanta difusión porque el hecho de que vengan tantas personas de manera masiva también pone en riesgo a los 5 funcionarios que permanecemos aquí.



## **Entrevista a la Mg. Monserrath Tello, directora del Museo y Parque Arqueológico Pumapungo**

Fecha: 19 de noviembre de 2020

-Al inicio de la pandemia, ¿cómo actuó la institución?

Fue una paranoia colectiva al inicio porque no se tenía determinado cómo era el tema de contagio con el tema del virus la reacción de las personas no se tenía nada claro se generó incertidumbre para todo el personal fue complejo. Yo había asumido el cargo hace apenas un mes. Las medidas que se tomaron fue el aislamiento total que tuvimos con excepción de ciertas ocasiones que entraba el personal a revisar las reservas, las colecciones por precaución con los bienes y el permanente contacto con los guardias de seguridad porque el espacio quedó completamente cerrado. Cuando estuvimos en semáforo amarillo las medidas de seguridad eran mascarillas, desinfección de zapatos, distanciamiento, lavado de manos. Primero no nos incorporamos al trabajo administrativo. Estuvimos realizando teletrabajo, pese a que el museo estaba cerrado se aprovechó para hacer procesos internos y para la parte administrativa estamos trabajando 10% de manera presencial era la secretaria, la jefa administrativa, la jefa de talento humano y yo.

- ¿Se exigieron despidos?

Si hubo dos por petición del gobierno central por cuestiones económicas.

-Respecto a la seguridad, ¿siempre se mantuvo el lugar con un guardia y respecto a la limpieza siempre se tuvo acceso a las colecciones?

Las colecciones claro, no pueden ser descuidadas incluso cuando estábamos en semáforo rojo se tenía previsto que puedan venir sobre todo los custodios y los guardias nos informaban constantemente de la situación. En semáforo amarillo el 10%, verde se fue incorporando el personal ahora ya estamos trabajando con el 100% del personal. De forma presencial el 50 y 60 % el resto que sería el 30% están trabajando mediante teletrabajo son personas con estado de vulnerabilidad.



-¿Hubo eventos que estaban agendados y publicitados?

No, todos los eventos planificados se suspendieron en su totalidad y se hizo una reprogramación y se hicieron un par de exposiciones por motivo de los cuarenta años del museo y por el bicentenario que son las exposiciones que están abajo; nas exposiciones del parque etnobotánico y exposiciones virtuales como y conversatorios. Se reactivaron las redes para mostrar contenido se aprovechó para mostrar contenido que no está en exposición. y generar contenido que tenemos en arte y en el Qhapac Ñan. Como estrategia se llamaba Pumapungo hacia adentro y Pumapungo bajo la lluvia. Creamos una página web que está próxima a lanzarse en los próximos días. Cuando yo entré no había nada de eso fue una de las prioridades desde ya antes de la pandemia se tenía planificado.

-¿Las plataformas digitales se potenciaron después o antes?

Un poco tiempo después hasta organizarnos porque el teletrabajo es complejo, no hay límite en la vida privada y el trabajo, se necesita conjugar las dos cosas.

-¿Hubo por parte de la institución alguna exigencia que se le diera al municipio para que permitan la apertura así sea con el 30% del aforo?

Había normas que sacaron el COE Nacional y otras de restricción del COE cantonal de acuerdo a cada realidad. Se tuvo un acercamiento con el Consejo de Seguridad Ciudadana para elaborar un protocolo particular para el Museo Pumapungo. Este protocolo se elaboró y se crearon como proceso obligatorio rutas de circulación para la visita del museo también se daban otras determinaciones para usuarios y personas que laboramos aquí. Con ellos nosotros aprobamos el protocolo técnicamente adaptado a nuestras necesidades.

-Una vez levantadas las restricciones para espacios públicos ¿se empezaron a idear estrategias o mucho antes ya tenían algo planeado para la realización de eventos?

Todo era incierto porque no se sabía el aforo hasta las últimas medidas entonces planificar con incertidumbre es complejo, se pensaba que si se hacían actividades era



con el aforo limitado y con distanciamiento de las, es decir, como hicimos los dos eventos que comento por tres años, tuvimos convenios con las universidades para precisamente digamos un poco solventan las necesidades después de otro tema de pandemia, tema también económico, que es bastante fuerte. Entonces se hicieron eso como eventos públicos, como con los limitados. También el teatro se abrió igual, generó un aforo limitado. Allí el aforo para 700 personas y se podía abrir con 200 personas, incluido el personal técnico y personal y personal de staff o elencos artísticos. En caso de que exista el teatro. También se plantea igual un aforo del 30 por ciento, digamos en el museo, cuando se hacen eventos que permiten realmente el distanciamiento y la seguridad de las personas. El museo redujo también los horarios. No está abierto todos los días y tampoco está abierto en horarios como antes. Ahora está abierto de 10 A.M a 14 P.M horas, de 10 AM hasta las 4 de la tarde, con aforo limitado y de martes a sábado.

-Frente a todo esto, dentro de su planificación ¿había un plan de contingencia para que se mantenga el local pese a que este esté cerrado?

Nadie se espera que la pandemia llegue, se esperan otro tipo de situaciones pero siempre se han manejado protocolos de seguridad bastante estrictos, tenemos las reservas más importantes del país y de la ciudad además aquí en el museo siempre los protocolos son estrictos, lo que nosotros ahora estamos haciendo es con el Consejo de Seguridad Ciudadana generando comités de riesgos con personas que tienen que ser capacitadas para poder asistir en caso de emergencia ya sea un desastre natural o algún tipo de actividad para eso estamos preparados pero creo que nadie está preparado para una pandemia en menos de una semana y uno se dé cuenta de todo lo que hay que hacer.

-Y ahora frente a la incertidumbre ¿ya tienen ideas en caso de que haya un segundo confinamiento del que se habla tal vez ofrecer servicios virtuales o una página web?

La página web ya está desarrollada lo que pasa es que está por lanzarse estamos subiendo los contenidos, eso nos facilita mucho la generación de actividades que vamos a tener yo creo que ya después de la primera experiencia sabremos cómo manejarnos



inclusivo con nuestros protocolos para poder trabajar con las personas en teletrabajo y tenemos pensado a pesar de que esté abierto el museo actividades virtuales porque no todos pueden acceder y mi intención es que nosotros somos garantes de derechos en este caso de derechos culturales y del acceso a la vida cultural entonces para nosotros esa es nuestra misión y nuestra razón de ser si estuviéramos en confinamiento de nuevo saldríamos con mucha más fuerza con las estrategias que nos dieron resultado para poder ofertar nuestros servicios a través de plataformas virtuales

-Claro porque durante el confinamiento se dio un hecho importante y es que la gente necesita adquirir cultura y mejor si se realizan recorridos virtuales

Sí, se han hecho algunos videos pensando en eso post pandemia es necesario que nosotros tengamos una oferta cultural virtual dado el acceso a la tecnología, pero también hay que pensar en las personas que no tienen acceso a la tecnología y como se puede llegar a ellos en estos momentos difíciles.

- ¿En cuanto a la desinfección de lugares, ustedes necesitan un proveedor?

Tenemos un proveedor de limpieza, digamos tenemos un personal de limpieza. El protocolo es más o menos cada dos horas se limpia y se desinfecta, bueno cada hora las áreas, caunter donde hay contacto con las personas. Pero como es un museo en el que todavía no hay como tocar las cosas... entonces se desinfectan las áreas principalmente de tránsito, eso se desinfecta permanentemente.

-¿No hay problema con las colecciones? ¿No están en contacto con lo que se puede volatilizar?

Las colecciones, cuando se hacen publicaciones hay un margen de distancia en el que se puede fumigar, con amonio cuaternario que es el mejor para las reservas de arte o los bienes que están en exposición. Entonces se hace a través de eso, con el distanciamiento adecuado para que los vapores no generen precisamente deterioro de bienes de ahí por lo general pisos y demás se puede utilizar cloro o cualquier otra cosa, pero en las reservas no, es otro cuidado. Y en las áreas digamos de exposición permanente es otro cuidado especial para bienes culturales.



- ¿Y esto tal vez ha provocado que algunas piezas que solían estar en exhibición sean retiradas?

Hasta el momento ninguna.

- ¿Tal vez tienen una alianza con otras instituciones culturales para la reactivación en el contexto de la pandemia por covid-19?

En realidad nosotros hemos generado varias alianzas, hay una red de museos del Azuay de la que también somos parte, estamos articulados también en la red de museos de todo el Ministerio de Cultura y hemos fortalecido al menos en estos 8 meses los lazos con el MAC de Guayaquil y con el MUNA que está en Quito, a nivel internacional también nos hemos estado vinculando con el Pachacamac en Perú, entonces estamos en eso y también estamos presentando, hemos hecho propuestas, mencionaba Dialogando Saberes para hacer con otros temas y con expositores de otros países para ampliar la red y sobre todo tenemos una proyección, una búsqueda de internacionalización del museo

- ¿Qué visión tiene usted de esta tragedia? ¿Cuánto tiempo cree que le tome a los museos, a los más importantes de Cuenca, retomar sus actividades, retomar la fuerza con la que estaban gracias a las actividades culturales que ya estaban en auge, que ya estaban desarrollándose?

Yo no sé, un poco apresurado quizá pensar o creer que se puede tener un tiempo fijo para decir esto. Creo que más allá de que los museos estén preparados, quizá deben ser los públicos los que deberían sentirse preparados para acceder a espacios públicos, nosotros igual hemos defendido mucho el tema de que se abren centros comerciales, salas de convenciones, se abren salones de baile se abren súper mercados para servicios básicos y realmente la cultura también debería ser considerada servicio básico. Y además también, imagínese si abre un súper mercado hay mayor aglomeración de personas, hay contacto directo y tocamiento de objetos, en el museo se puede hacer recorridos en los que no se toca nada y se está aislado un grupo de otro entonces eso también los protocolos que nosotros tenemos, se va tomando el tiempo que entren cada diez minutos y pueden generar un distanciamiento en el recorrido con grupos máximo de cinco personas.



## **Entrevista realizada al Lcdo. Eduardo Tepán, Museólogo de la Reserva y Museo de las Populares de América-CIDAP.**

Fecha: 16 de diciembre de 2020

-Al inicio de la pandemia, ¿cómo actuó el museo cuáles fueron sus primeras acciones sobre esto?

Cuando se decretó la emergencia sanitaria el 16 de marzo forzosamente tuvimos que cerrar todo el establecimiento en sí, no sólo el museo sino toda la institución. Nos tocó trabajar desde la casa, teletrabajo, cada quien en sus áreas; obviamente nos perjudicó porque las exposiciones planificadas no se lograron ejecutar, ventajosamente la institución no realizó ningún despido del personal pero todo hemos trabajado desde la casa y la exposición que hoy ustedes han podido ver se trabajó desde abril, virtualmente porque todas las actividades se trabajaban desde la casa. No podíamos acudir a la institución y es la exposición más larga de la historia de la institución y personalmente me ha tomado como cuatro a cinco meses planificar una muestra. Nos tocó reinventar todo con un presupuesto recortado porque nos recortaron el presupuesto. No contábamos ya con los recursos que se cuenta anualmente para las exposiciones que se planifica, se tuvo que reorganizar totalmente. Por ejemplo, estuvimos con una exposición que era de carnaval y esa se tuvo que mantener hasta que pudimos paulatinamente regresar por eso se tuvo que abrir y trabajar en algo nuevo. De la nueva, se hicieron los guiones hasta julio y agosto. Entonces cuando ya se acabó el guión, se empezó a trabajar toda la fotografía textos, pero desde la casa, el montaje de esta exposición que hoy está, se hizo en agosto ya que se pudo empezar a reabrir la institución pero solo por horas. El equipo del museo somos tres personas Glenda yo y otra compañera que nos ayuda eventualmente en archivos, diseños y todo. Ha sido muy complicado poder sacar la exposición con un estricto control de bioseguridad. Para esto se hizo un plan de bioseguridad el cual fue aprobado por el COE cantonal previo a la apertura de la institución en eso se puso todos los parámetros que se requiere para la seguridad tanto de las personas que van a visitar como de los que laboran aquí. Se tuvo



que realizar una desinfección previa al desmontaje de la exposición anterior para comenzar a trabajar el diseño y la propuesta que está ahora.

- ¿Tuvieron que retirar algunas piezas de exhibición por motivos de desinfección?

Claro, cuando vino la pandemia estuvimos con una exposición prácticamente recién inaugurada, porque se inauguró en febrero, la de carnaval por lo general dura 3 meses. Con la pandemia se quedó la exposición hasta cuando ya vinimos a trabajar de nuevo, se tuvo que retirar esas piezas y sacar las nuevas, igual con un estricto control. Primero había que sacar a las salas desde cuarentena dejarlas mínimo ocho días para que se ventilen y luego poderlas manipular, fue súper complejo la cuestión de manipular las piezas y hasta ahora tenemos que hacer así tenemos que tener el mismo control para tener un poco de seguridad de los chicos que están trabajando y de quienes visitan.

-Una vez levantadas las restricciones de acceso a los espacios públicos, a más de los protocolos de bioseguridad, ¿en qué otras estrategias están trabajando el museo para recuperar sus actividades?

Lamentablemente la reactivación es lenta, como se habrán dado cuenta hay pocos visitantes no sólo en este museo sino en todos los museos del país, porque todavía hay temor de la gente, del público y por qué no decir también del personal que labora en el museo. Se está recuperando paulatinamente con la seguridad del caso, se han hecho aparte de esta exposición de ahora para poder mantener un poco de dinámica exposiciones fuera de la institución. Se hizo a inicios de noviembre cuando se declaró "Cuenca ciudad artesanal", se hizo una exposición conjunta con la Casa de Chaguarchimbana con piezas de la institución. Es una manera de podernos acercar un poco más al público que conozca y empiece de nuevo a visitarnos, pero es muy poca la gente que nos visita.

- ¿Tienen ya un estudio de cómo afectó al porcentaje del número de visitas?

No todavía porque recién se abrió esta muestra al público, los otros días estaba cerrado con el evento que anualmente hace la institución prácticamente se tuvo que replantear



todo y el museo fue un espacio más para la feria artesanal que el CIDAP hace anualmente porque no se pudo hacer en los exteriores. Todavía, no tenemos cuantitativamente cuántos turistas han visitado obviamente, es mucho menos que el año anterior un 60 o 70% menos que nos han visitado años anteriores, entonces eso al fin de año habrá que ver obvio que ha repercutido no sólo en visitas sino como el presupuesto nos redujeron, no se ha podido realizar las exposiciones que se han tenido planificadas Entonces difícilmente el próximo año, el Estado nos va a desembolsar los mismos recursos que nos han estado dando anualmente como usted sabe, si se ejecuta el 100% el Estado nos da para el próximo año la misma o más cantidad y pese a que hay justificaciones de sobra, no creo que nos den los mismos recursos nos dará lo mínimo.

-¿Hay establecimientos con los que tengan alianzas estratégicas?

Estamos trabajando en eso con la dirección de cultura del municipio para ver si podemos hacer algún convenio interinstitucional para poder reactivar tanto la economía de los artesanos, como la del turismo. El primer avance fue la exposición cómo le contaba de “Cuenca ciudad artesanal” con Chaguarchimbana. Estamos trabajando para ver si en los próximos días y en el próximo año podemos trabajar en las dos instituciones a ver cómo podemos aportar para tener más público.

-Durante el tiempo de confinamiento y después hubo lanzamiento de plataformas digitales o manejo de las plataformas digitales?

Sí, se acabó trabajando en la parte promocional del museo en sí las piezas que conforman la exposición se han estado promocionando a través de plataformas digitales, pero no lo suficiente como para decir que tenemos buenos resultados, se sigue trabajando, se planteó presentar un museo virtual pero no teníamos una exposición diseñada para ese tipo de plataformas y la que queríamos plantear nos costaba mucho y no teníamos los recursos se hizo presupuesto para lanzar un museo virtual pero nos costaba mucho dinero y la institución no tiene esos recursos.



- ¿Cómo prevé usted los futuros meses para el museo? ¿Cómo ve el escenario de los futuros meses?

Complejo. A pesar de que estamos reactivando promocionando por todos los medios posibles para que visiten, pero mientras sigamos con la emergencia sanitaria la gente tiene mucho temor muy pocos nos han visitado y queremos que el próximo año sea mejor en cuanto a que la gente tenga más confianza y pueda salir obviamente no como era antes. Se está planificando y se está pensando cómo le decía a través de plataformas digitales para de esa manera poder dar a conocer la riqueza del museo. Y es general, todos los museos de la ciudad están con ese mismo problema queriendo abrirse al público, pero hay que inventar muchas cosas para llegar.



### Anexo 5

#### Números de visitantes a los museos del estudio en los años: 2018, 2019, 2020

<b>Datos estadísticos de visitantes 2018,2019,2020</b>			
<b>Museos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	24.150	25.364	7.033
Museo de las Conceptas	13.868	15.804	2.020
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	37.279	37.368	936
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	19.433	21.055	4.549
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	140.617	164.074	111.550
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	18.934	14.461	834



## Anexo 6

### Protocolo para la activación y funcionamiento de los repositorios de la memoria social (museos, archivos, bibliotecas) durante la emergencia sanitaria en Ecuador

#### Semáforo rojo: medidas al momento de cierre por cuarentena

Semáforo rojo	
Semáforo rojo	Recomendaciones
Medidas de seguridad de espacios físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>Las instituciones deben cerrar sus puertas al público y a sus trabajadores con excepción del personal de seguridad.</li><li>Restringir el acceso a áreas de consulta, salas de exhibición, auditorios, salas de conferencias mientras dura el periodo de emergencia sanitaria en semáforo rojo.</li><li>Inspeccionar el edificio de manera rutinaria por lo menos una vez al mes para constatar las condiciones físicas por parte del delegado de seguridad reportando las novedades a quien corresponda.</li><li>Limpiar los espacios físicos de manera periódica por lo menos dos veces al mes. El personal de limpieza deberá contar con los implementos de bioseguridad para realizar su trabajo.</li><li>Con respecto a trabajos y obras que no fueren de emergencia tales como renovaciones, pintura o ajustes, se suspenden durante este periodo.</li></ul>
Medidas de seguridad de bienes culturales y patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar el control e inspección de los bienes culturales y sistemas de climatización, así como del estado de conservación de los bienes culturales y patrimoniales.</li><li>Realizar el monitoreo de microclima, así como el mantenimiento del equipo de control ambiental.</li><li>Mantener la iluminación mínima necesaria, cerrando las entradas de luz natural para la protección de los bienes culturales y patrimoniales.</li><li>Apagar equipos cuyo funcionamiento no sea estrictamente necesario durante la época de emergencia.</li><li>Evitar actividades que requieran concurrencia de gran cantidad de personal en el sitio, sólo deben acudir para acciones de conservación preventiva de los bienes culturales.</li><li>Contar con el inventario de las obras en exhibición, acorde protocolos internos y señalar aquellos objetos vulnerables con fines de control de seguridad.</li><li>Suspender la movilización de bienes culturales y patrimoniales y evaluar el cronograma de futuros préstamos hasta que la situación se normalice.</li><li>El personal de seguridad de las instituciones debe continuar trabajando para garantizar el permanente monitoreo y cuidado de los bienes culturales.</li></ul>
Medidas de seguridad del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>El personal de seguridad, limpieza y conservación preventiva debe contar con el equipo de bioseguridad adecuado: mascarilla, gel desinfectante, ropa de trabajo, acatar los respectivos protocolos como lavado de manos frecuente, distanciamiento de 2 metros entre trabajadores, reportar cualquier síntoma en cuyo caso, no se debe acudir al lugar de trabajo.</li><li>No se brindará atención presencial al visitante, pero se realizará teletrabajo garantizando la experiencia de oferta cultural en medios alternativos.</li><li>Desarrollar mediante teletrabajo los asuntos técnicos y administrativos.</li></ul>
Medidas de activación cultural	<ul style="list-style-type: none"><li>Mantener activa la oferta cultural educativa a través de medios digitales y plataformas web con propuestas innovadoras de interacción de públicos y llegada a varias comunidades.</li><li>Para la activación cultural-educativa de museos y bibliotecas se debe tomar en cuenta radios comunitarias, TV pública, prensa local, y otros medios del territorio de influencia.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar contenidos que mantengan un discurso vinculado al contenido del repositorio y relacionarlos con las problemáticas de la emergencia sanitaria entendiendo a los repositorios de la memoria social como espacios idóneos para la salud emocional de los ciudadanos.</li><li>• Construir contenidos y estrategias vinculadas a la inclusión e interculturalidad y a los grupos más vulnerables.</li><li>• Desarrollar plan de comunicación de la agenda de eventos culturales, restricciones y reapertura de los establecimientos en las diferentes etapas de la emergencia sanitaria.</li></ul>
--	---

*Nota:* Protocolo para la activación y funcionamiento de los repositorios de la memoria social (museos, archivos, bibliotecas) durante la emergencia sanitaria. Medidas de acción y prevención ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Fuente: Ministerio de Cultura y Patrimonio (2020).

Elaboración: Las autoras



## Semáforo amarillo: medidas de reingreso del personal que labora en el repositorio y apertura gradual de bajo flujo

Semáforo amarillo	
Medidas	Recomendaciones
Medidas de seguridad de espacios físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prepararse para corregir afecciones emergentes de los espacios físicos debido a las probabilidades de deterioro que puedan suscitarse tras la falta de mantenimiento en medio la cuarentena obligatoria por la crisis sanitaria.</li><li>• Apagar el equipo que no afecta la estabilidad ambiental y la seguridad de los bienes culturales y patrimoniales para evitar riesgos.</li><li>• Realizar el proceso de desinfección del edificio mobiliario, equipos de trabajo y colecciones y de manera especial las áreas de alto flujo de tráfico.</li></ul>
Medidas de seguridad de bienes culturales y patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se mantendrán las mismas consideraciones que durante el cierre por semáforo rojo respecto a las medidas de bienes culturales y patrimoniales.</li><li>• Realizar control e inspección de los bienes culturales, de los equipos y sistemas de climatización, así como del estado de conservación de los bienes culturales y patrimoniales al menos una vez por semana.</li><li>• Inspeccionar de manera profunda el entorno para identificar si existen filtraciones y de darse el caso, cubrir los muebles con plástico y alejar el área de trabajo de la zona de filtración.</li><li>• Realizar la inspección de las reservas, espacios expositivos, depósitos documentales y fondos bibliográficos para identificar signos de contaminación biológica como hongos insectos y polvo.</li></ul>
Limpieza y desinfección de bienes culturales y otros elementos asociados	<ul style="list-style-type: none"><li>• No usar limpiadores con cloro ni amoníaco ya que la evaporación de estos compuestos provoca daños en materiales sensibles. Asimismo, no se debe emplear en los bienes culturales y patrimoniales productos corrosivos como el amoníaco y la lejía y los detergentes debido a que generan residuos dañinos.</li><li>• Considerar para las acciones rutinarias de limpieza únicamente al mobiliario de oficinas y mobiliario de espacios de atención al visitante siendo estos los únicos bienes en los que se deberá emplear alcohol etílico e isopropílico en concentración del menos 70% en agua y secar con un paño o papel absorbente.</li><li>• Si hay un movimiento de emergencia de los bienes culturales y patrimoniales y de muebles en general de otras dependencias, aislarlos durante 14 días o pasar por una desinfección técnica realizada por un profesional de la conservación de bienes culturales siguiendo los protocolos de seguridad de cada espacio cultural antes de ingresar a la nueva área de custodia.</li><li>• No se recomienda desinfectar objetos de colección o bienes patrimoniales con desinfectantes comunes ya que pueden causar daños permanentes o no desinfectar adecuadamente, se recomienda la cuarentena de los objetos.</li><li>• No realizar fumigaciones de alcohol etílico o isopropílico en concentración de al menos 70% en agua en los bienes patrimoniales ubicados en salas de exposición y reservas dado que son objetos que no están en circulación y en contacto con los usuarios.</li><li>• Los bienes devueltos por otras instituciones deberán pasar por cuarentena y serán rotulados con la fecha de préstamo, de devolución y de reincorporación a las reservas.</li><li>• Realizar la movilización de los bienes culturales y patrimoniales en caso de emergencia cuando la institución lo demandé considerando la bioseguridad del contingente humano.</li><li>• Mantener contacto con la institución solicitante del préstamo de los bienes culturales o patrimoniales para conocer periódicamente datos ambientales del espacio donde se ubican las obras.</li><li>• Los equipos de interacción física y otros recursos de manipulación directa de los visitantes serán sujetos a la desinfección establecida en el protocolo. La desinfección se realizará cada vez que se los utilice.</li></ul>



<p>Medidas de seguridad del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Usar de manera obligatoria mascarillas.</li><li>● Lavar y desinfectar superficies y artículos de uso frecuente.</li><li>● Limitar la afluencia de personas en espacios cerrados.</li><li>● Limpiar y organizar oficinas.</li><li>● Lavar y desinfectar las manos frecuentemente.</li><li>● Controlar la temperatura corporal antes del acceso del personal a las instituciones.</li><li>● Mantener la distancia mínima de 2 metros incluyendo puestos de trabajo mobiliario y delimitar espacios de circulación.</li><li>● Minimizar el contacto entre el personal y los visitantes y organizar turnos de trabajo coordinados con el área de talento humano de cada institución.</li><li>● En el caso de profesionales en riesgo y vulnerabilidad y de personas con síntomas de covid-19, las instituciones deben considerarlas y determinar su retiro de las actividades presenciales durante el período de la pandemia, garantizando su derecho al trabajo.</li><li>● Establecer un equipo de bioseguridad en la institución para coordinar acciones específicas para el cumplimiento de protocolos.</li><li>● Crear jornadas de capacitación previa a la apertura dirigido al equipo de atención al visitante con especial énfasis en las medidas de bioseguridad a implementarse, estrategias de comunicación con visitantes y consideraciones sobre salud emocional.</li></ul>
<p>Medidas de seguridad para los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Usar de manera obligatoria mascarilla para el ingreso al espacio.</li><li>● Dotar de gel hidroalcohólico en todos los espacios de atención al público y zonas de descanso.</li><li>● Brindar elementos necesarios para el correcto lavado de manos con jabón.</li><li>● Desinfectar las instalaciones de manera especial a los espacios en los que se atiende a usuarios externos en colaboración con el personal de limpieza.</li><li>● Implementar señalética de bioseguridad en espacios visibles de atención al público.</li><li>● Ventilar el edificio y evitar el aire acondicionado en medida de lo posible.</li><li>● Suspender el acceso a espacios que no garanticen una correcta ventilación.</li><li>● Eliminar de manera temporal libros de visitas.</li><li>● Implementar señalética unidireccional y una puerta de salida que evite el contacto entre los visitantes.</li><li>● Realizar visitas mediante reservas, no están permitidas las visitas en grupos grandes hasta que se superen todos los semáforos y se haya levantado la emergencia sanitaria, la visita será individual es decir una familia o un grupo máximo de 5 personas que convivan en el mismo espacio.</li><li>● Programar la cantidad de visitas diarias de acuerdo a la realidad y posibilidades de cada institución, respetando el aforo del 30% de las instalaciones que incluye a visitantes y personal que labora en la institución. Además, garantizar la distancia de 2 metros en todos los espacios de atención al público.</li><li>● Realizar el debido control de temperatura.</li><li>● Para el caso de recursos interactivos que implica la manipulación se deberán limpiar de manera inmediata cada vez que el visitante concluya la visita y antes de la llegada de nuevos visitantes.</li><li>● Evitar el uso de audioguías y de otros elementos de apoyo a la mediación que requieran manipulación optando por la colaboración del personal de atención al visitante para estos casos.</li><li>● Realizar las visitas acompañadas de los guías o mediadores y respetando los protocolos de distanciamiento</li><li>● Contar con el personal de seguridad para la verificación del cumplimiento de las medidas de bioseguridad.</li><li>● Generar un plan de comunicación que informe a los usuarios acerca de las medidas de reactivación gradual del espacio y las medidas de bioseguridad, para ello se deberá hacer uso de medios comunitarios y medios digitales.</li></ul>



<p>Medidas de activación cultural y servicios: reactivación cultural-educativa en el espacio físico</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar elementos de las colecciones que se relacionen con temas coyunturales para brindar enfoques interesantes en las visitas.</li><li>● Los repositorios de la memoria social deben ser fuentes de ayuda social y espacios seguros para la población en medio de la crisis, por lo cual se deben identificar aliados para generar procesos de sanación emocional y redireccionamiento para atención psicológica.</li><li>● Evaluar estrategias para crear fortalecer o contribuir a las redes de apoyo comunitario con énfasis en la atención de grupos prioritarios y vulnerables frente a futuras crisis.</li><li>● Realizar acciones de vinculación con docentes e instituciones educativas creando estrategias de medios no presenciales para seguir brindando el servicio de educación no formal apoyo al aprendizaje formal y recreación orientado a estudiantes y docentes.</li><li>● Crear vínculos de cooperación nacional e internacional para activar y fortalecer los servicios culturales mediante la formulación de proyectos alternativos.</li><li>● No ejecutar eventos de presencia masiva.</li><li>● Analizar una apertura parcial con salas alternativas de muestras temporales pequeñas y diseñar circuitos más cortos para garantizar la permanencia de máximo 30 minutos durante las visitas.</li></ul>
<p>Medidas de activación cultural y servicios: actividades virtuales/digitales y en medios masivos</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Potencializar servicios virtuales.</li><li>● Fortalecer activaciones por medios remotos orientados a población vulnerable y de mayor riesgo durante la emergencia sanitaria que se mantienen en cuarentena estricta.</li><li>● Mantener comunicación permanente con el personal y con los visitantes a través de medios comunitarios y medios digitales.</li></ul>

*Nota:* Protocolo para la activación y funcionamiento de los repositorios de la memoria social (museos, archivos, bibliotecas) durante la emergencia sanitaria. Medidas de acción y prevención ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Fuente: Ministerio de Cultura y Patrimonio (2020).

Elaboración: Las autoras



### Semáforo verde: medidas para la reapertura de atención al usuario

Semáforo verde	
Medidas	Recomendaciones
Medidas de seguridad en espacios físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• El personal de seguridad y el de limpieza deben continuar con sus actividades para garantizar la seguridad sanitaria de los espacios físicos.</li><li>• Retomar la rutina previa a la emergencia acerca de las actividades de inspección seguridad mantenimiento y acondicionamiento de los espacios físicos considerando los nuevos procedimientos que sean necesarios luego de la evaluación de las afectaciones.</li><li>• Continuar trabajos generales que no son emergentes tales como pinturas, ajustes y renovaciones.</li><li>• Trabajar para el acondicionamiento y mejoras del espacio físico con las previsiones necesarias para actuar frente a nuevos períodos de confinamiento.</li></ul>
Medidas de seguridad de bienes culturales y patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar un plan de rutina e inspección para garantizar la protección de las colecciones tomando en cuenta que deben mantenerse en perfecto estado en caso de suscitarse un nuevo período de cuarentena.</li><li>• Limitar el número de personas que trabajan de manera conjunta en espacios cerrados, asegurando la alternancia del personal.</li><li>• Planificar el calendario de desmontaje de exposiciones, devolución o préstamo de bienes culturales y patrimoniales garantizando medidas de bioseguridad y con la debida cuarentena de bienes que se hayan movilizado y asegurando el trabajo del personal mínimo en espacios compartidos.</li><li>• Trabajar en el acondicionamiento y mejora de protocolos, capacitación del personal técnico y de seguridad tomando en cuenta las previsiones necesarias para actuar adecuadamente frente a un nuevo confinamiento con mayor énfasis en la preservación y seguridad de bienes culturales.</li><li>• Mantener protocolos y restricciones de limpieza y desinfección de bienes culturales y patrimoniales definidos para el semáforo amarillo, así como la cuarentena de bienes dados en préstamo.</li><li>• Para el caso de elementos museográficos que requieren ser manipulados por los visitantes se deben establecer protocolos de limpieza frecuente.</li></ul>
Medidas de seguridad del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener las mismas medidas de bioseguridad respecto al personal definidas en el semáforo amarillo.</li><li>• Fortalecer medidas de bioseguridad para el personal de atención al visitante.</li><li>• Implementar una barrera de protección transparente en espacios que requieran el contacto con los visitantes.</li><li>• Continuar el trabajo con el equipo de bioseguridad coordinando acciones específicas para el cumplimiento de los protocolos.</li><li>• Fortalecer protocolos de bioseguridad para el caso de que exista personal vulnerable del que se requiera asistencia a la oficina.</li><li>• Mantener y actualizar la capacitación del personal respecto a las medidas de bioseguridad y de las estrategias para la interacción asertiva con los usuarios comunicando y haciendo cumplir los protocolos de bioseguridad.</li></ul>



<p>Medidas de seguridad para los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Mantener las mismas medidas de bioseguridad acerca de los usuarios establecidas en el semáforo amarillo respecto a la bioseguridad de los usuarios y el uso de implementos de protección obligatorios para la visita.</li><li>● Mantener las puertas abiertas al público para que accedan sin necesidad de reserva previa, pero manteniendo el aforo máximo del 50% y el debido distanciamiento de 2 metros.</li><li>● Evitar aglomeraciones en espacios de atención y tránsito de los usuarios.</li><li>● No permitir el contacto entre personas que no pertenezcan a una misma familia. Se podrá recibir de manera simultánea en una misma sala a personas de diferentes familias, pero respetando la distancia sugerida entre cada persona.</li><li>● No permitir la reserva de grupos numerosos hasta que se superen todos los semáforos y se haya levantado la emergencia sanitaria.</li><li>● Determinar horarios de atención y número de visitas diarias de acuerdo a cada establecimiento respetando el aforo máximo determinado por la autoridad local.</li><li>● Reactivar agendas educativas cumpliendo con el aforo máximo permitido y el distanciamiento social.</li><li>● Evitar el uso de audioguías y elementos de apoyo a la mediación en los que se requiere manipulación, optando por el personal de atención al visitante.</li><li>● Realizar las visitas al museo acompañadas de guías y respetando los protocolos de distanciamiento.</li><li>● Contar con personal de seguridad en espacios de atención al visitante para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria.</li><li>● Mantener un plan de comunicación activo para informar al público sobre las estrategias para la reactivación del museo, la oferta cultural y las medidas de bioseguridad, para ello se recomienda el uso de medios digitales y otros medios tales como radio y televisión.</li></ul>
---	--

*Nota:* Protocolo para la activación y funcionamiento de los repositorios de la memoria social (museos, archivos, bibliotecas) durante la emergencia sanitaria. Medidas de acción y prevención ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Fuente: Ministerio de Cultura y Patrimonio (2020)

Elaboración: Las autoras



## Anexo 7

### Protocolo de Bioseguridad del Museo de Arte Religioso Catedral Vieja



### PROTOCOLO DE PREVENCIÓN **COVID-19** CONSEJO GUBERNATIVO DE LOS BIENES ARQUIDIOCESANOS DE CUENCA

2020



## **NDICE**

### **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. GENERALIDADES DEL COVID-19**
  - 3.1. Modo de transmisión**
  - 3.2. Periodo de incubación**
  - 3.3. Signos y síntomas**
  - 3.4. Definición de caso**
  - 3.5. Notificación de casos sospechosos y probables en el espacio laboral a la autoridad sanitaria nacional**
  - 3.6. Medidas de comunicación y prevención en el ámbito laboral**
- 4. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS**
  - 4.1 Ingreso de los empleados a la empresa**
  - 4.2. Ingreso de personal externo / clientes / proveedores**
  - 4.3. Actividades laborales diarias (todas las áreas)**
  - 4.4. Atención al cliente, proveedor o visitante**
  - 4.5. Ingreso de vehículos a la empresa**
  - 4.6. Recepción de mercadería**
  - 4.7. Preparación y entrega de pedido**
  - 4.8. Acciones en horarios de almuerzo/ refrigerios**
  - 4.9. Limpieza y desinfección de instalaciones**



## 1. OBJETIVO

Establecer los protocolos que permitan prevenir y adoptar medidas de la enfermedad del coronavirus COVID-19. Evitar su propagación, identificar casos con posible sospecha en colaboradores y control de la exposición de colaboradores con adecuados Equipos de Protección Personal.

## 2. ALCANCE

Para la elaboración se han tomado como referencias documentos oficiales, protocolos y recomendaciones de autoridades sanitarias que definen las guías para el retorno laboral seguro, como es:

- Guía y Plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales MTT6-003.
- Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-093. Directrices para la reactivación económica a través del retorno progresivo al trabajo del sector privado.
- Protocolo de actuación frente a COVID-19 / Reapertura progresiva de templos católicos.

## 3. GENERALIDADES DEL COVID-19

### 3.1. Modo de transmisión

La transmisión interhumana se produce por vía aérea, mediante gotas que son originadas al hablar, toser o estornudar por la persona enferma y que alcanzan a una persona no infectada. Otro medio de transmisión del virus, son las manos u objetos inanimados contaminados con secreciones, seguidas del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

### 3.2. Periodo de incubación

El periodo de incubación oscila entre el día 2 y el día 14, lo cual podría variar según la persona.

### 3.3. Signos y síntomas

Los síntomas del coronavirus (COVID-19) incluyen:

- Pérdida del gusto y del olfato
- Malestar general.
- Tos seca.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Disnea (dificultad para respirar).



- Hallazgo radiológico: Infiltrados pulmonares bilaterales.

### 3.4. Definición de caso

#### A) Caso Sospechoso

(Definición para investigación, toma de muestra y análisis)

Se considera caso sospechoso aquel que cumpla con uno de los siguientes criterios:

- Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier nivel de gravedad que incluya al menos uno de los signos/síntomas del coronavirus.
- Cuento con antecedente de viaje o residencia en los últimos 14 días.
- Quienes hayan mantenido contacto con casos confirmados por el nuevo coronavirus COVID-19, en los 14 días previos al inicio de síntomas.
- Pacientes con infección respiratoria aguda grave caracterizada por fiebre, tos, dificultad respiratoria y que requieren hospitalización, sin causa identificada.

#### B) Caso Probable

Se considera caso probable a la persona a la cual se le realizó las pruebas para coronavirus (COVID-19) y cuyo resultado no fue concluyente por parte del laboratorio.

#### C) Caso Confirmado

Se considera caso confirmado a la persona a quien se le realizó una prueba con confirmación de laboratorio de coronavirus (COVID-19) o pruebas rápidas, independientemente de los signos y síntomas clínicos.

### 3.5. Notificación de casos sospechosos y probables en el espacio laboral a la autoridad sanitaria nacional

Si se presenta alguna persona en el espacio laboral con fiebre, tos y dificultad para respirar y que refiera contacto con personas diagnosticadas como casos sospechosos, probables o confirmados de coronavirus (COVID-19) o, que catorce (14) días antes haya visitado áreas de riesgo de transmisión de este virus o países con casos confirmados de coronavirus (COVID-19) conforme información oficial, se deberá llamar a la línea gratuita 171 o 911 para que un médico evalúe su caso o acudir al establecimiento de salud del Ministerio de Salud Pública más cercano, para realizarse la valoración médica correspondiente.

### 3.6. Medidas de comunicación y prevención en el ámbito laboral

Los responsables de Recursos Humanos o quien hiciera sus veces; el responsable de seguridad y salud en el trabajo; miembros de organismos



paritarios; elaboraran un plan comunicacional referente a las medidas de prevención y protección frente al Coronavirus (COVID-19). De ser necesario, establecerán puntos de contacto para brindar información y asistencia conforme lo establecido por el Ministerio de Salud Pública.

Difusión de mensajes con la información oficial proporcionada por el Ministerio de Salud Pública, a través de: puntos de información, distribución de material informativo, recordatorios a través de correos electrónicos, redes sociales y carteleras, charlas informativas por videoconferencia o presenciales (según el caso), de asistencia obligatoria para todos los colaboradores, con las indicaciones del protocolo y las normas generales de limpieza para prevenir el contagio del COVID- 19.

#### **4. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS**

##### **Trabajadores/as que no deben asistir al lugar de trabajo:**

1. Personas que presenten síntomas que pudieran estar asociada con el COVID-19, hasta descartar la confirmación de un posible caso positivo.
2. Personas que han estado en contacto con un caso confirmado de COVID-19 sin las medidas de precaución establecidas.
3. Personas que se encuentren dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo como personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas, personas con padecimiento de enfermedades catastróficas o afecciones médicas.

##### **Desplazamiento al lugar de trabajo y retorno a su hogar**

1. En los desplazamientos realizados por medio del transporte público u otro medio transporte (taxi), se deberá guardar la distancia interpersonal con las otras personas, además del uso obligatorio de la mascarilla, así también el uso de gel desinfectante con base en alcohol al 70% antes y después de acceder a este medio de transporte.
2. Si se traslada a su lugar de trabajo a pie, en bicicleta, o en moto, es obligatorio el uso de mascarilla en todo momento, además se recomienda el uso gel desinfectante con base en alcohol al 70% antes y después de utilizar dicho medio de transporte y su traslado deberá guardar la distancia interpersonal de 2 metros.
3. Siempre que pueda, es preferible en esta situación el uso de transporte privado.
4. Limpieza y desinfección de manos antes y después de hacer uso de los medios de transporte.



#### 4.1 Ingreso de los empleados a la empresa

##### a) De los Recursos Humanos

1. Al reingreso de las actividades laborales se solicitará de manera obligatoria el llenado del formulario de Salud Ocupacional, Anexo 1.
2. Para el caso de que la respuesta en el formulario sea positiva, se tomarán en cuenta los pasos a seguir en el enunciado 3.5

##### b) Del Guardia de Seguridad

1. Deberá usar obligatoriamente durante su turno los siguientes equipos de protección personal: gafas de seguridad, mascarilla y guantes, siguiendo las instrucciones de vida útil de cada uno.
2. Deberá tomar la temperatura a los trabajadores de la institución, si en el caso existe una persona que tenga una temperatura de más de 37.5° C se le debe dirigir hacia la zona de aislamiento temporal asignado en cada espacio y seguir con los pasos en el enunciado 3.5
3. Debe explicar el distanciamiento social para la entrada, mismo que se marcará en el piso la distancia prudencial para el desarrollo de actividades pertinentes.
4. Debe indicar la ubicación de los tachos para desechos biológicos.

##### c) De los Empleados y/o Colaboradores.

1. Si la persona acude en su vehículo particular, y tenga parqueadero dentro de la empresa deberá aplicar los pasos del *enunciado 4.5*
2. Los empleados y/o colaboradores serán dotados con mascarilla o pantallas con lámina de seguridad (según sea el caso) que cubran toda la cara, para el ingreso de su jornada laboral.
3. Desinfectar las pertenencias, objetos que ingresen a los lugares de trabajo.
4. Realizar y promover el lavado de manos al ingreso y durante la jornada laboral.



## **4.2. Ingreso de personal externo / clientes / proveedores**

### **De Administración, Servicio al Cliente**

Enviar un comunicado general a sus clientes, proveedores, entre otros informando:

- Protocolos de ingreso del personal externo y vehículos.
- Los proveedores deberán mostrar y/o exhibir un protocolo sanitario de sus productos y/o producción antes de entrar a las instalaciones.
- Requerir el uso obligatorio de mascarillas a las personas externas que deseen ingresar a la Empresa y respetar los protocolos.

### **Del Guardia de Seguridad, para con los clientes, proveedores, visitantes.**

- Explicar el protocolo previo al ingreso a la empresa.
- Explicar el distanciamiento social para la entrada, mismo que estará marcado en el piso la distancia prudencial.
- Rociar las manos de los visitantes con alcohol en gel al 70% o solicitar que lo haga desde los dispensadores ubicados en la entrada.
- Si un visitante acude en vehículo particular, debe dejar su vehículo en áreas externas a la Empresa.
- Se llevará un registro, bitácora, de todos los ingresos de clientes y proveedores a la empresa.
- Si se permite el ingreso de un vehículo ajeno a la institución, deberá aplicarse el enunciado 4.5, de Ingreso de vehículos a la Empresa.
- Advertir a los visitantes o clientes, que, si se sacan las mascarillas dentro del establecimiento y son detectados por la seguridad, se procederá a solicitarles que se retiren, posteriormente se desinfectaran todas las áreas que el cliente o visitante haya tocado.

## **4.3. Actividades laborales diarias (todas las áreas)**

### **Responsabilidad de Recursos Humanos**

- Mantener protocolos actualizados en carteleras, entrada de áreas, medios digitales para que sean del conocimiento de todo el personal.



- Mantener la dotación de gel antibacterial y alcohol en todos los dispensadores.
- Mantener dotación de suministros de limpieza y desinfección.
- Mantener control de la frecuencia de desinfección de las áreas.
- Gestionar el stock de mascarillas, guantes y trajes donde aplique.
- Realizar las charlas periódicas, sobre temas asociados a los controles preventivos en la jornada de trabajo, manteniendo el distanciamiento social.
- Capacitar a los colaboradores sobre las normas de medidas de prevención para el trato presencial con clientes, proveedores y visitantes.
- No permitir laborar a colaboradores que no cuenten con el equipo de protección personal provisto por la empresa.
- No se permitirá laborar a colaboradores con alguna sintomatología que haga referencia al COVID-19.

#### **De los colaboradores**

Respetar y cumplir con las disposiciones de autocuidado establecidos por la empresa:

- Usar obligatoriamente el equipo de protección provisto por la empresa.(Anexo 2)
- Efectuar el lavado correcto de manos (Anexo 3).
- Uso de gel desinfectante con base en alcohol al 70%. (Por cada puesto de trabajo).
- Mantener la distancia entre personas a un mínimo de 2 metros, aun en lugares de uso común (comedores, puestos de trabajo, sala de reuniones, entre otros).
- Prohibido el estrechamiento de manos, abrazos y besos para saludar entre colaboradores, utilizar otros métodos de saludo sin contacto.
- Evite tocarse ojos, nariz y boca, sin haber realizado la higiene y desinfección de manos, así como no escupir, y evitar estornudar sin protección frente a otras personas.
- Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y deséchelo en un tacho de basura que cuente con tapa. Si no dispone de pañuelos emplee la parte interna del codo sin quitarse la mascarilla para no contaminar las manos.
- No compartir alimentos o bebidas.
- No se debe compartir o reusar equipos de protección personal de otros compañeros.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón líquido (durante 40 a 60 segundos, Anexo 3), luego aplicarse gel desinfectante con base en alcohol al 70%.



- Es especialmente importante lavarse las manos después de toser, estornudar o después de tocar superficies potencialmente contaminadas.
- Evite reuniones en espacios cerrados y con gran concurrencia de personas. Preferir espacios abiertos, utilice las vías tecnológicas, teléfonos y videoconferencias.
- Facilitar el trabajo al personal de limpieza cuando abandone su puesto, despejando lo máximo posible.
- Tirar cualquier desecho de higiene personal, especialmente pañuelos desechables de forma inmediata a los contenedores habilitados.
- Si empieza a notar síntomas, reportar de inmediato a la persona encargada de Talento Humano, a fin de que extremen precauciones y coordinen la valoración médica. Mantenga las medidas de distanciamiento social e higiene mientras esté en el puesto de trabajo e Informe si han estado en contacto con personas que fueron diagnosticadas con COVID-19.

#### **4.4. Atención al cliente, proveedor o visitante**

- a) Todos los colaboradores que se encuentren atendiendo al público, deben usar durante la realización de sus actividades los siguientes equipos de protección personal: mascarillas (obligatorio) o pantallas faciales, guantes de látex o nitrilo. (Anexo 2)
- b) Mantener distancia de al menos 2 m con el cliente o visitante.
- c) En caso de compartir esferos con los clientes, estos deben ser desinfectados antes y después de su uso. Como medida de prevención se debe disponer de un esfero para uso exclusivo del cliente.
- d) En caso de recibir dinero en efectivo o pago con tarjetas deben seguir las siguientes recomendaciones:
  1. Billetes y Monedas: pueden ser colocadas en una bandeja para que sean desinfectadas con un rocío de alcohol y posteriormente retirarlas.
  2. Tarjetas de crédito o débito: utilizar cualquier producto desinfectante y limpiarlo con un paño, teniendo precaución en la zona de la banda magnética.
  3. El dinero en efectivo también puede ser entregado en una funda para evitar la manipulación del mismo



#### 4.5. Ingreso de vehículos a la empresa

##### Funciones del Guardia

- Si un vehículo de los no autorizados por la administración, quiere ingresar al parqueadero, deberá solicitar el permiso correspondiente.
- Los proveedores deberán mostrar el protocolo sanitario realizado a sus productos y/o producción antes de entrar a las instalaciones.
- Una vez permitido el ingreso a las instalaciones, el vehículo debe ser inmunizado por sistema de roció.
- Cada camión o vehículo de carga que ingrese a las instalaciones, deberá ser desinfectado por el personal de guardia antes de entrar al estacionamiento, la desinfección se puede realizar con amonio cuaternario, o cualquier otro desinfectante efectivo, para las llantas y cajuela del vehículo.
- Limpiar regularmente el interior de las cabinas de los vehículos.
- Antes del ingreso al bien inmueble, el chofer y acompañante deberán ir con el guardia, quien les explicará el protocolo a seguir para continuar con sus actividades dentro de las instalaciones.
- Deberá tomar la temperatura a las personas que van a ingresar a las instalaciones de la Empresa, manteniendo una distancia prudencial (termómetros infrarrojos, digitales).
- Restringir el ingreso a la empresa o establecimiento, a las personas que superan la temperatura de 37.5°C y aplicar el protocolo de manejo de caso sospechoso emitido por el MSP.
- Para casos sospechosos sugerir llamar al 911 o 171. En espacio aislado provisional externo en la empresa.
- Cada visitante deberá obligatoriamente colocarse gel desinfectante con base en alcohol al 70%, cuyo dispensador estará ubicado a la entrada del establecimiento, además de cumplir con el uso obligatorio de mascarilla.
- Deberá llevar un registro, bitácora, de todos los ingresos de clientes y proveedores a la empresa.
- El proveedor deberá adaptarse al protocolo de recepción o entrega de mercadería establecida por la empresa, de no aplicarlo no se lo podrá atender.

#### 4.6 Recepción de mercadería

- a) En la recepción de mercancía, tratar de evitar el contacto físico.



- b) Cuando sea el transportista quien cargue o descargue la mercadería, se recomienda delimitar un área de actuación y mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima de 2 metros.
- c) Será obligatorio el uso de guantes y mascarilla cuando haya una tarea que implique interacción con mercancías del exterior del establecimiento.
- d) Limitar en lo posible el acceso a zonas del almacén, bodegas o zona de trabajo exclusivamente para el personal debidamente autorizado.
- e) Hacer uso responsable de los equipos de protección personal en todo momento.
- f) Utilizar los guantes para proteger las manos y manipular guías de remisiones, facturas o documentación con los clientes o proveedores.
- g) Hacer respetar las medidas preventivas establecidas en la empresa

#### **4.7 Preparación y entrega de pedido**

- a) Se mantendrán ventilados los ambientes para asegurar renovación de aire.
- b) Se reforzará la limpieza en el área de trabajo desinfectando pisos y superficies en frecuencias estrictas, incluidos objetos.
- c) La entrega debe asegurar la distancia de al menos 2 metros, evitando por parte del colaborador el contacto con picaportes, rejillas, puertas, etc.
- d) Se evitarán firmas del destinatario utilizando soluciones tecnológicas como fotos de la recepción.
- e) En el caso de aquellas visitas en las que el destinatario informe que esté en cuarentena por posible contagio se los identificará y retendrá el envío

#### **4.8. Acciones en horarios de almuerzo/ refrigerios**

- Para el personal que haga uso del comedor de la Institución se fijarán horarios.
- En el área de comedor se mantendrá el distanciamiento no inferior a 2 metros.
- El personal que haga uso del comedor, deberá realizar el lavado de manos previo al ingreso al comedor.
- Se recomienda que cada colaborador tenga sus propios utensilios.



- Si se usan utensilios desechables, los mismos deberán ser desechados después de cada comida en bolsas plásticas para evitar el uso por otras personas.
- En caso de que el empleado acuda al almuerzo en áreas externas a la empresa, al momento de ingresar nuevamente, es obligatorio cumplir con el proceso de desinfección.

#### **4.9. Limpieza y desinfección de instalaciones**

##### **Del personal de higiene y limpieza**

- a) Limpieza constante de superficies, y zonas de contacto común (pasamanos, agarraderas, perillas de puerta, controles de mando, teléfonos, mostradores, relojes biométricos, etc.) de manera periódica.
- b) Limpieza e higienización en todos los puntos de contacto humano, y sobre todo en el punto de información.
- c) Mantener todas las áreas de trabajo limpias.
- d) Desinfectar las zonas de trabajo de forma programada haciendo énfasis en las superficies metálicas (acero) y plásticas.
- e) Cambiar con frecuencia el producto usado en los pediluvios.
- f) Desinfectar las manillas de las puertas de oficinas y puertas de baños.



Anexo 1. Encuesta de salud ocupacional.

 GOBIERNO DE LOS BIENES ARGIDICESANOS DE CUENCA		ENCUESTA SALUD OCUPACIONAL COVID-19	FORMULARIO N°
NOMBRE Y APELLIDO:		C.C.:	
SEXO:		EDAD:	
CARGO:		CELULAR:	
FECHA ENCUESTA:		CIUDAD:	
MARQUE CON UNA X		SI	NO
Presenta usted alguno de estos síntomas:		COMENTARIO	
• Dificultad para respirar de moderada a grave (no puede decir frases completas)			
• Fiebre o síntomas febriles (escalofríos, sudoración)			
• Dificultad para respirar NO puede caminar una cuadra o subir 6 gradas porque le falta el aire (no aguar)			
• Dolor de cabeza			
• Tos			
• Moqueo o congestión nasal			
• Pérdida de gusto y olfato			
• Dolor de garganta			
• Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
• Cansancio o fatiga			
• Náuseas, vómitos o diarrea			
• Tos con sangre (más de una cucharita)			
• Signos de presión arterial baja (sensación de frío, palidez, piel sudorosa, aturdimiento, demasiada debilidad para estar de pie, mareo)			
• Respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar (dificultad respiratoria extrema)			
• Labios azules o rostro pálido.			
• Dolor intenso y constante o presión en el pecho.			
• Mareo grave y constante o aturdimiento.			
• Actúa confundido (nuevo o agravamiento).			
• Está inconsciente o tiene mucha dificultad para despertarse.			
• Dificultad para hablar (nuevo o agravamiento).			
• Ha sentido pérdida de olfato y gusto			
• Nuevo episodio convulsivo o convulsiones que no cesan.			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			Mencione sus nombres:
¿Ha realizado algún viaje nacional o internacional en los últimos 14 días?			Indique estos lugares:
			Indique estas fechas:
¿En los últimos 14 días a recibido a un familiar de otro país con riesgo COVID-19?			
¿En los últimos 14 días, en su hogar se hospedó una persona de otro país con riesgo COVID-19?			
¿Se administró vacuna contra la influenza en este último año?			Fecha:
¿Se administró vacuna antineumocócica (neumonía) en este último año?			Fecha:
Declaro que toda la información incluida en este formulario es verdadera, correcta, completa, y de mi entero conocimiento.		Recibido por:	
FIRMA: NOMBRE: C.C.: EMAIL:		Firma: Nombre de la persona encargada: Nombre del Departamento encargado del personal de la empresa :	

Anexo 2. Lineamientos de bioseguridad

LINEAMIENTO	GRÁFICO
<b>LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA TRABAJADORES</b>	
Uso de mascarilla obligatorio.	
Guardar distancia (al menos 2 metros) en la entrada y salida del lugar de trabajo como durante la permanencia en el mismo.	
Uso de guantes desechables.	
Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano o beso.	
Usar alcohol gel al menos con una concentración del 70%, el mismo debe tener registro sanitario.	

<p>Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar con una toalla desechable o el codo flexionado, <b>sin quitarse la mascarilla</b>. Nunca estornudar o toser en las manos.</p>	
<p>No tocarse la nariz, boca y ojos, no escupir.</p>	
<p><b>LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA LAS PERSONAS QUE PROPORCIONAN ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p>	
<p>Limpiar y desinfectar el lugar de trabajo, después de atender a un cliente.</p>	
<p>Usar guantes desechables.</p>	
<p>Usar mascarilla.</p>	



<p>Usar alcohol gel al 70% después de cada cliente.</p>	 <small>shutterstock.com • 1141211837</small>
<p>Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar con una toalla desechable o el codo flexionado, <b>sin quitarse la mascarilla</b>. Nunca estornudar o toser en las manos.</p>	
<p>No tocarse la nariz, boca y ojos, no escupir.</p>	

### Anexo 3. Higiene de Manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

**1** Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



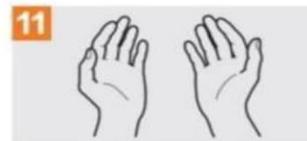
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para garantizar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Comparte el factor de responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudieran ocasionar su utilización. La OMS agradece a los hospitales, universidades de Ciencias (HUS), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

#### Anexo 4. Colocación y retiro de la mascarilla



CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA

**Evite tocar la mascarilla mientras la usa;** si lo hace, realice la higiene de manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o con agua y jabón.



**RECUERDO:** No es necesario que las personas que no presentan síntomas respiratorios usen mascarillas.



CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA

**Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya espacios entre su cara y la mascarilla.**



**RECUERDO:** No es necesario que las personas que no presentan síntomas respiratorios usen mascarillas.



CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA

**Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.**



**RECUERDO:** No es necesario que las personas que no presentan síntomas respiratorios usen mascarillas.



CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA

**Antes de colocarse una mascarilla, realice la higiene de manos con un desinfectante para manos a base de alcohol o agua y jabón.**



**RECUERDO:** No es necesario que las personas que no presentan síntomas respiratorios usen mascarillas.



CÓMO COLOCARSE, USAR, QUITARSE Y DESECHAR UNA MASCARILLA

**Para quitarse la mascarilla: quítela por detrás (no toque el frente de la mascarilla); deseche inmediatamente en un contenedor cerrado; realice la higiene de las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.**



**RECUERDO:** No es necesario que las personas que no presentan síntomas respiratorios usen mascarillas.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Protocolo de bioseguridad del Museo de las Conceptas



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
Facultad de Ciencias de la  
Hospitalidad



### Protocolo de medidas de bioseguridad para el Museo de las Conceptas, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19

Espinoza, P., Jarama, A., Pacheco, T., Terán, J., Vázquez, C.



	R7. Al menos un prototipo de actividades específicas que debe seguir el personal conforme a su función.	Número de personas que laboran en el Museo de las Conceptas. Número de departamentos de trabajo	Plantilla del personal laboral del Museo de las Conceptas. Organigrama del Museo de las Conceptas.	Posibilidad de reducción de personal.
<b>ACTIVIDADES</b>	A1. Revisión de literatura secundaria de bioseguridad.			
	A2. Revisión de protocolos para reapertura de museos; nacionales: GAD de Cuenca, internacionales: UNESCO, Argentina, ICOM			
	A3. Extraer formularios y sintetizar productos de bioseguridad aplicables al Museo de las Conceptas.			
	A4. Determinar el número de salas y espacios del establecimiento con sus respectivas dimensiones.			
	A5. Seleccionar bocetos de señalética ajustable al diseño del establecimiento.			
	A6. Búsqueda de proveedores de material.			
	A7. Selección de proveedores			
	A8. Estimación de presupuesto de los planos de señalética.			
	A9. Revisión de protocolos y disposiciones de las entidades pertinentes.			
	A10. Determinación del personal que labora en el Museo de las Conceptas.			
	A11. Determinación de la capacidad de carga acorde a las dimensiones del establecimiento.			
	A12. Designar las tareas al personal del museo en sus diferentes cargos acorde a las normas de bioseguridad.			
	A13. Escritura y diseño del protocolo.			
	A14. Impresión, digitalización e instalación de protocolo de bioseguridad.			

## 7. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

### 7.1. Medidas generales

El GAD Municipal de Cuenca (2020), ha establecido un protocolo de medidas sanitarias ante la presente situación emergente por el COVID - 19. Por lo cual, en vista de la adaptación de las mismas para el establecimiento, se ha considerado algunas de ellas, tales como:

- El número de visitantes que podrán acceder al establecimiento, incluyendo al personal será máximo de 50 personas.
- Si la capacidad de personas llega a completarse, los próximos clientes deben esperar fuera del museo respetando la distancia establecida.
- Para eso, se debe colocar señalética en el piso para el ingreso al establecimiento (círculos pintados que indiquen la distancia y donde deben colocarse las personas)



- Se proseguirá a hacer una desinfección diaria de todo el establecimiento, de manera especial en los espacios de mayor concurrencia. Este debe estar cerrado y no contar con la presencia de ningún empleado o visitante.
- Disponer de basureros con tapa y pedal para depositar el material desechable, y deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- Preferible mantener las puertas abiertas con cuñas para evitar que las personas rosen o manipulen las manijas.
- Si el establecimiento necesita mantenimiento o instalación de algún sistema, este debe realizarse fuera del horario de atención, tomando en cuenta todas las medidas de protección. (GAD Municipal de Cuenca, 2020)
- El audio del museo, que se reproduce cuando los visitantes hacen el recorrido, tendrá cortas intervenciones donde se mencionen las medidas de bioseguridad que se deben cumplir.

#### 7.2. Medidas para bienes de patrimonio cultural.

El GAD Municipal de Cuenca (2020), ha establecido un protocolo de medidas sanitarias para instituciones patrimoniales en la ciudad, las mismas que se tomarán en cuenta durante la situación emergente por el COVID - 19. De igual manera en vista de la adaptabilidad que tienen estas con el museo, se consideran algunas de ellas.

- No se recomienda la realización de fumigaciones o pulverizaciones generalizadas en las salas del museo, la iglesia, archivos históricos y sobre todo en patios, claustros, sitios arqueológicos o monumentos que están expuestos a la radiación ultravioleta, por la sensibilidad del virus a esta.



- Antes de emprender alguna acción sobre los bienes patrimoniales, consulte a técnicos especializados en patrimonio cultural.
- Los pavimentos y suelos antiguos patrimoniales no pueden tratarse con desinfectantes, solo con jabón neutro o ecológico. Los suelos modernos pueden tratarse con agua y jabón y un tapón con lejía siempre que no haya riesgos de salpicaduras para objetos antiguos y evitando, asimismo, el contacto con paredes y otro tipo de superficies.
- Para las superficies como, alfombras, muebles tapizados, etcétera, se aconseja la aspiración con un revestimiento mono-uso o lavable en agua con jabón neutro o electrodomésticos de vapor, pero siempre a una considerable distancia de los bienes culturales.
- Las acciones de limpieza siempre deben ser realizadas por una persona experta en conservación-restauración de bienes culturales y utilizando textiles no tejidos, o similares, como revestimiento para la protección de polvo.
- El exterior de las vitrinas puede ser objeto de limpieza con productos comunes de limpieza para cristales, pero no su interior.
- Cuando se realice la limpieza de los espacios se debe favorecer la ventilación, ya que la acumulación de compuestos orgánicos volátiles resulta dañina.
- La manipulación de los bienes culturales se realizará con mascarillas y guantes desechables. Los planes de emergencia deberán incorporar previsiones relativas a la manipulación y el transporte de bienes culturales si fuese necesario.
- No se aconseja la limpieza y la desinfección en bienes culturales policromados. Es más recomendable la separación física y evitar el contacto directo con las obras.



- Para metales y cristales modernos es mejor pulverizar la solución, dejar actuar un minuto y retirar con tela o papel humedecidos en agua, que deberán ser desechables.
- Realizar un seguimiento continuado de las condiciones ambientales de los espacios patrimoniales, sobre todo de los depósitos y de salas de exposición cerradas, así como un control de plagas.
- Habilitar un espacio, preferiblemente ventilado, para la cuarentena de entre 10 y 14 días, tanto de bienes de nuevo ingreso como de bienes que regresen por finalización de préstamo temporal, o de bienes que hayan tenido contacto con personal externo. Se recomienda el etiquetado de tales bienes, con consignación de las circunstancias y de las fechas de ingreso, regreso o acceso.
- Está totalmente desaconsejado el uso de productos corrosivos que generen residuos dañinos para el museo, como lejía, amoníaco, detergentes y ozono, en los conjuntos patrimoniales. Sólo están indicados en los casos necesarios las soluciones hidroalcohólicas (400 ml de alcohol etílico desnaturalizado a 90 grados, y 100 ml de agua desionizada) o jabones neutros, aplicados bajo el asesoramiento de personal especializado en conservación y restauración de bienes culturales, nunca directamente sobre el bien
- En las superficies sensibles al alcohol, como maderas barnizadas o lacadas o de metacrilato, se recomiendan productos desinfectantes a base de amonio cuaternario sin perfume, aptos para uso médico. Y siempre hay que garantizar la correcta circulación del aire. (GAD Municipal de Cuenca, 2020)

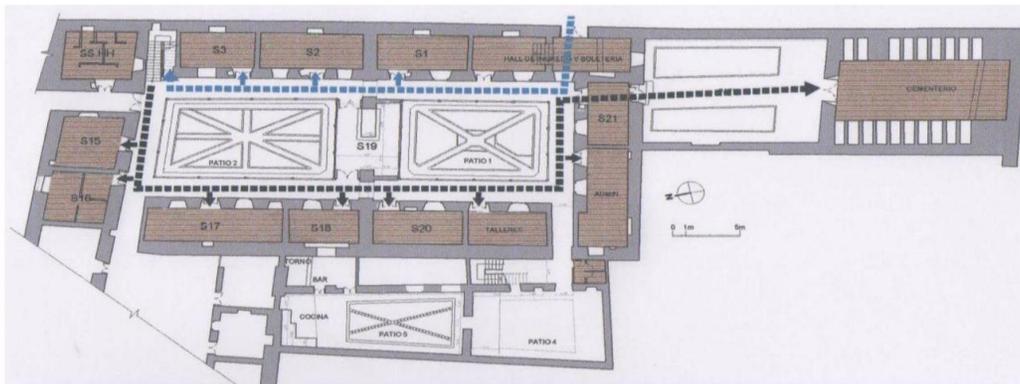
### 7.3. Medidas para el establecimiento o espacio.

El GAD Municipal de Cuenca, ha establecido un protocolo de medidas sanitarias para instituciones patrimoniales en la ciudad, las mismas que se tomarán en cuenta durante la situación emergente por el COVID - 19. (2020)

Las medidas presentadas a continuación, se encuentran distribuidas de acorde a los espacios del museo; el mismo está dividido en dos plantas (baja y alta), compuesta de salas de visita, oficinas de administración, baños, patios, entre otros espacios.

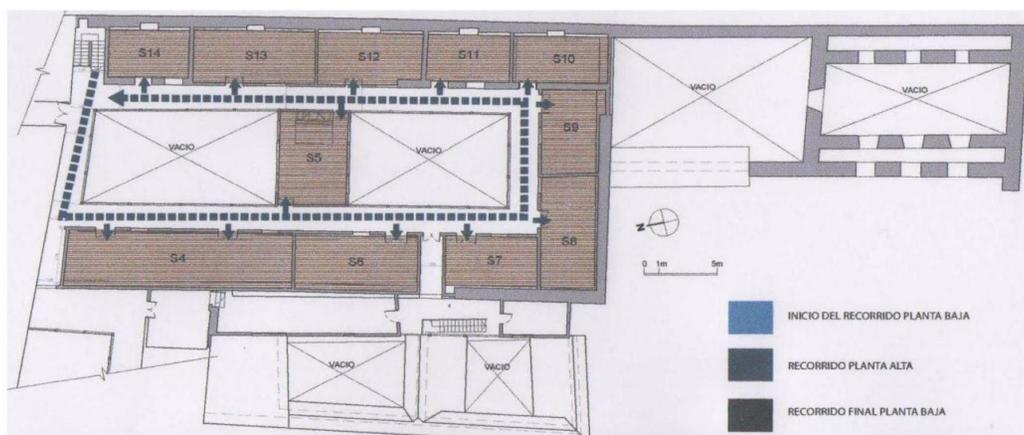
**Figura 3**

*Plano del Museo de las Conceptas (Planta baja)*



**Figura 4**

*Plano del Museo de las Conceptas (Planta alta)*

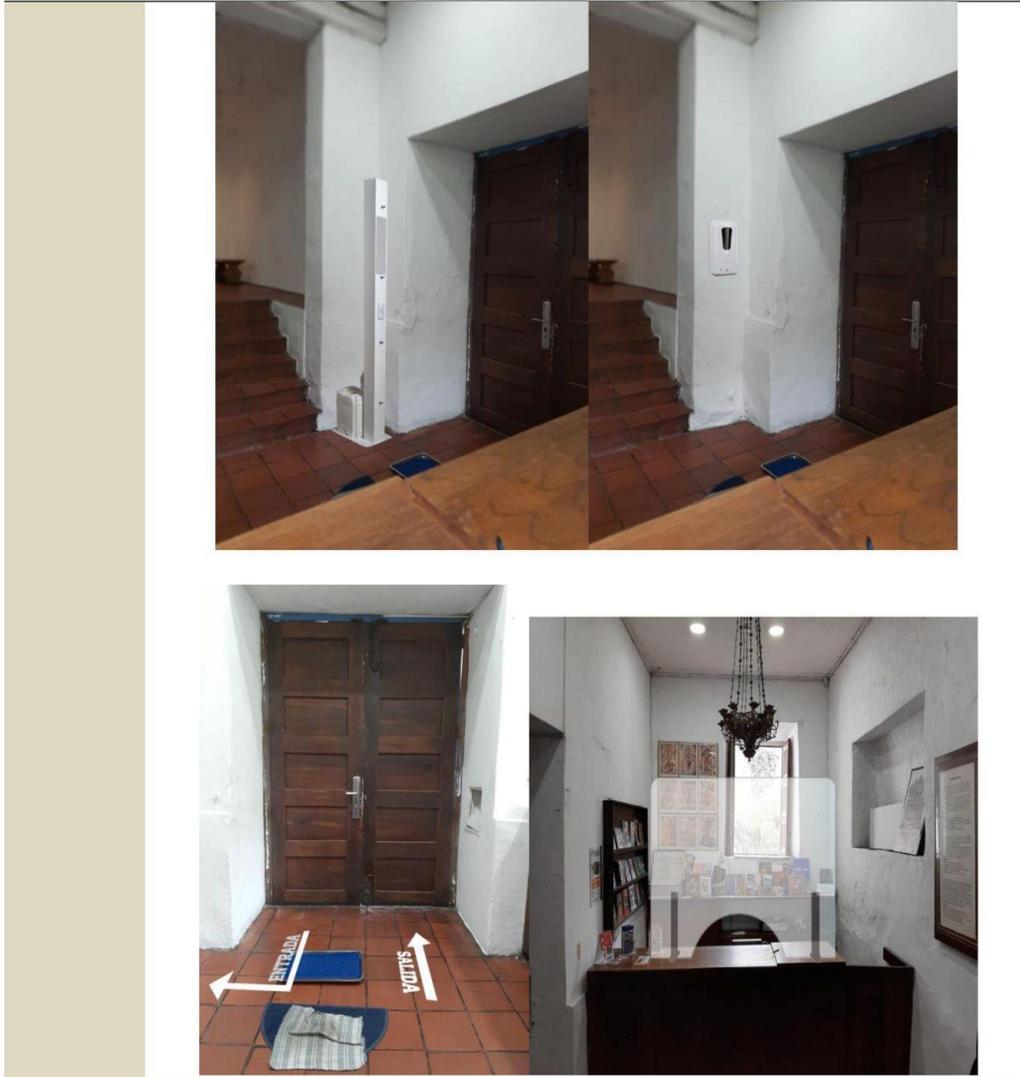




**Tabla 3**

*Distribución de medidas planta baja*

ESPACIO	MEDIDAS A IMPLEMENTAR
<b>ÁREA DE INGRESO Y BOLETERÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El establecimiento debe disponer de personal que controle los accesos del museo, para evitar aglomeraciones, e indicar la distancia mínima de dos metros entre las personas</li> <li>- Disponer de mamparas transparentes para el espacio correspondiente a recepción (1 metro de largo por 70 cm de alto)</li> <li>- En la puerta de ingreso se debe colocar una bandeja de desinfección para las suelas del calzado.</li> <li>- Contar con gel desinfectante en la entrada, y el mismo sea colocado a cada visitante que ingrese al lugar.</li> <li>- Todo el material ofertado al cliente, así como el intercambio de monedas o billetes, deben desinfectarse continuamente con atomizador</li> <li>- El área de recepción contará con hidrogeles, desinfectantes o alcohol, que deberán ser usados constantemente por una persona a cargo.</li> <li>- En caso de existir filas, estas deben ser rectas con 2 metros de separación.</li> <li>- Disponer de un hidrogel para clientes en el ingreso.</li> <li>- Contenedores específicos para guantes y mascarillas usados, estos pueden estar disponibles en los pasillos de la planta baja y alta.</li> <li>- Comunicar todos los procedimientos protocolarios a los visitantes, así como todas las medidas de prevención que deben cumplir dentro del museo.</li> <li>- Se colocaran bancas en la entrada con la distancia correspondiente para que los clientes esperen su turno al momento del ingreso al museo</li> </ul>



Salas: S1, S2, S3, S15, S16, S17, S18, S19, S20, S21

- El aforo máximo en todas las salas es de 4 personas.
- Procurar que el espacio cuente con una correcta circulación de aire
- En todas las salas se encontrarán 4 círculos pintados de 30 cm de diámetro que indican donde deben ubicarse los visitantes.



ENFERMERÍA

- Se colocarán carteles con información respectiva sobre el lavado de manos, uso de materiales de bioseguridad u otra información que sea relevante.
- Se colocaran dos flechas de 25 cm de largo y 10 cm de ancho uno direccionando a la cocina y otra a la salida.

JARDÍN DE  
OLORES

- Mantener una distancia de 2 metros
- Se colocaran 3 flechas de ida y 3 de vuelta de 25 cm de largo y 10 cm de ancho para direccionar al visitante.



**PATIO 1, 2, 3,  
4, 5 Y  
PASILLOS**

- Señalética que recuerde al visitante cumplir con las normas de bioseguridad.
- Flechas que direccionen por donde debe caminar el visitante

**COCINA**

- Procurar que el espacio cuente con una correcta circulación de aire.
- Serán colocados cuatro círculos en la cocina que indiquen donde deben ubicarse los visitantes

**OFICINAS  
ADMINISTRACIÓN**

- La distribución de los espacios de trabajo debe acomodarse una distancia pertinente y no afecte el rendimiento de sus actividades.
- Disponer de un hidrogel
- Procurar que el espacio cuente con una correcta circulación de aire

**CEMENTERIO**

- Procurar que el espacio cuente con una correcta circulación de aire
- La distancia de sillas igualmente deberá contar con una distancia mínima de 2 metros.



- Carteles con información respectiva sobre el lavado de manos, uso de materiales de bioseguridad u otra información que sea relevante.
- Disponer de un hidrogel.
- En caso de existir filas, estas deben contar con 2 metros de separación.
- Dos flechas que indiquen salida y entrada



BAÑOS (SS HH)

**Tabla 4**

*Distribución de medidas planta alta*

ESPACIO	MEDIDAS A IMPLEMENTAR
PASILLOS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los recorridos deben ser marcados y seguir una sola dirección.</li><li>- Carteles con información de bioseguridad u otra información que sea relevante.</li></ul> 

SALAS: S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11, S12, S13, S14

- El aforo máximo en todas las salas es de 4 personas.
- Procurar que el espacio cuente con una correcta circulación de aire
- En todas las salas se encontrarán 4 círculos pintados de 30 cm de diámetro que indican donde deben ubicarse los visitantes.



**Tabla 5**

*Material para protocolo*

Material a implementarse en el museo	Cantidad	Observaciones
Mampara (1m x 70cm)	1	Para recepción
Flechas (50cm x 15cm)	33	Para los pasillos de planta alta y baja
Flechas (25 cm x 10cm)	19	Para las escaleras
Círculos (30 cm de diámetro)	88	Para todas las salas
Cartel de indicaciones	3	Para la entrada, planta baja y alta



#### 7.4. Medidas para clientes o visitantes

- Los visitantes deben respetar y cumplir la señalética que el establecimiento ha colocado en los diferentes espacios.
- Mantener la distancia mínima de dos metros con otras personas
- Respetar el número de ingreso de visitantes
- Priorizar el pago con sueltos o monedas, para evitar que el personal de recepción tenga que dar cambio.
- Permanecer el menor tiempo posible en el establecimiento.
- Por ningún motivo deben tocar o manipular algún bien perteneciente al museo

(GAD Municipal de Cuenca, 2020)

#### 7.5. Medidas para trabajadores

Al momento de la reincorporación de trabajadores al museo, los mismos emplearán las medidas de contingencia diseñadas por las administraciones pertinentes.

- Comprobación diaria de la temperatura. Si esta registra más de 37,5 grados centígrados, entonces la personal debe ser enviado a casa y ver a un médico, con un informe del diagnóstico registrado en la oficina. (Moderno et al., 2020)
- La reincorporación de los trabajadores será escalonada.
- Se recomienda que, previa la reintegración de los trabajadores, se realicen las pruebas de COVID-19.
- Los trabajadores que pertenezcan a grupos de riesgo serán los últimos en incorporarse a laborar
- Flexibilización de horarios de atención.
- Establecer accesos y salidas diferenciados para evitar aglomeraciones.

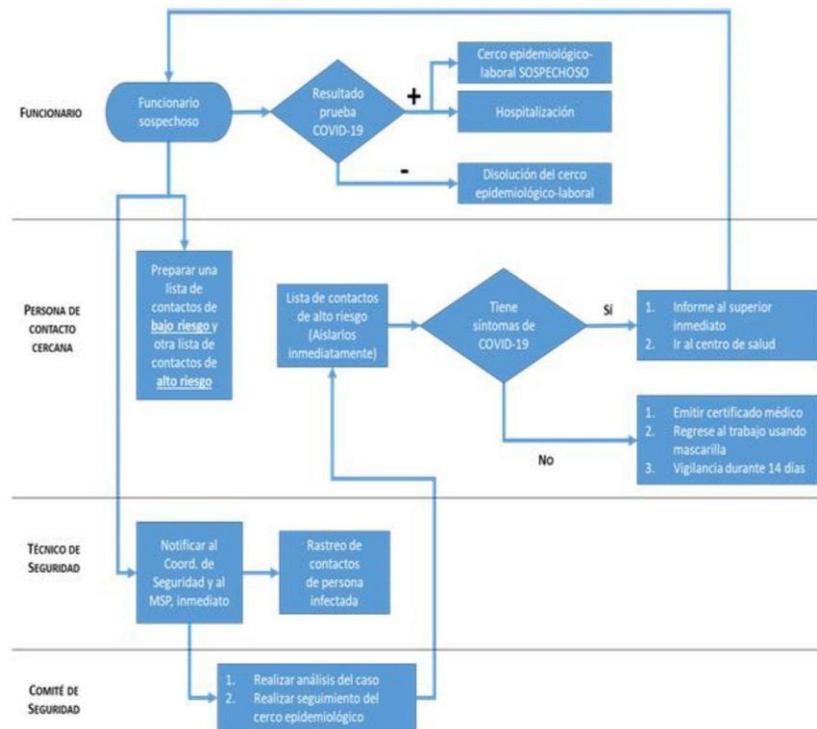


- Verificar con anticipación que todos los trabajadores administrativos, técnicos y proveedores, que tengan contacto con públicos se encuentren capacitados y en buen estado de salud, para atender todos los espacios.
- Facilitar información y capacitación al personal en materia de higiene frente a COVID-19 y sobre el uso del material preventivo y de protección, como guantes y mascarillas.
- Brindar a cada miembro del equipo de trabajo, los kits de bioseguridad y de protección individual, (guantes, mascarilla, gafas).
- Implementar mecanismos para laborar en equipos de trabajo, jornadas laborales, horarios rotativos, turnos y formas de atención al cliente, manejo de proveedores y vendedores.
- Evitar el uso común de herramientas de trabajo.
- Evitar contacto con el cliente y/o usuario, potenciando la venta online o por teléfono, así como la entrega a domicilio.
- Lavarse las manos antes y después de tratar con cada cliente.
- Utilizar hidrogel o alcohol etílico (diluido al 70%) a la hora de manipular el dinero en efectivo.
- Acceso controlado a las zonas comunes de empleados. Desinfección de las mismas y sustituirlos dispensadores de agua por botellines individuales.
- Evitar el uso de anillos, pulseras, relojes u otros accesorios que dificulten el lavado de manos y muñecas.
- En el caso de que algún trabajador tenga la certeza o sospechas fundadas de que ha podido contraer la enfermedad por el virus COVID-19, sólo podrá incorporarse a su

puesto de trabajo previo reconocimiento médico específico por el Servicio de Vigilancia de la Salud.

Figura 5

Procedimiento en caso de sospecha de COVID-19



Nota: Tomado del GAD Municipal de Cuenca, 2020



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Protocolo de bioseguridad del Museo del Sombrero de Paja Toquilla



### Protocolo de bioseguridad ante la pandemia COVID-19

**Rafael Pardes S. & Hijos Cia. Ltda.**

**Museo del sombrero de paja toquilla**

**AÑO 2020**



## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las medidas de prevención mínimas de conocimientos, métodos aplicables y equipos para prevención de contagio en el entorno familiar, laboral y de los diversos consumidores, para la reactivación de las actividades comerciales en el Cantón Cuenca.

## OBJETIVOS

Este Protocolo plantean los siguientes objetivos:

- Prevenir la proliferación de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), a través de la implementación de medidas básicas necesarias, que permitirá minimizar la probabilidad de contagio de los trabajadores durante la ejecución de sus actividades laborales presenciales.
- Identificar casos con posible sospecha de COVID-19 en los trabajadores.
- Garantizar la salud de los trabajadores, proveedores y clientes a lo largo de la cadena del sector comercial.
- Reactivar las actividades económicas del sector y mantener las operaciones.

### ICOM COVID-19 Museos y fin del encierro: garantizar la seguridad del público y del personal

#### Preparándose para la llegada del público.

- Definir un número máximo de visitantes permitidos en el museo e informar al público al respecto.
- Defina un número máximo de visitantes por sala de exposiciones e informe al público (se recomienda establecer un número máximo de personas por metro cuadrado para permitir una distancia de seguridad de 1,5 m entre cada visitante)
- Determinar el tiempo promedio de visita para establecer franjas horarias.
- Configurar un sistema de reserva (en línea, por teléfono y / o correo electrónico).
- Considere los horarios de apertura dedicados a ciertos grupos de público (por ejemplo, > 65 años de edad)
- Denegar el acceso a personas que presenten síntomas de la enfermedad.
- Notifique al público las restricciones relacionadas con el contexto en el sitio web de la institución y antes de ingresar al museo

#### Acceso público: adaptar el flujo de visitantes

- Implementamos líneas de señalética en las entradas y mostradores.
- Elaboramos marcas en el suelo, marcando las líneas para garantizar que se mantenga la distancia recomendada de 1,5 m.
- Aseguramos la distancia entre los visitantes y los mostradores de recepción.
- Contamos con flujos separados en la entrada y salida y proporcionamos un recorrido unidireccional de las salas del museo.





- Proporcionaremos visitas guiadas y ofertas educativas si se respeta la distancia de seguridad entre los participantes. Hemos implementado un sistema para que se pueda agendar las visitas grupales al museo.
- Las aperturas de nuestras áreas comerciales comunes (cafetería, galería y tienda) están sujetas a regulaciones nacionales específicas.

**Acceso público: fortalecimiento de las medidas de salud**

- Disponemos de dispensadores de desinfectante para manos en la entrada del museo, e implementamos señales de advertencia para alentar a los visitantes a respetar las medidas de salud vigentes.
- Aseguramos que los visitantes tengan acceso a los inodoros (lo que les permite lavarse las manos con agua y jabón e implementamos el material higiénico desechable necesario) adaptando también las reglas de distanciamiento social recomendado.
- Las puertas interiores permanecerán abiertas en todo momento (si es posible). De lo contrario, deben desinfectarse cada vez que se usan.

**Acceso público: restringir cierto acceso si es necesario**

- Si nuestras áreas comunes no permiten la aplicación de las reglas de distanciamiento social, por la afluencia de visitantes, consideraremos un ajuste de horarios y tráfico.
- El personal estará presente en el mostrador de recepción y en las salas del museo para garantizar no solo que haya una distancia suficiente entre el visitante y las obras expuestas, sino también para asegurar de que haya una distancia suficiente entre los propios visitantes. Si es necesario, para garantizar la seguridad de las obras y los visitantes, los equipos deberán ser complementados por el personal adicional.
- Nuestro personal dispone de dispositivos de protección adecuados (protección de la caja registradora, máscaras y desinfectantes), condición obligatoria para la apertura al público.

**Medidas de limpieza y conservación.**

- Aumentamos los intervalos de limpieza de acuerdo con las reglamentaciones nacionales y mundiales.
- Todas las áreas del museo accesibles al público se limpiarán diariamente, como mínimo.
- Las áreas accesibles para el personal se limpiarán de acuerdo con las pautas nacionales.
- El equipo común utilizado por varios miembros del personal deberá desinfectarse regularmente.
- El personal limpiará su lugar de trabajo diariamente con toallitas a base de alcohol o toallas de papel, independientemente del servicio de limpieza en el lugar.
- Cualquier empleado cuya actividad no requiera una presencia en el sitio continuará trabajando desde su hogar y de acuerdo con las regulaciones nacionales.





### MEDIDAS GENERALES PARA EVITAR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19

- Incentivaremos el lavado constante de manos. Lavarse las manos con abundante agua y jabón durante 40 segundos cada tres horas, así como también después de estornudar, toser o limpiarse la nariz.
- Evitar tocarse el rostro (ojos, nariz y boca) con las manos.
- Modificar las conductas sociales: no saludo de beso, no abrazos y distancia interpersonal mínimo de 1.5 metros.
- Evitar lugares donde haya aglomeraciones de personas.
- No escupir.
- Al toser o estornudar cubrir el rostro con el antebrazo o codo, o mediante un paño desechable, mantener en todo momento puesta la mascarilla.
- No utilizar teléfonos, escritorios, oficinas y otras herramientas de trabajo pertenecientes/ asignados a otro colaborador y desinfectarlos continuamente.
- Se debe portar una mascarilla para proteger sus vías respiratorias y gafas de seguridad, o lentes, para evitar el contacto de las manos en los ojos.
- Las personas que tengan el cabello largo deberán mantenerlo recogido desde que inicia el trayecto del domicilio al trabajo y viceversa.
- Mantenerse informado por los canales oficiales, no fomentar rumores. La parte más grave de toda situación crítica es el PÁNICO. Los números de atención por emergencias son 171 y 911.
- Toda persona que presente síntomas relacionados al COVID 19, está en la obligación de reportar esta sintomatología a través de la línea telefónica 171 a nivel nacional y someterse a un auto aislamiento inmediato, de acuerdo con lo establecido por el Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la Covid-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria.

#### Movilización al lugar de trabajo y retorno a su hogar

##### Al salir de la vivienda:

- El uso de mascarilla, en el traslado es obligatorio.
- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos.

##### En transporte particular en carros, motocicletas y bicicletas:

- Incentivar la movilidad en transportes alternativos de uso individual como bicicleta y motocicleta, con elementos de protección y seguridad de uso exclusivamente personal (Mascarilla, gafas, casco, prendas de alta visibilidad luminiscentes, rodilleras y coderas) y cualquier otra que considere necesario de acuerdo con el riesgo.
- En trayectos de desplazamiento cortos, promover la llegada y salida del lugar de trabajo a pie.
- En la medida de lo posible, mantener la distancia mínima entre personas dentro del vehículo recomendado de acuerdo con el detalle de pasajeros especificado en el salvoconducto (por ejemplo, el pasajero puede ir en la parte de atrás).





- En motos y bicicletas, se debe regir a la normativa legal vigente, 1 persona con salvoconducto legalizado.
- Desinfectar con regularidad superficies con las que tiene contacto frecuente como son las manijas, volante, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, comandos del vehículo, etc. con alcohol, pañitos desinfectantes u otros desinfectantes para superficies.

En transporte público:

- Si el trabajador va a utilizar transporte público, se debe utilizar gel antibacterial después de entrar en contacto con objetos o superficies, y se debe utilizar tapabocas. Es importante evitar llevarse las manos a la cara.
- Se debe lavar las manos antes y después de utilizar el transporte.
- La persona que deba utilizar transporte público, además de estas indicaciones, deberá estar atenta a las emitidas por las autoridades locales, quienes regulan el transporte público de pasajeros.

Al regresar a la vivienda:

- Retirar los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavar las manos, de acuerdo con los protocolos emitidos por el COE Nacional.
- Antes de tener contacto con los miembros de familia, cambiarse de ropa.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales. No reutilizar ropa sin antes lavarla.
- Desinfectar con alcohol o lavar con agua y jabón los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.

**Medidas de seguridad y salud en el trabajo**

- Proveemos a nuestro personal los productos de higiene necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándolos a cada actividad concreta. Con carácter general, mantenemos un aprovisionamiento adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel al 70%, mismo que debe contar con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA.
- Mantendremos un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder efectuar las tareas de sanitización reforzada a diario, previo el ingreso de los clientes y trabajadores; así como durante el tiempo de descanso del personal del lugar de trabajo.
- Contamos con un aprovisionamiento suficiente de material de protección, especialmente guantes y mascarillas para el personal y demás prendas de protección que deberán ser dotadas de acuerdo al riesgo al que se exponga al trabajador.
- Realizaremos un seguimiento de los casos con resultados positivos, implementando los protocolos sanitarios vigentes en articulación con el establecimiento de salud más cercano.





- Para los colaboradores que deban asistir de manera presencial a las instalaciones de la empresa, será prioridad promover el distanciamiento físico y así tener una menor concentración en los ambientes de trabajo, disminuir la interacción social de los trabajadores y reducir el riesgo por exposición asociado al uso de transporte público en horas pico o zonas de gran afluencia de personas al interior de las empresas.

#### **Recomendaciones para trabajadores y consumidores.**

Los trabajadores y directores deben comprometerse a seguir las instrucciones contenidas en este protocolo y las demás impartidas por el empleador, en torno a la prevención de contagios, para esto deberá, como mínimo:

- Cuidar su salud y la de sus compañeros de trabajo, manteniendo las recomendaciones de limpieza y desinfección de superficies y objetos, las recomendaciones de etiqueta respiratoria y la de distancia mínima de 2 metros entre personas.
- Utilizar los protectores faciales plásticos, en los casos que aplique, para permitir la comunicación entre trabajadores en el lugar de trabajo.
- Evite compartir alimentos y bebidas.
- Los trabajadores deberán realizar un adecuado lavado de manos con jabón líquido y desinfección al ingreso a su lugar trabajo y luego de tener contacto con superficies y áreas comunes.
- No presentarse al trabajo si hay síntomas asociados al COVID-19, tos, fiebre sobre 38°C, dolor muscular y dificultad respiratoria, entre otros síntomas de resfriado.
- Evite reuniones innecesarias en el trabajo. Si fueran necesarias, se deberán realizar en espacios abiertos o bien ventilados, manteniendo siempre la distancia de mínimo 2 metros en lugares cerrados entre las personas y realizando previa y posterior limpieza y desinfección de las superficies y objetos utilizados. Para lugares abiertos se recomienda el distanciamiento físico de 1 metro.
- Facilitar el trabajo al personal de limpieza cuando abandone su puesto, despejando lo máximo posible.
- Si empieza a notar síntomas, avise a sus compañeros y superiores, extreme las precauciones tanto de distanciamiento social como de higiene mientras esté en el puesto de trabajo y contacte de inmediato con su supervisor o quien hiciere sus veces en el lugar de trabajo.
- Deposite los guantes, mascarillas y pañuelos de un solo uso, empleados que hayan sido previamente cortados, como desechos infecciosos en los respectivos basureros, con el fin de evitar su reutilización.





#### Medidas de higiene en el lugar de trabajo

- Se llevará un registro de las personas que ingresan.
- Tomaremos la temperatura al personal y uso de gel con alcohol al 70%, al ingreso del lugar de trabajo.
- Disponemos de dispensadores de gel con alcohol al 70% que cuente con Registro Sanitario emitido por la Agencia de Regulación y Control Sanitario, ARCSA, en lugares estratégicos para el uso del personal y de los usuarios.
- Reforzamos las tareas de limpieza en todas las estancias, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas, pasamanos, manillas de puertas, así como todos los aparatos de uso habitual por los empleados, desde mandos de maquinaria, superficies de trabajo, ordenadores y útiles de oficina.
- Realizamos la limpieza de instrumentos de trabajo usados por un empleado en cada cambio de turno. Quien termina el turno tiene la responsabilidad de limpiar el área y equipos utilizados.
- Aseguramos una correcta protección del personal encargado de la limpieza. Todas las tareas deben realizarse con mascarilla y guantes de acuerdo al riesgo biológico al que se encuentren expuestos y bajo las recomendaciones del análisis realizado por el responsable de seguridad y salud ocupacional.
- Una vez finalizada la limpieza, y tras despojarse de guantes y mascarilla, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
- Limpieza constante y desinfección de áreas comunes y de baños, éstos últimos según el flujo de gente que utilice los mismos. Se debe llevar un registro de la limpieza de estas zonas.

#### Mecanismo de respuesta ante un caso

En caso de que un empleado presente síntomas asociados al COVID-19, tos, fiebre sobre 38°C, dolor muscular y dificultad respiratoria, se realizará lo siguiente:

**Paso 1:** Evitar exponerlo frente a sus colegas. Mantenga en todo momento la confidencialidad del caso, recordando la protección de datos personales y de información médica.

**Paso 2:** No acercarse a menos de 2 metros del colaborador. Disponer para esta persona, un área para su aislamiento, donde pueda estar cómodo y seguro mientras se determina el punto de traslado y se dispone de un transporte. Si la persona presenta signos de alarma como dificultad para respirar o lleva más de 3 días con fiebre, deberá comunicarse a las líneas telefónicas 171 o 911. En este caso, deberán observar lo establecido por el Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la Covid-19 emitido por la “Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria”.

**Paso 3:** Proveer un transporte privado al domicilio con todas las medidas de protección y bioseguridad tanto para quien tiene síntomas como para quien conduce el vehículo





(tapabocas, ventanas abiertas, no utilización de aire acondicionado, distancia, lavado de manos y desinfección del vehículo).

**Paso 4:** Generar un canal de comunicación de dos vías con la persona enferma y tener sus contactos personales. Dar instrucción de quedarse en casa y aislarse según las indicaciones propuestas por el Ministerio de Salud. Esta persona no puede asistir por ningún motivo al lugar de trabajo.

**Paso 5:** Solicitar al colaborador información que pueda ser importante para evaluar el riesgo de la persona y de las personas que puedan haber entrado en contacto con el contagiado.

**Paso 6:** Realizar seguimiento diario del estado de salud de la persona.

**Paso 7:** Tener la información de cada caso debidamente documentado para su seguimiento y generar lineamientos para la recuperación de la persona trabajadora o aparición de nuevos casos positivos.

**Paso 8:** En caso de que haya una toma de prueba y que el resultado sea positivo, el colaborador no podrá asistir al lugar de trabajo hasta que reciba atención médica y posterior alta médica.

**Paso 9:** En caso de que haya presentado síntomas y el resultado sea negativo, se debe continuar con el aislamiento del trabajador y sus posibles contactos.

**Paso 10:** Realizar un levantamiento sintomatológico previo al reingreso del personal al lugar de trabajo.

#### Medidas frente al lugar de trabajo

- Informaremos al encargado o su delegado del lugar de trabajo, contactando al personal responsable de dicha área.
- Desarrollaremos un análisis para determinar el nivel de riesgo en el área de contacto de la persona portadora para tomar las medidas preventivas necesarias.
- Realizaremos un proceso de limpieza y desinfección de manera periódica con desinfectantes de alto nivel previo al reingreso de otras personas al área.

#### Frente a los posibles contactos

Los trabajadores que hayan estado en contacto directo con el trabajador contagiado deben permanecer en aislamiento preventivo en primera instancia y luego adoptar las medidas que el médico lo determine. Mientras se está en proceso de evaluación por parte del médico, estos trabajadores no deben asistir a las dependencias de la empresa/ lugar de trabajo hasta obtener la confirmación del resultado del testeo y luego proceder conforme a lo que determine el médico, o hasta que pasen 14 días de cuarentena o de acuerdo con lo que el médico indique.





- Siempre que se informe de la situación a los contactos se debe mantener la confidencialidad de la identidad de los casos.
- Mantener seguimiento y control de reposos/aislamientos preventivos de trabajadores que estuvieron en contacto con la persona sospechosa de contagio y/o tienen confirmación diagnóstica por parte del médico tratante.

### **MEDIDAS PARA LA CADENA DE PRODUCCIÓN Y SUMINISTRO ASOCIADAS**

#### **Ingreso de trabajadores a las instalaciones**

1. Todo trabajador deberá presentarse a las instalaciones de la empresa portando el uniforme de trabajo o la ropa dispuesta por la misma, asegurando el lavado diario y el buen estado de ellos.
2. El ingreso deberá ser ordenado, en fila y mantener 2 metros de distancia entre los colaboradores durante todo el proceso de ingreso.
3. Realizar la lista de chequeo a todo el personal que vaya a ingresar a las instalaciones, la cual será realizada por un delegado.
4. Si la temperatura corporal es mayor a los 38°C, el trabajador deberá ser dirigido al área de aislamiento temporal.
5. Los trabajadores deberán desinfectar su calzado sumergiendo los mismos en el pediluvio.
6. Durante la espera para ingreso a los casilleros el personal debe realizar filas de manera ordenada y mantener distancia de 2 metros, a fin de respetar la capacidad máxima de los mismos.
7. La empresa debe garantizar que se desinfecte la puerta de ingreso a la empresa al inicio y final de la entrada del personal.

#### **Prácticas de trabajo seguro durante la ejecución de actividades para personal operativo en fábricas y bodegas**

1. En áreas satélites se deberá contar con un delegado quien se encargue de vigilar y supervisar el ingreso y salida del personal de bodega, de acuerdo con las medidas de seguridad.
2. El personal de bodega deberá colocarse adecuadamente la mascarilla, el uso de ésta será de manera permanente durante toda la jornada de trabajo. La mascarilla debe encontrarse en buen estado.
3. El personal operativo deberá desinfectar las zonas de trabajo de forma programada haciendo énfasis en todas las superficies.
4. Las herramientas de trabajo deben ser limpiadas al inicio y final de la jornada, o en caso de que sea manipulada por varias personas, asegurar la desinfección de estas.
5. En bodegas, evitar la aglomeración de personal, permitiendo el ingreso de una única persona a la vez para retirar insumos y/o respetando siempre la distancia interpersonal de 2 metros.
6. En la bodega realizar al menos dos limpiezas de desinfección por día.





7. No se permite el préstamo de herramientas, documentos, elementos de oficina, análogos. Se recomienda digitalizar los documentos.

#### Medidas para la atención de visitantes

1. Limitaremos el ingreso de visitantes o cualquier persona ajena a la organización mientras se mantengan las restricciones por la pandemia del COVID-19.
2. Se llevará un registro de las personas que ingresan.
3. El visitante deberá cumplir con las medidas higiénicas para el ingreso a las instalaciones establecidas (control de temperatura, uso de pediluvio, uso de alcohol gel).
4. Se recomienda que las reuniones con personas externas a la compañía sean de un número máximo de 4 personas, respetando el distanciamiento físico (2 metros)

#### Comercialización

La reapertura de las actividades comerciales de nuestro local, se podrá realizar en base a la declaratoria de la semaforización del COE Cantonal, a partir del color amarillo.

#### Medidas para atención a clientes

1. En el caso de que no se puedan realizar entregas a domicilio, todos los clientes que ingresen a los puntos de venta deberán portar mascarilla obligatoriamente. En el caso de que algún cliente no disponga de mascarilla, se entregará una mascarilla desechable respetando las medidas de no contacto.
1. La supervisión del local comercial o su delegado, son los encargados de vigilar que se cumplan las medidas de bioseguridad, como la toma de temperatura y síntomas básicos.
2. Al ingreso de cada punto de venta se deberá contar un pediluvio con desinfectante, en el cual los clientes deberán pisar con sus dos pies y, a continuación, secarán su calzado en una manta seca para evitar caídas.
3. En las cercanías a cajas deberá existir dispensadores de gel antibacterial al 70% para ser usado por los clientes.
4. Para la atención personalizada, se debe mantener una distancia de al menos 2 metros entre el asesor comercial y el cliente.
5. Para la atención a clientes en la caja se deberá instalar en el piso una demarcación (línea horizontal, pudiendo ser con cinta adhesiva antideslizante o pintura). Esta demarcación deberá ser a una distancia de, al menos, 2 metros en relación con la caja.
6. Es obligatorio que el personal de caja, cada 30 minutos, realice el lavado correcto de manos con agua y jabón, y también después de la atención a cada cliente; sobre todo en caso de manipular dinero en efectivo aplicar gel antibacterial o alcohol al 70%.
7. No se permitirá el préstamo de elementos como esferográficos, grapadoras, etc.





#### Recomendaciones para atención al cliente

- La permanencia en los establecimientos comerciales deberá ser la estrictamente necesaria.
- Se fomentará y facilitará, en la medida de lo posible, el pago online o por tarjeta.
- Todo el público, incluido el que espera en el exterior, debe guardar la distancia interpersonal.
- La empresa analizará sus procesos para brindar al cliente alternativas de comunicación de la información (cotizaciones, órdenes de trabajo, recibos de caja) de manera digital para reducir el intercambio de documentación física.
- Se informará a todos los clientes de forma verbal y en un sitio visible, de las instrucciones de seguridad que se deben respetar según el protocolo.

#### REFERENCIAS

- ICOM COVID-19 Museos y fin del encierro: garantizar la seguridad del público y del personal
- Planificación de medidas para la reapertura de los museos de titularidad y gestión estatal dependientes de la Dirección General de Bellas Artes
- Guía sobre la preparación lugares de trabajo para COVID-19. OSHA 3990-03 2020.
- Guía de prevención y actuación integral frente al sars-cov-2 (covid-19) en el ámbito laboral, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), marzo 2020.
- Protocolo para precautelar la Salud de los Trabajadores de la Cadena Productiva del Sector de la Construcción, ante la Emergencia Sanitaria por el COVID-19, Constructores positivos, abril 2020. Protocolo mínimo de protección y prevención para garantizar la salud ante la emergencia sanitaria en las empresas del sector automotor, Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE), abril 2020, Protocolo Industrial Forestal (AIMA).
- Guía general para el retorno progresivo de las actividades laborales en el sector privado, Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca y Ministerio del Trabajo, abril 2020.





## Protocolo de Bioseguridad del Museo Municipal Remigio Crespo Toral



### PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LAS ACTIVIDADES PRESENCIALES EN EL MUSEO MUNICIPAL REMIGIO CRESPO TORAL

31 de marzo de 2021

- 1.- El personal deberá asistir en los horarios y turnos señalados según las disposiciones del GAD Municipal del Cantón Cuenca.
- 2.- Queda restringido temporalmente el acceso de personas particulares no autorizadas. Si su presencia es imprescindible y debidamente autorizada por el Director del Museo, esa persona deberá ingresar con su mascarilla y cumpliendo con todas las normas de bio-seguridad vigentes. No podrá ingresar más de una persona por visita. El Museo deberá establecer una zona especial de recepción.
- 3.- Los servicios de atención al público se receptorán por correo y por teléfono.
- 4.- Es obligatorio que el personal use gel antibacterial con alcohol al 70% al ingresar al Museo y desinfectar su calzado en las bandejas instaladas en los al ingresos del edificio.
- 5.- Se deberá contar con un botiquín sanitario que contenga mascarillas, alcohol en gel y jabón líquido, es decir todo el equipo de bio-seguridad al que se deberá sumar lo que señale el Centro de Salud Ocupacional del GAD Municipal.
- 6.- Todo el personal, sin excepción alguna, deberá contar con el equipo necesario de bioseguriad para laborar en el Museo. Es obligatorio el uso de mascarilla durante la jornada laboral.
- 7.- El personal deberá tener su desinfectante personal, a más del que existe en el Museo, para que los pueda utilizar en reservas y oficinas.
- 8.- El o la responsable del Museo designará a un administrador de equipos de bio-seguridad quien deberá cuidar la correcta dotación diaria de los mismos.
- 9.- El personal deberá limpiar y desinfectar con alcohol su oficina y los objetos que usa diariamente durante la jornada laboral.
- 10.- El personal no debe manipular equipos y dispositivos a cargo de otros servidores.
- 11.- El personal deberá mantenerse en su espacio (oficinas y reservas), salir solo si es indispensable.



- 12.- Si alguien del personal desea ingresar en otros espacios administrativos/técnicos del Museo, deberá previamente anunciar su presencia a la persona responsable de esos espacios.
- 13.- Si alguien del personal necesita de colaboración, se sugiere que sea una sola persona quien brinde la ayuda requerida y con el debido distanciamiento.
- 14.- El personal técnico y el equipo de limpieza deberán iniciar un proceso de mantenimiento y conservación preventiva total del edificio y de las colecciones.
- 15.- Durante el proceso de limpieza si se encontrara alguna alteración en los bienes culturales, es necesario dar conocimiento inmediato al personal técnico para que proceda a llenar la ficha de prelación diseñada y aprobada en años anteriores, que nos permite anotar el estado de conservación de la obra con detalle y recomendar las acciones a realizarse.
- 16.- Para manipular los bienes durante este proceso de conservación y limpieza, es absolutamente necesaria la colaboración de una persona que esté familiarizada con este trabajo, el personal técnico en conservación le capacitará en tareas básicas como la manipulación de objetos patrimoniales.
- 17.- Si las reuniones del equipo de trabajo son estrictamente necesarias, se realizarán en un lugar asignado con suficiente ventilación, guardando las debidas medidas de distanciamiento entre los participantes.
- 18.-Se deberá notificar inmediatamente al responsable del Museo en caso de que alguna persona del equipo manifieste síntomas que llevan a sospechar la existencia del covid-19.
- 19.- El ascensor se mantendrá temporalmente fuera de servicio.
- 20.- El aforo por sala para visitantes es de 5 personas.
- 21.- El ingreso máximo grupal es de 5 personas.
- 22.- El distanciamiento entre personas o grupos que visitan el museo es de 5 minutos.
- 23.- El personal de guardianía y de limpieza deberá conocer y cumplir con este protocolo.



## Protocolo de Bioseguridad de la Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP



### RESOLUCIÓN Nro. CIDAP-DE-009-2020

#### CONSIDERANDO:

1. Que, el Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares, CIDAP, es una institución de derecho público creada mediante decreto supremo Nro. 787 publicado en el Registro Oficial Nro. 894 el 22 de septiembre de 1975.
2. Que, el Art. 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: "las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";
3. Que, en fecha 25 de mayo de 2016 el Directorio del el Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares, CIDAP nombró como su Director Ejecutivo al licenciado Fausto Ordoñez Almeida;
4. Que, con fecha 11 de marzo de 2020, el Presidente de la República, ante el brote de COVID-19 (coronavirus) en el Ecuador, decretó emergencia sanitaria nacional, en la cual se decretó medidas de prevención y restricciones para eventos masivos y de concentración de gente;
5. Que, el Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares (CIDAP) cuenta con dos espacios que reciben afluencia considerable de usuarios nacionales y extranjeros, como son el Museo de Artes Populares y el Centro de Documentación;
6. Que, mediante Acuerdo Interministerial N° 0000001 de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Gobierno y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana dispusieron medidas de prevención para evitar la propagación de coronavirus (COVID 19)
7. Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Trabajo expide las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria; y,
8. Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 1017 de 16 de marzo de 2020, el Presidente de la República del Ecuador, licenciado Lenin Moreno Garcés, dispuso la suspensión de la jornada presencial de trabajo para todos los trabajadores y empleados del sector público o del sector privado;



9. Que, con fecha 28 de abril de 2020 el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional (COE) aprobó la "Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales MTT6-003 de 2020".
10. Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-094 de 03 de mayo de 2020, el Ministerio de Trabajo expide las Directrices para el Retorno al Trabajo Presencial del Servicio Público;
11. Que, con la adopción de "semáforos" por parte del COE Nacional y COE cantonal, el CIDAP deberá contar con un plan de retorno a actividades, en cumplimiento a las disposiciones que sean emitidas por las autoridades competentes;
12. Que, la enfermedad causada por Coronavirus (COVID-19) es una enfermedad viral caracterizada por la presencia de síntomas respiratorios leves en un 85% de los casos. El 15% restante puede desarrollar síntomas severos y se da usualmente en personas vulnerables (mayores de 60 años, personas con enfermedades crónicas y/o inmunosuprimidas). Esta enfermedad se transmite a través de las gotas de secreciones nasales tal como sucede con otras enfermedades gripales lo cual le confiere una alta capacidad de ser transmitida durante el periodo de enfermedad.
13. Que, mediante Resolución Nro. CIDAP-DE-016-2018 de 9 de agosto de 2018 se emite el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del CIDAP, en el cual se establece entre las competencias de la Subdirección Técnica de Promoción Artesanal y Cultural las siguiente: "Elaborar e implementar el Plan de Gestión de la Reserva de Artesanías de América", "Administrar el patrimonio cultural de la institución" y "Generar y desarrollar el Plan Anual de Muestras Museales y el Plan de Gestión de los museos del CIDAP;"y,
14. Que, el Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares (CIDAP), en base de las disposiciones emanadas por los entes de control de la emergencia sanitaria, así como del ente rector del trabajo en el sector público, en función de las atribuciones conferidas y los antecedentes expuestos:

## RESUELVE

### **Artículo 1.- Expedir el Protocolo de reapertura post Covid-19 del Museo de Artesanías y Artes Populares de América del CIDAP.**

#### **INTRODUCCIÓN**

El presente Instrumento de planificación ha sido elaborado con el fin de abordar medidas básicas para la reapertura del "Museo Interamericano de Artesanías y Artes Populares de América" del CIDAP. Se trata de una planificación provisional y sujeta a las actualizaciones





que se deriven de las medidas dictadas por las autoridades sanitarias nacionales y OMS, para enfrentar la crisis originada por el Covid-19.

Se considera que la aplicación de algunas medidas se harán en función de la evolución de las circunstancias, y podrían proyectar resultados que exigieran reajustes posteriores.

En esta planificación, conforme a lo dictado por el COE y Gobierno Nacional, serán fundamentales tres medidas de control, las mismas que garantizarán la seguridad sanitaria, enfocada a la recuperación de las actividades de manera progresiva: distanciamiento social, control de aforo y medidas de higiene.

Aún con condicionantes derivados de la propia evolución de la pandemia, las particularidades de los museos como centros en los que confluyen trabajadores, bienes de interés cultural y visitantes, hacen aconsejable valorar de manera anticipada las medidas que deberán abordarse en cada uno de esos tres ámbitos.

En este documento, además de esbozar medidas cuya aplicación estará sujeta a variantes y especificaciones en función de las particularidades del museo, se incorporan una serie de reflexiones con relación a lo que se prevé, serán los retos y líneas de acción de los museos, en el nuevo contexto social derivado por la pandemia.

## **PROTOCOLO**

### **OBJETIVOS**

- Proporcionar la seguridad sanitaria necesaria a los usuarios y trabajadores del museo, a través de medidas de prevención del contagio de Covid-19.
- Garantizar a los visitantes y público en general del museo una permanencia segura y confiable dentro de las instalaciones del mismo.

### **ALCANCE.**

Se aplicará en todas las áreas del Museo primera y segunda planta, así como para todas las personas que allí desarrollen funciones y que tengan que ingresar por el museo. Estas medidas a seguir se basan en directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Museos (ICOM) y en el Comité de Operaciones de Emergencia - COE Nacional del Ecuador, el máximo organismo gubernamental que ha dictado las medidas que deberán ser adoptadas en diferentes fases (semáforo) por todas las instituciones públicas y privadas, para hacer frente a la pandemia y posibilitar el retorno a las actividades laborales presenciales.

Independientemente de las medidas que se adopten para la reapertura del museo, debemos establecer protocolos para la estructura física, personal del museo y visitantes,



a quienes se informará sobre los cambios, y cómo se los va a proteger; será importante observar su comportamiento y reacción.

El personal que atiende en las salas de exhibición, debe estar capacitado en cuanto al manejo de público en un ambiente limpio y seguro, informar a los visitantes sobre los nuevos procedimientos, capacidad de respuesta si alguien presenta síntomas de la enfermedad en las instalaciones, o cómo proceder con aquellas personas que no están respetando los protocolos de seguridad dispuestos.

#### **MEDIDAS DE PREVENCIÓN TÉCNICAS Y PERSONALES EN FASES AL SEMÁFORO**

##### **Rojo:**

- a) Respeto y cumplimiento de las normas obligatorias dictadas por el COE Nacional y provincial.
- b) Trabajo presencial suspendido a nivel público y privado, a excepción de sectores estratégicos, se adopta la modalidad de teletrabajo.
- c) Todo tipo de actividades se encuentran suspendidas.
- d) Restricción vehicular y circulación de acuerdo al último dígito de placas.

##### **Amarillo:**

- a) Respeto y cumplimiento de las normas obligatorias dictadas a nivel nacional
- b) Retorno a la actividad laboral en el sector público y privado, con máximo del 30% del personal en forma presencial y en turnos rotativos que garanticen la atención y prestación de servicios.
- c) No se permite la apertura y el acceso de archivos que reposan en museos y bibliotecas.
- d) Obligación de las instituciones públicas y privadas de establecer un protocolo de reapertura gradual al público con las medidas de bioseguridad y señalética que garanticen la seguridad.

##### **Verde:**

- a) Respeto y cumplimiento a las normas obligatorias a nivel nacional.
- b) Toque de queda de 24h00 a 05h00.
- c) En cuanto a las Instituciones públicas, será la máxima autoridad de cada institución quien regule la actividad laboral, priorizando la modalidad de teletrabajo. Se podrá retomar trabajo presencial con un máximo de 70% de su personal.
- d) Se autoriza la organización de turnos para evitar aglomeraciones.

Estas medidas podrán ser modificadas de acuerdo a las disposiciones que emita el COE Nacional y COE Cantonal en el ámbito de su competencia.



### Protocolo de reapertura para museos

A medida que el confinamiento se va terminando en varias regiones del país, los museos tienen que revisar y actualizar sus protocolos de seguridad sanitaria para reabrir adecuadamente sus puertas. Si bien las reglamentaciones nacionales varían según la evolución específica de la pandemia de COVID-19, hay algunas medidas básicas que pueden adoptarse para proteger la salud tanto de los visitantes como del personal que en el laboran, en tal sentido se ha considerado tomar en cuenta las siguientes fases:

#### FASE 1 Lineamientos generales.

Se replanteará la estructura museográfica de todas las salas de exhibición previa a su reapertura, de tal manera que garantice la seguridad del público, de las obras como del funcionario, para tal efecto se propone los siguientes cambios esenciales para la reapertura del museo:

- a) Cambio de la oficina del museo a la sala de Video, ya que se considera de suma importancia que el contacto visual sea directo con el público, manteniendo el distanciamiento, ayudará también a llevar el óptimo control y- registro de visitantes.
- b) Crear una sala de espera para el público en el interior del museo, garantizando de esta manera su estadía y seguridad.
- c) Reactivar el sistema de ventilación existente en el museo para una ventilación controlada para las colecciones en exhibición y Reserva.
- d) Reducir el número de piezas en el montaje de exhibición, el nuevo –diseño y museografía de las salas, propone el uso de señalética de seguridad entre obra y público, que limite el contacto físico del visitante con la obra, y/o piezas en cápsulas de vidrio y vitrinas.
- e) Se mantendrá el registro diario de ingresos con algunos cambios en la que se incluyeran datos como nombre completo teléfono, correo electrónico y dirección precisa.
- f) El registro de ingresos deberá mantenerse accesible hasta 4 semanas posteriores a la fecha de visita, con el fin de permitir el seguimiento de los usuarios, si fuese necesario. (dos áreas, reserva y museo)
- g) Continuar con la apertura de salas (colección permanente y exposiciones temporales) de acuerdo con las medidas de restricción y control de aforo indicado por la autoridad competente.
- h) Cuando las condiciones del museo impliquen que la restricción del aforo en que el porcentaje que sea dispuesto por las autoridades no permita cumplir el criterio básico de los 2 metros de distancia entre personas, se realizarán los cálculos y adaptaciones acordes a los espacios (salas), y se recurrirá, si fuera preciso, a establecer sectorizaciones en las salas o diseñar itinerarios selectivos para la visita.
- i) Implementar exposiciones virtuales y compartir al público la diversidad del acervo que custodia la reserva del CIDAP, por medio de cápsulas informativas de las piezas y obras, que serán posteadas en las redes sociales institucionales.





- j) Sólo estará permitida la visita, no la celebración de actividades culturales ni educativas.
- k) No habrá visitas de grupos escolares ni de grupos de adultos por lo que el sistema de reservas de grupos estará deshabilitado en la web, hasta nueva orden emitida por el COE Cantonal.
- l) Se mantendrá el trabajo presencial del personal estrictamente necesario para permitir el funcionamiento del museo.
- m) Continuarán los servicios externos presenciales (seguridad, limpieza, mantenimiento y jardinería).

#### **Fase 2. Preparación para la apertura al público**

- a) Definir un número máximo de visitantes permitidos en el museo e informar al público la nueva modalidad acerca de las visitas (15 personas)
- b) Definir un número máximo de visitantes por sala de exposición (3 personas) e informar al público, y/o establecer un número máximo de personas por metro cuadrado para permitir una distancia de seguridad de 1,5 m entre cada visitante (cuatro personas por cada 10 mts cuadrados)**
- c) Determinar el tiempo medio que dure la visita para establecer horarios de atención.
- d) Establecer un sistema de reservas o citas (en línea, por teléfono y/o por correo electrónico) para visitas.
- e) Informar al público sobre las medidas del plan de retorno establecidas, a través del sitio web institucional y antes del ingreso al museo.

#### **Fase 3. Adaptar el ingreso del visitante**

- a) Adecuación de señalética en el piso previo al ingreso (frente al museo) con el fin de asegurar que se mantenga la distancia recomendada de 1,5 m.
- b) Asegurar que la distancia entre los visitantes y la recepción cumplan con estos protocolos.
- c) Asegurar de que se mantengan separados los flujos de entrada y salida al museo, estableciendo un recorrido unidireccional de las salas, los cuales deben estar debidamente señalizados.

#### **Fase 4.- Acceso del público: reforzar las medidas de seguridad sanitaria internas.**

- a) Instalar dispensadores de gel desinfectante de manos a la entrada del museo y colocar señalética para alentar a los visitantes a respetar las medidas sanitarias vigentes del museo.
- b) Dotar a los visitantes de artículos de aseo, permitiéndoles lavarse las manos con jabón y agua, de preferencia utilizar material higiénico desechable, adaptando este acceso a las normas de distanciamiento social vigentes (marcadores en el suelo, etc.)
- c) Las puertas de acceso y las interiores permanecerán abiertas, desde la apertura hasta el cierre del museo (si es posible). De lo contrario, deben desinfectarse cada vez que se utilicen las mismas.





#### Fase 5.- Personal de recepción y seguridad

- a) El personal de seguridad debe estar presente en el ingreso y en las salas del museo para asegurarse que no sólo haya una distancia suficiente entre el visitante y las obras expuestas, sino también para garantizar una distancia suficiente entre los propios visitantes.
- b) Proporcionar al personal dispositivos de protección adecuados (mandil, máscaras, Guantes, cascos, alcohol y desinfectantes), se trata de una condición obligatoria para la apertura al público.

#### Fase 6.- Medidas de limpieza

- a) Todas las áreas del museo accesibles al público se limpiarán diariamente, dos veces al día.
- b) Las áreas accesibles al personal del museo se limpiarán de acuerdo con las directrices nacionales e institucionales.
- c) El personal del museo limpiará diariamente su lugar de trabajo con toallitas a base de alcohol o toallas de papel, independientemente del servicio de limpieza que se haya establecido
- d) Cualquier empleado cuya actividad no requiera su presencia en el lugar de trabajo seguirá trabajando desde su casa, de acuerdo con la normativa nacional (teletrabajo)

#### Fase 7.- Conservación en el museo

Sin descuidar las medidas necesarias para contener la propagación de la epidemia y para garantizar la seguridad de la población, el museo no puede dejar de cumplir su función fundamental, que es la de conservar el patrimonio material e inmaterial, por lo que se recomienda:

##### En las salas de exposición:

Con respecto a las medidas de conservación en un contexto de reapertura, considerar establecer las siguientes directrices:

- a) Organizar una limpieza de polvo de todas las salas del museo, así como una limpieza meticulosa de todas las superficies (vitrinas, módulos, puertas, etc.) antes de abrir al público.
- b) Seguir con las instrucciones habituales con respecto a la limpieza en seco y húmedo, pero aumentar la frecuencia de barrido por lo menos a dos veces al día.
- c) En las vitrinas y superficies similares, se pueden utilizar agua, jabón y spray desinfectante (es decir, alcohol isopropílico al 70% o etanol), siempre que no se apliquen a los objetos expuestos, tener cuidado con los materiales y revestimientos sensibles al alcohol (plexiglás, barnices de laca, etc.).
- d) Asegurar que el personal de limpieza esté preparado y cuente con todos los elementos de bioseguridad (overol, guantes, mascarillas, gafas, alcohol, desinfectantes, etc.)





- e) Los objetos expuestos y los que permanecen en reserva sólo deben ser limpiados por conservadores o profesionales debidamente formados y capacitados.

**En las zonas de almacenamiento y de trabajo (sin acceso de público) Reserva:**

- a) Incluso en el caso de una reapertura, el museo funcionará en condiciones especiales y con una presencia de personal limitado:
- b) Se asegurará de que todo el personal autorizado tenga fácil acceso a estas instalaciones para lavarse las manos con agua y jabón, gel desinfectante y guantes desechables.
- c) Sólo un número limitado de personas trabajarán en la misma área, manteniendo la distancia necesaria, se recomienda 1,5 a 2m. como distancia entre individuos.
- d) Lavar y desinfectar con gran frecuencia superficies duras, manijas, perillas de puertas, interruptores de luz y otros objetos análogos.
- e) El personal debe siempre llevar el equipo completo de bioseguridad (overol, guantes, mascarillas, gafas, etc.) mientras permanezcan en estas áreas.
- f) Postergar en la medida de lo posible las adquisiciones, las restauraciones, los préstamos y movimientos de colecciones para exposiciones e investigaciones temporales o cualquier otra actividad que no sea indispensable para la buena conservación de las obras.
- g) Limitar el manejo y la manipulación de las colecciones (si es posible) hasta que la situación sanitaria vuelva a la normalidad.

Para esta actividad El Museo deberá contar obligatoriamente un área de cuarentena para los objetos. Esta área debe tener estanterías, armarios, cajas vacías, donde los objetos implicados con un mínimo de contacto/manipulación puedan separarse de la colección principal, así como un sistema de marcación sencillo que indique las fechas, la denominación del objeto, y la razón por la que el objeto ha sido puesto en cuarentena, debidamente identificable.

**Recomendaciones finales.**

**Para el ingreso de visitantes en el museo.**

- a) Promover entre usuarios y funcionarios, las medidas generales de prevención.
- b) Ninguna persona deberá saludar de mano, beso o abrazo en los exteriores ni interiores del Museo.
- c) Marcar toda la señalética (vertical/horizontal) en el piso exterior e interior del museo con material visible con el fin de mantener la distancia de 2 metros entre personas.
- d) Instalar al ingreso o bandejas para la desinfección del visitante antes del ingreso.
- e) Instalar armarios o estantes seguros afuera del museo (entrada) para que el visitante deje su equipaje de mano antes de ingresar al museo.
- f) Se deberá contar con la provisión de todos los implementos de bioseguridad como alcohol, gel, jabón líquido, toallas desechables para el público y para los funcionarios que laboran en el museo (overol, mascarillas, guantes, etc.)



- g) A todo usuario se deberá tomar la temperatura y para manos antes de ingresar al museo.

**Restricciones.**

- a) Se restringirá el acceso a las salas e instalaciones que no se pueden limpiar o desinfectar completamente (sala de video).
- b) No podrán ingresar las personas que no lleven mascarillas y que no respete las normas de bioseguridad establecidas.
- c) Personas que presenten síntomas de la enfermedad.

Dado y firmado en Cuenca hoy 14 de julio de 2020.

Atentamente,

**Lcdo. Fausto Ordoñez**  
**Director Ejecutivo del CIDAP**



### Anexo 8

## Encuesta Museo de Arte Religioso Catedral Vieja

Catedral Vieja

Estrategias para mantener el funcionamiento del institución en el contexto de la pandemia por COVID-19

Actividades digitales y comunicación

1. ¿Tiene la Institución personal dedicado al desarrollo de las plataformas digitales?

/	Si, pero no es su actividad a tiempo completo
	Si, a tiempo completo
	No

2. ¿Qué porcentaje del presupuesto se destina para el desarrollo de las plataformas digitales?

10 %

Actividades en plataformas digitales

3. Señale, para las siguientes actividades y de acuerdo al contexto de la pandemia por COVID-19, si se han implementado, se mantienen, se han potenciado, se encuentran en proceso de desarrollo o no se han desarrollado.

	Si, se han implementado	Se mantienen	se han potenciado	En proceso de desarrollo	No
Exposiciones online			/		
Recorridos virtuales	/				
Promoción de eventos presenciales		/			
Sorteos y concursos			/		
Interacción en redes sociales			/		

De ser el caso mencione una actividad diferente de las mencionadas:

4. Señale en la siguiente tabla si las condiciones de protección de las áreas señaladas se mantienen desde la reapertura. Ha sido necesario adoptar medidas adicionales después de la reapertura, se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (con miras a la mejora), no se toma en cuenta o no existe el área en el establecimiento.

	Áreas de exposición al público	Reservas	Sistema de seguridad (sistema de vigilancia, guardianía)	Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolo de empleados)
Se mantienen las medidas establecidas desde la reapertura	/	/	/		/
Se han adoptado medidas adicionales con el paso del tiempo					
Se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (se planea mejorar)				/	
No se toma en cuenta el ítem					



De ser el caso, mencione una medida adoptada, mejorada o que considere la institución que no se mencione en la tabla

Ejes de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

5. Indique en la siguiente tabla el nivel de importancia de cada elemento para el desarrollo de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Bioseguridad				/	
Presupuesto			/		
Eventos presenciales			/		
Desarrollo de plataformas digitales			/		
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales		/		/	
Investigación			/		
Bienestar de los empleados/ colaboradores			/		
Publicidad tradicional			/		
Difusión en redes sociales				/	

Indique uno de los ejes para el desarrollo de estrategias que no se mencione: *Capacitación al personal*

6. ¿Cuál es la estrategia más importante que ha implementado el establecimiento para mantenerse funcionando en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19?

*Se ha trabajado en bajar el costo de la entrada y en la estrategia de marketing*



## Encuesta Museo de las Conceptas

**Museo de las Conceptas**  
Estrategias para mantener el funcionamiento del institución en el contexto de la pandemia por COVID-19

Actividades digitales y comunicación

1. ¿Tiene la Institución personal dedicado al desarrollo de las plataformas digitales?

<input type="checkbox"/>	Si, pero no es su actividad a tiempo completo
<input type="checkbox"/>	Si, a tiempo completo
<input checked="" type="checkbox"/>	No

2. ¿Qué porcentaje del presupuesto se destina para el desarrollo de las plataformas digitales?

0 %

Actividades en plataformas digitales

3. Señale, para las siguientes actividades y de acuerdo al contexto de la pandemia por COVID-19, si se han implementado, se mantienen, se han potenciado, se encuentran en proceso de desarrollo o no se han desarrollado.

	Si, se han implementado	Se mantienen	se han potenciado	En proceso de desarrollo	No
Exposiciones online				/	
Recorridos virtuales				/	
Promoción de eventos presenciales		/			
Sorteos y concursos					/
Interacción en redes sociales		/			

De ser el caso mencione una actividad diferente de las mencionadas:

4. Señale en la siguiente tabla si las condiciones de protección de las áreas señaladas se mantienen desde la reapertura, Ha sido necesario adoptar medidas adicionales después de la reapertura, se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (con miras a la mejora), no se toma en cuenta o no existe el área en el establecimiento.

	Áreas de exposición al público	Reservas	Sistema de seguridad (sistema de vigilancia, guardianía)	Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolo de empleados)
Se mantienen las medidas establecidas desde la reapertura	/		/	/	/
Se han adoptado medidas adicionales con el paso del tiempo					
Se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (se planea mejorar)					
No se toma en cuenta el ítem		/			



Ejes de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

5. Indique en la siguiente tabla el nivel de importancia de cada elemento para el desarrollo de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Bioseguridad					/
Presupuesto				/	
Eventos presenciales				/	
Desarrollo de plataformas digitales					/
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales					/
Investigación					/
Bienestar de los empleados/ colaboradores					/
Publicidad tradicional			/		
Difusión en redes sociales					/

Indique uno de los ejes para el desarrollo de estrategias que no se mencione:

6. ¿Cuál es la estrategia más importante que ha implementado el establecimiento para mantenerse funcionando en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19?

Investigación a puerta cerrada para comunicarla de manera digital y exaltada

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



### Encuesta Museo del Sombrero de Toquilla

*Museo del Sombrero de Paja Toquilla*

Estrategias para mantener el funcionamiento de la institución en el contexto de la pandemia por COVID-19

Actividades digitales y comunicación

1. ¿Tiene la institución personal dedicado al desarrollo de las plataformas digitales?

<input type="checkbox"/>	Si, pero no es su actividad a tiempo completo
<input checked="" type="checkbox"/>	Si, a tiempo completo
<input type="checkbox"/>	No

2. ¿Qué porcentaje del presupuesto se destina para el desarrollo de las plataformas digitales?

0 %

Actividades en plataformas digitales

3. Señale, para las siguientes actividades y de acuerdo al contexto de la pandemia por COVID-19, si se han implementado, se mantienen, se han potenciado, se encuentran en proceso de desarrollo o no se han desarrollado.

	Si, se han implementado	Se mantienen	se han potenciado	En proceso de desarrollo	No
Exposiciones online					
Recorridos virtuales		/			
Promoción de eventos presenciales		/			/
Sorteos y concursos		/			
Interacción en redes sociales		/			

De ser el caso mencione una actividad diferente de las mencionadas: *visita a través de Mapstreet view.*

4. Señale en la siguiente tabla si las condiciones de protección de las áreas señaladas se mantienen desde la reapertura. Ha sido necesario adoptar medidas adicionales después de la reapertura, se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (con miras a la mejora), no se toma en cuenta o no existe el área en el establecimiento.

	Áreas de exposición al público	Reservas	Sistema de seguridad (sistema de vigilancia, guardianía)	Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolo de empleados)
Se mantienen las medidas establecidas desde la reapertura	/		/	/	/
Se han adoptado medidas adicionales con el paso del tiempo					
Se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (se planea mejorar)					
No se toma en cuenta el ítem		/			



Ejes de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

5. Indique en la siguiente tabla el nivel de importancia de cada elemento para el desarrollo de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Bioseguridad					/
Presupuesto					/
Eventos presenciales	/				
Desarrollo de plataformas digitales					/
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales					/
Investigación					/
Bienestar de los empleados/ colaboradores					/
Publicidad tradicional			/		
Difusión en redes sociales					/

Indique uno de los ejes para el desarrollo de estrategias que no se mencione:

6. ¿Cuál es la estrategia más importante que ha implementado el establecimiento para mantenerse funcionando en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19?

Contar con la plataforma digital de calidad con buena interacción con información disponible para la planificación previa de los visitantes plataforma en Instagram lista para la tendencia



## Encuesta Museo Municipal Remigio Crespo Toral

Museo Municipal Remigio Crespo Toral  
Estrategias para mantener el funcionamiento del institución en el contexto de la pandemia por COVID-19

Actividades digitales y comunicación

1. ¿Tiene la Institución personal dedicado al desarrollo de las plataformas digitales?

/	Si, pero no es su actividad a tiempo completo
	Si, a tiempo completo
	No

2. ¿Qué porcentaje del presupuesto se destina para el desarrollo de las plataformas digitales?

0 %

Actividades en plataformas digitales

3. Señale, para las siguientes actividades y de acuerdo al contexto de la pandemia por COVID-19, si se han implementado, se mantienen, se han potenciado, se encuentran en proceso de desarrollo o no se han desarrollado.

	Si, se han implementado	Se mantienen	se han potenciado	En proceso de desarrollo	No
Exposiciones online	/				
Recorridos virtuales					/
Promoción de eventos presenciales					/
Sorteos y concursos					/
Interacción en redes sociales	/				

De ser el caso mencione una actividad diferente de las mencionadas:

4. Señale en la siguiente tabla si las condiciones de protección de las áreas señaladas se mantienen desde la reapertura, Ha sido necesario adoptar medidas adicionales después de la reapertura, se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (con miras a la mejora), no se toma en cuenta o no existe el área en el establecimiento.

	Áreas de exposición al público	Reservas	Sistema de seguridad (sistema de vigilancia, guardianía)	Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolo de empleados)
Se mantienen las medidas establecidas desde la reapertura	/	/	/		/
Se han adoptado medidas adicionales con el paso del tiempo		/			
Se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (se planea mejorar)					
No se toma en cuenta el ítem				/	



Ejes de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

5. Indique en la siguiente tabla el nivel de importancia de cada elemento para el desarrollo de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Bioseguridad					/
Presupuesto				/	
Eventos presenciales		/			
Desarrollo de plataformas digitales				/	
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales				/	
Investigación				/	
Bienestar de los empleados/ colaboradores			/	/	
Publicidad tradicional			/		
Difusión en redes sociales					/

Indique uno de los ejes para el desarrollo de estrategias que no se mencione:

6. ¿Cuál es la estrategia más importante que ha implementado el establecimiento para mantenerse funcionando en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19?

Los protocolos de bioseguridad entregados a cada uno de los trabajadores del equipo ha sido esencial. El trabajo del personal de seguridad en el control de temperatura y de infección es fundamental. La forma de organizar el personal que trabaja en el caso del cuidado de niños y el área personal es el resultado del compromiso que tenemos como equipo para el servicio de nuestro público. Las medidas de bioseguridad han sido aceptadas por los visitantes sin mayores complicación.



### Encuesta Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

*Museo y Parque Arqueológico Pumapungo*  
Estrategias para mantener el funcionamiento del institución en el contexto de la pandemia por COVID-19

Actividades digitales y comunicación

1. ¿Tiene la Institución personal dedicado al desarrollo de las plataformas digitales?

Ac	/	Si, pero no es su actividad a tiempo completo
		Si, a tiempo completo
		No

2. ¿Qué porcentaje del presupuesto se destina para el desarrollo de las plataformas digitales?

17 %

2. Actividades en plataformas digitales

3. Señale, para las siguientes actividades y de acuerdo al contexto de la pandemia por COVID-19, si se han implementado, se mantienen, se han potenciado, se encuentran en proceso de desarrollo o no se han desarrollado.

	Si, se han implementado	Se mantienen	se han potenciado	En proceso de desarrollo	No
Exposiciones online	/				
Recorridos virtuales					/
Promoción de eventos presenciales					/
Sorteos y concursos					/
Interacción en redes sociales			/		

De ser el caso mencione una actividad diferente de las mencionadas:

4. Señale en la siguiente tabla si las condiciones de protección de las áreas señaladas se mantienen desde la reapertura, Ha sido necesario adoptar medidas adicionales después de la reapertura, se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (con miras a la mejora), no se toma en cuenta o no existe el área en el establecimiento.

	Áreas de exposición al público	Reservas	Sistema de seguridad (sistema de vigilancia, guardianía)	Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolo de empleados)
Se mantienen las medidas establecidas desde la reapertura			/		/
Se han adoptado medidas adicionales con el paso del tiempo					
Se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (se planea mejorar)	/	/			
No se toma en cuenta el ítem				/	



Ejes de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

5. Indique en la siguiente tabla el nivel de importancia de cada elemento para el desarrollo de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Bioseguridad			/		
Presupuesto				/	
Eventos presenciales			/		
Desarrollo de plataformas digitales				/	
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales				/	
Investigación				/	
Bienestar de los empleados/ colaboradores				/	
Publicidad tradicional		/			
Difusión en redes sociales				/	

Indique uno de los ejes para el desarrollo de estrategias que no se mencione:

6. ¿Cuál es la estrategia más importante que ha implementado el establecimiento para mantenerse funcionando en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19?

*Se ha trabajado en una agenda para el Museo con el Ministerio de Cultura para la reactivación de este espacio cultural.*



**Encuesta Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP**

Museo y Reserva de las Artes Populares de América CIDAP  
Estrategias para mantener el funcionamiento de la institución en el contexto de la pandemia por COVID-19

Actividades digitales y comunicación

1. ¿Tiene la institución personal dedicado al desarrollo de las plataformas digitales?

/	Si, pero no es su actividad a tiempo completo
	Si, a tiempo completo
	No

2. ¿Qué porcentaje del presupuesto se destina para el desarrollo de las plataformas digitales?

30 %

Actividades en plataformas digitales

3. Señale, para las siguientes actividades y de acuerdo al contexto de la pandemia por COVID-19, si se han implementado, se mantienen, se han potenciado, se encuentran en proceso de desarrollo o no se han desarrollado.

	Si, se han implementado	Se mantienen	se han potenciado	En proceso de desarrollo	No
Exposiciones online					/
Recorridos virtuales					/
Promoción de eventos presenciales					/
Sorteos y concursos					/
Interacción en redes sociales			/		/

De ser el caso mencione una actividad diferente de las mencionadas:

4. Señale en la siguiente tabla si las condiciones de protección de las áreas señaladas se mantienen desde la reapertura, Ha sido necesario adoptar medidas adicionales después de la reapertura, se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (con miras a la mejora), no se toma en cuenta o no existe el área en el establecimiento.

	Áreas de exposición al público	Reservas	Sistema de seguridad (sistema de vigilancia, guardiana)	Condiciones ambientales (humedad, iluminación, aire)	Integridad de sistemas de desinfección (zonas de tránsito, protocolo de empleados)
Se mantienen las medidas establecidas desde la reapertura	/	/	/	/	/
Se han adoptado medidas adicionales con el paso del tiempo					
Se consideran insuficientes a las medidas adoptadas (se planea mejorar)					
No se toma en cuenta el ítem					



Ejes de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

5. Indique en la siguiente tabla el nivel de importancia de cada elemento para el desarrollo de las estrategias para mantener el establecimiento en el contexto de la pandemia por COVID-19

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Bioseguridad					/
Presupuesto				/	
Eventos presenciales			/		
Desarrollo de plataformas digitales					/
Convenios, redes u otra asociación con otros establecimientos educativos y culturales				/	
Investigación				/	
Bienestar de los empleados/ colaboradores					/
Publicidad tradicional			/		
Difusión en redes sociales					/

Indique uno de los ejes para el desarrollo de estrategias que no se mencione:

6. ¿Cuál es la estrategia más importante que ha implementado el establecimiento para mantenerse funcionando en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19?

Las actividades de formación han sido desarrolladas masivamente a traves de plataformas digitales como Zoom y Google meets, lo que nos ha ayudado a seguir en contacto con los docentes, publicos y evolucion de los servicios que la institución presta.



### Anexo 9

#### Alcance en redes sociales: Facebook-Museo de Arte Religioso Catedral Vieja

Meses	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	0	0	0	0
octubre 2020	20	116	1	36
noviembre 2020	17	102	4	35
diciembre 2020	21	109	5	16
enero 2021	2	2	0	0
febrero 2021	7	17	1	5
marzo 2021	17	145	8	25

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Instagram-Museo de Arte Religioso Catedral Vieja

Meses	Museo de Arte Religioso Catedral Vieja		
	Instagram		
	Publicaciones	Me gusta	Comentarios
septiembre 2020	2	63	0
octubre 2020	6	373	262
noviembre 2020	15	826	4
diciembre 2020	3	74	0
enero 2021	2	42	0
febrero 2021	2	35	2
marzo 2021	3	142	0

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Instagram.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Facebook-Museo de las Conceptas

Meses	Museo de las Conceptas			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	0	0	0	0
octubre 2020	5	57	0	12
noviembre 2020	0	0	0	0
diciembre 2020	4	28	1	1
enero 2021	0	0	0	0
febrero 2021	6	62	0	5
marzo 2021	0	0	0	0

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Facebook-Museo del Sombrero de Paja Toquilla

Meses	Museo del Sombrero de Paja Toquilla			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	4	436	11	67
octubre 2020	0	0	0	0
noviembre 2020	1	20	1	13
diciembre 2020	2	18	0	4
enero 2021	0	0	0	0
febrero 2021	2	25	0	12
marzo 2021	1	10	1	2

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Instagram-Museo del Sombrero de Paja Toquilla

Meses	Museo del Sombrero de Paja Toquilla		
	Instagram		
	Publicaciones	Me gusta	Comentarios
septiembre 2020	0	0	0
octubre 2020	0	0	0
noviembre 2020	0	0	0
diciembre 2020	0	0	0
enero 2021	0	0	0
febrero 2021	9	479	15
marzo 2021	4	225	0

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Instagram.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Facebook-Museo Municipal de Arte Moderno

Meses	Museo Municipal de Arte Moderno			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	15	334	91	123
octubre 2020	10	148	66	55
noviembre 2020	8	212	11	84
diciembre 2020	6	110	0	39
enero 2021	3	53	0	6
febrero 2021	15	345	40	165
marzo 2021	8	155	19	49

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Instagram-Museo Municipal de Arte Moderno

Meses	Museo Municipal de Arte Moderno		
	Instagram		
	Publicaciones	Me gusta	Comentarios
septiembre 2020	6	111	6
octubre 2020	3	42	0
noviembre 2020	10	372	4
diciembre 2020	4	119	0
enero 2021	2	105	0
febrero 2021	10	408	13
marzo 2021	5	189	53

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Instagram.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Facebook-Museo Municipal Remigio Crespo Toral

Meses	Museo Municipal Remigio Crespo Toral			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	8	155	9	90
octubre 2020	5	96	5	55
noviembre 2020	9	230	32	107
diciembre 2020	8	225	30	92
enero 2021	8	123	11	52
febrero 2021	18	344	4	88
marzo 2021	11	161	14	61

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 14 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Facebook-Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

Meses	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	157	1.128	117	292
octubre 2020	69	1.075	49	230
noviembre 2020	64	1.457	47	203
diciembre 2020	37	419	113	94
enero 2021	23	88	0	27
febrero 2021	22	113	5	37
marzo 2021	55	652	49	197

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 15 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Instagram-Museo y Parque Arqueológico Pumapungo

Meses	Museo y Parque Arqueológico Pumapungo		
	Instagram		
	Publicaciones	Me gusta	Comentarios
septiembre 2020	61	171	6
octubre 2020	38	5	0
noviembre 2020	22	5	0
diciembre 2020	23	3	0
enero 2021	5	7	0
febrero 2021	6	19	0
marzo 2021	19	160	5

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Instagram.

Datos obtenidos el 15 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



### Alcance en redes sociales: Facebook- Reserva y Museo de la Artes Populares de América-CIDAP

Meses	Reserva y Museo de la Artes Populares de América-CIDAP			
	Facebook			
	Publicaciones	Reacciones	Comentarios	Compartidos
septiembre 2020	97	2.235	335	565
octubre 2020	47	1.285	50	384
noviembre 2020	56	1.748	95	567
diciembre 2020	65	1.104	34	388
enero 2021	36	908	95	573
febrero 2021	35	1.060	174	357
marzo 2021	50	1.548	233	633

Nota: Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Facebook.

Datos obtenidos el 15 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras



## Alcance redes sociales: Instagram-Reserva y Museo de la Artes Populares de América-CIDAP

Meses	Museo y Reserva de la Artes Populares de América-CIDAP		
	Instagram		
	Publicaciones	Me gusta	Comentarios
septiembre 2020	63	949	30
octubre 2020	39	753	22
noviembre 2020	47	1.296	63
diciembre 2020	70	1.417	37
enero 2021	29	633	18
febrero 2021	27	750	23
marzo 2021	40	1.021	29

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el acceso a la página oficial de Instagram.

Datos obtenidos el 16 de mayo de 2021.

Elaboración: las autoras

**Anexo 10****Datos estadísticos de visitas septiembre 2019-marzo 2020**

<b>Datos estadísticos de visitas septiembre 2019-marzo 2020</b>							
<b>Museos</b>	<b>septiembre 2019</b>	<b>octubre 2019</b>	<b>noviembre 2019</b>	<b>diciembre 2019</b>	<b>enero 2020</b>	<b>febrero 2020</b>	<b>marzo 2020</b>
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	1649	1019	2919	1453	1635	1816	183
Museo de las Conceptas	1495	1265	1850	1222	1154	1005	498
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	2535	2739	3059	2754	2994	3412	936
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	2125	628	1484	1502	1936	1943	863
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	14282	13078	12160	10094	12693	11522	4172
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	400	856	7160	756	490	81	72

*Nota:* Datos correspondientes al número de visitantes.

Datos facilitados por el personal del museo.

Elaboración: Las autoras



## Anexo 11

## Datos estadísticos de visitas septiembre 2020-marzo 2021

Datos estadísticos de visitas septiembre 2020-marzo 2021							
Museos	septiembre 2020	octubre 2020	noviembre 2020	diciembre 2020	enero 2021	febrero 2021	marzo 2021
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	165	611	1751	872	211	435	613
Museo de las Conceptas	0	120	250	85	0	0	0
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	258	239	279	253	875	981	1059
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	85	659	997	459	595	736	959
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	0	28331	2357	2097	0	0	0
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	0	0	80	111	52	37	58

*Nota:* Datos correspondientes al número de visitantes.

Datos facilitados por el personal del museo.

Elaboración: Las autoras

**Anexo 12****Porcentajes de visitantes periodo septiembre 2020-marzo 2021 en relación al periodo septiembre 2019-marzo 2020**

Museos	Porcentajes de visitantes periodo septiembre 2020-marzo 2021 en relación al periodo septiembre 2019-marzo 2020						
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Museo de Arte Religioso Catedral Vieja	10	60	60	60	13	24	335
Museo de las Conceptas	0	9	14	7	0	0	0
Museo del Sombrero de Paja Toquilla	10	9	9	9	29	29	113
Museo Municipal Remigio Crespo Toral	4	105	67	31	31	38	111
Museo y Parque Arqueológico Pumapungo	0	0	1	0,21	0	0	0
Reserva y Museo de las Artes Populares de América-CIDAP	0	0	1	15	11	46	81

Elaboración: las autoras