

## La experiencia del visitante en la Reserva y Museo de Artes Populares, Cuenca-Ecuador

## The Visitor's Experience in the Popular Arts Reserve and Museum, Cuenca-Ecuador

### Imelda Avecillas-Torres

Universidad de Cuenca, Ecuador

 0000-0001-6623-5951

[imelda.avecillas@ucuenca.edu.ec](mailto:imelda.avecillas@ucuenca.edu.ec)

### Segundo Freire-Chaglla

Universidad de Cuenca, Ecuador

 0000-0002-5558-1741

[segundo.freire@ucuenca.edu.ec](mailto:segundo.freire@ucuenca.edu.ec)

### Leonardo Torres-León

Universidad de Cuenca, Ecuador

 0000-0001-7281-3359

[leonardo.torres@ucuenca.edu.ec](mailto:leonardo.torres@ucuenca.edu.ec)

### Cristina Barzallo-Neira

Universidad de Cuenca, Ecuador

 0000-0002-3770-3004

[cristina.barzallon@ucuenca.edu.ec](mailto:cristina.barzallon@ucuenca.edu.ec)

**Fecha de enviado:** 24/09/2021

**Fecha de aprobado:** 05/10/2021

**RESUMEN:** El presente estudio establece la experiencia del visitante en la Reserva y Museo de Artes Populares que pertenece al Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares, CIDAP, a partir de los comentarios consignados de manera voluntaria en el libro de visita del período 2016-2018. La metodología utilizada fue cualitativa. Como técnica se aplicó el análisis de contenido para establecer categorías que determinaron el tipo de experiencia de los visitantes. El trabajo constituye un aporte para conocer las características de la experiencia del visitante de un museo, ya que destaca el papel de la subjetividad de su usuario. Por otra parte, permite advertir la importancia contemporánea de la artesanía y la reacción que suscita en la actualidad en los visitantes de museos especializados en esta área.

**PALABRAS CLAVE:** museo; arte; artesanía; Cuenca-Ecuador; experiencia del visitante.

**ABSTRACT:** This study establishes the visitor's experience in the Popular Arts Reserve and Museum belonging to the Inter-American Center for Crafts and Popular Arts, CIDAP, based upon the comments voluntarily recorded in the Visitor Log Book during the period 2016-2018. The methodology used is qualitative and the technique applied was content analysis to establish categories that determine the visitors' type of experience. The work is a contribution to know the characteristics of a visitor to the museum experience, as it highlights the role of its user's subjectivity. On the other hand, it allows to notice the contemporary importance of craftsmanship and the reaction that it currently arouses in visitors to specialized museums in this area.

**KEYWORDS:** museum; art; crafts; Cuenca-Ecuador; visitor experience.

El presente trabajo estudia la experiencia de los visitantes de la Reserva y Museo de las Artes Populares del Centro Interamericano de Artes Populares (CIDAP) durante el trienio 2016, 2017 y 2018; por tanto, la percepción de los usuarios sobre las doce exposiciones realizadas durante los años indicados.

El CIDAP, fundado en Cuenca, Ecuador, en 1975, es una institución producto de un convenio entre la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Gobierno ecuatoriano, que ha dedicado su esfuerzo a la conservación y promoción de la artesanía de las Américas. Este tiene como misión «la salvaguarda, el fomento, el desarrollo y la puesta en valor de las artesanías y artes populares, a través de la promoción, formación e investigación» (CIDAP, s./a., párr. 2).

Desde la creación del CIDAP, muchos artículos artesanales han desaparecido y solo quedan de ellos los objetos que hoy se conservan en su Reserva y Museo de las Artes Populares. La colección, formada desde 1976, permite la realización de exhibiciones temporales durante todo el año. También hay que destacar que se dispone de piezas de un valor especial, como el “Diablo de Oruro” (Bolivia) o los tejidos de Zuleta (Ecuador). Por tanto, la Reserva y Museo de las Artes Populares representa una «fuente para el conocimiento y la investigación sobre la memoria colectiva en el campo de las artesanías y artes populares, para advertir la dialéctica cambio-permanencia o incluso constatar la desaparición de una técnica u oficio artesanal» (Torres, Avecillas, Barzallo & Sarmiento, 2019, párr. 5).

El CIDAP brinda a la comunidad otros servicios, entre los que destacan su centro de documentación, una tienda para la venta de artesanías, servicio de cafetería y actividades «pedagógicas y lúdicas de enseñanza-aprendizaje» (CIDAP, s./a., “Reserva y Museo de

Artes Populares”, párr. 3) con talleres y cursos artesanales.

La Reserva y Museo de las Artes Populares custodia importantes colecciones de artesanía y piezas de arte popular de América, «procedentes de 26 países con más de ocho mil piezas de cerámica, textiles, madera, metales, fibras vegetales, piedra, vidrio, así como utensilios y herramientas de trabajo» (CIDAP, s./a., “Reserva y Museo de Artes Populares-CIDAP”, párr. 2). Las piezas provienen fundamentalmente de dos países: Ecuador y México. El CIDAP alimenta su colección gracias a donaciones. Esta variada colección cuenta con piezas que datan de 1976 y a la fecha llegan a constituir un importante acervo que da testimonio de lo que es la artesanía en América desde el último cuarto del siglo XX.

La especificidad de la colección de la Reserva y Museo de las Artes Populares constituye una de sus riquezas de mayor valor ya que permite conservar y exponer la artesanía que expresa la cultura de las sociedades del continente americano. La importancia de la artesanía proviene del hecho de que refleja la identidad de su gente. Su fabricación parte de técnicas que han pasado de generación en generación; algunas, incluso, se originan con la mezcla de diversas técnicas y motivos de varias culturas ancestrales; por tanto, son únicas, de producción reducida y llevan el estilo de cada artesano.

Los productos artesanales resultan importantes recursos para la actividad turística y la difusión cultural de un lugar. No se concibe una visita turística sin la adquisición de recuerdos «propios» del lugar. Los *souvenirs* se convierten, en cierto modo, en evidencias físicas, en objetos materiales para que el visitante o el turista tenga elementos tangibles que garanticen el recuerdo de su experiencia. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y

la Cultura (UNESCO, 1997) define a los productos artesanales como aquellos elaborados «ya sea totalmente a mano, o con la ayuda de herramientas manuales o incluso de medios mecánicos, siempre que la contribución manual directa del artesano continúe siendo el componente más importante del producto acabado» (p. 1).

### La experiencia del visitante de museos

A partir de la década de los años setenta del siglo XX los museos pasaron de la centralidad de sus muestras a la experiencia de los visitantes. El presente trabajo entiende por «experiencia» «aquellas vivencias, sentimientos, sensaciones [...] que veo, que me fascinan, que me impactan» (Bordas, 2003, p. 2). Este concepto resulta pertinente para nuestro estudio debido a que los visitantes de los museos viven varias emociones luego de la interacción con la muestra, como se analizará más adelante.

El componente emocional del visitante representa un conjunto complejo de interacciones capaces de establecer experiencias afectivas relacionadas con sentimientos de agrado o desagrado (Bigné & Andreu, 2004). Esto último aplicado a los museos, considerados como «fuente de estímulos para activar las emociones» (Bigné & Andreu, 2004, p. 101), lo que es particularmente importante, ya que los visitantes, mediante la participación activa, proporcionan información con respecto a las emociones que les generó la visita: gusto, disgusto, asombro, alegría, tristeza, etcétera.

Las experiencias se producen cuando «un individuo ha sido involucrado en el plano físico, intelectual y aun espiritual» (Pine & Gilmore, 2000, p. 36). Por tanto, el involucramiento de las personas resulta fundamental para advertir una experiencia memorable, puesto que la vivencia es

personal: las reacciones ante una misma situación resultan diferentes en dependencia de la emocionalidad que la exposición genera en cada visitante.

Determinar el tipo de experiencia del visitante representa una tarea compleja, ya que está en función de las percepciones del individuo (Bigné & Andreu, 2004). Además, depende de la prestación de los servicios, de los elementos presentes porque «los museos son visuales por naturaleza» (Rhee, Pianzola & Choi, 2021, p. 530); y de la seguridad y confiabilidad: «en esencia la experiencia del museo es tanto intangible como tangible, emocional como utilitaria» (De Sevilha, Silva & De Freitas, 2016, p. 462). Este resulta el caso de los visitantes a la Reserva y Museo de las Artes Populares, de acuerdo con sus comentarios.

La experiencia del visitante también está relacionada con el escenario y «los actores que personalizan las experiencias y suministran el servicio o el producto en función de cada ´invitado´» (Rivera, 2013, pp. 209-210). En el caso de los museos, en dependencia del guía o mediador, la percepción de la muestra cambia radicalmente. La Reserva y Museo de las Artes Populares en el período de estudio no contaba con los servicios de guianza o mediación.

Como se indicó, a partir de la década de los años setenta del siglo XX, se demanda a los museos centrar su atención en el visitante y un aspecto decisivo es superar su participación pasiva. Se considera que «la experiencia de visita consiste en la integración de elementos rituales y lúdicos» (Zavala, 2000, p. 22). Independientemente de la muestra, se requiere un visitante-actor de su experiencia. Por tanto, la experiencia del visitante de museo representa una vivencia individual, con un fuerte componente emocional, en la cual, en dependencia del

involucramiento, los escenarios y actores, y los elementos rituales o lúdicos puestos en escena, la experiencia varía desde una que puede ser intrascendente a otra que puede resultar memorable.

### **Métodos**

La perspectiva metodológica del artículo fue cualitativa: analizó las emociones suscitadas por la muestra en los visitantes. Por tanto, se adentró en el universo interno, en los sentimientos experimentados por el visitante gracias a la museografía puesta en escena. Se trató de un enfoque desde una lógica inductiva que valoraba los diferentes comentarios registrados en la Reserva y Museo de las Artes Populares.

La información recogida para el artículo provino del *Libro de Visita de la Reserva y Museo de las Artes Populares*. En él los visitantes manifestaron sus impresiones con completa libertad. Los comentarios presentes en dicho libro fueron fotografiados y posteriormente transcritos. De un total de 491 comentarios, que correspondían a 2016, 2017 y 2018, se utilizaron 461: 35 % para 2016; 21 % para 2017; y 44 % para 2018.

Los comentarios dejaron traslucir la experiencia suscitada en el visitante por la muestra exhibida en doce exposiciones con temáticas que correspondieron al perfil del museo. Estos últimos se consideraron testimonios. Por tanto, la investigación tomó como base las vivencias de los visitantes; es decir, los testimonios de puño y letra constituyeron los datos cualitativos que fueron objeto central de análisis, en tanto expresaban su interrelación con la muestra. Por tanto, se trató de una «perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos» (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 9).

Para la organización de la información primaria se utilizó el programa ATLAS.ti versión 8. Primero se procedió a la construcción de redes para presentar la relación entre los contenidos de los comentarios; luego, se elaboraron grupos de redes; seguidamente los códigos, mediante los cuales se establecían las relaciones de similitud entre contenidos específicos; y, finalmente, se organizaron grupos de códigos que dieron como resultado las cinco categorías presentes en el estudio.

La información considerada se conformó con los comentarios que constituían testimonios; es decir, aquellos que expresaban una experiencia a raíz de la visita. Al interior de los testimonios se constató que varios de ellos trataban más de un aspecto, se determinaron los temas prevalentes y luego se establecieron cinco categorías que englobaban a estos últimos: museo, muestra, artesanía y artesanos, arte y cultura.

Por otra parte, la revisión de la literatura especializada sobre la experiencia de los visitantes del museo y su componente afectivo contribuyó a precisar las categorías de análisis que respondían al objetivo de la investigación: establecer la experiencia del visitante en el museo a partir de las emociones suscitadas por la exposición. De aquí que el artículo se inscribe en la visión de una museología participativa, al entender por ella la que considera que cada visitante «puede ser reconocido en su subjetividad y sus procesos de apropiación» (Fundación ILAM, 2020, párr. 1).

### **Resultados**

La presente investigación se centra en las doce exposiciones realizadas por la Reserva y Museo de las Artes Populares durante 2016, 2017 y 2018 (Tabla 1).

Imelda Avecillas-Torres, Segundo Freire-Chaglla, Leonardo Torres-León, Cristina Barzallo-Neira

**Tabla 1.** Exposiciones de la Reserva y Museo del CIDAP (2016, 2017 y 2018).

<b>Fecha</b>	<b>Exposición</b>	<b>Nacional/ Internacional</b>	<b>Individual/ Colectiva</b>	<b>Temática</b>
4 de enero al 6 de mayo de 2016	<i>Ikat, nudos que crean</i>	Internacional	Colectiva	Exposición del <i>Ikat</i> y de los lugares donde se mantiene esta milenaria elaboración de tejidos.
6 de junio al 31 de agosto de 2016	<i>Los rostros de la artesanía, manos mágicas</i>	Internacional	Colectiva	Exposición de piezas de varias ramas artesanales, utilizando técnicas y materiales que muestran gran diversidad étnica, geográfica y cultural.
16 de septiembre al 19 de octubre de 2016	<i>Tingale Tingale</i>	Nacional	Colectiva	Exposición de juguetes tradicionales elaborados en distintos materiales como: madera, tela, caucho, barro, etcétera.
20 de octubre al 6 de noviembre de 2016	<i>India</i>	Internacional	Individual	Exposición artesanal con piezas talladas en madera, joyería y textiles utilizando técnicas milenarias de la India.
30 de noviembre de 2016 hasta 02 de enero de 2017	<i>Julio Segovia</i>	Nacional	Individual	Exposición sobre el orfebre cuencano Julio Segovia Andrade y las herramientas, materiales y cuños que utilizó.
02 de febrero hasta el 02 de marzo de 2017	<i>Artesanías y arte en armonía</i>	Internacional	Individual	Exposición sobre técnicas milenarias de elaboración de papel y la vivencia de texturas y sonidos, de la artesana Kimberley Wood.
15 de marzo al 3 de octubre de 2017	<i>Canto de barro a la vida</i>	Internacional	Colectiva	Exposición de objetos de cerámica y alfarería de 14 países con el uso de diversas técnicas como el

Imelda Avecillas-Torres, Segundo Freire-Chaglla, Leonardo Torres-León, Cristina Barzallo-Neira

				torneado, golpeado, vaciado, etcétera.
02 al 05 de noviembre de 2017	<i>Maravillosa Indonesia</i>	Internacional	Individual	Exposición de arte, historia y tradición de Indonesia, con la puesta en escena de objetos tallados en madera, filigrana, instrumentos musicales, trajes típicos, entre otros.
06 al 22 de diciembre de 2017	<i>La navidad en el arte popular</i>	Internacional	Colectiva	Exposición de nacimientos y pesebres de varios países de América.
27 de enero al 19 de marzo de 2018	<i>Retorno a la esencia</i>	Internacional	Individual	Exposición con base en la colección de la Reserva del Museo, que presentó la historia de la institución a través del tiempo y las personas que han aportado a su fortalecimiento.
12 de abril al 02 de octubre de 2018	<i>ARDIS; fuego y creación</i>	Nacional	Colectiva	Exposición sobre el diseño de objetos y moda.
01 al 31 de diciembre de 2018	<i>Navidad, memoria y tradición</i>	Internacional	Colectiva	Exposición de nacimientos, provenientes de doce países elaborados en diversos materiales como plata, barro, semillas, textiles, etcétera.

Fuente: Reportes semanales y mensuales de la Reserva y Museo del CIDAP, 2016, 2017 y 2018.

La tabla 1 muestra que el 75 % de las exposiciones realizadas durante el período de estudio tuvieron carácter internacional, con la participación de varios países de América y de Asia: la India e Indonesia. Las exposiciones colectivas (58,33 %) se destacaron sobre las individuales. También primaron las exposiciones especializadas (58,33 %) sobre las generales. La primacía de las exposiciones internacionales y

especializadas evidenciaron el posicionamiento internacional del museo.

La tabla 2 presenta los 461 comentarios analizados, generados en las doce exposiciones, de acuerdo con las cinco categorías establecidas.

Imelda Vecillas-Torres, Segundo Freire-Chaglla, Leonardo Torres-León, Cristina Barzallo-Neira

**Tabla 2.** Total de comentarios por categoría de análisis (2016-2018).

Exposición	Porcentaje por categoría de análisis					Comentarios utilizados
	Museo	Muestra	Artesanía y artesano	Arte	Cultura	
<i>Ikat nudos que crean</i>	7,65	8,69	11,07	10,15	10,15	85
<i>Los rostros de la artesanía, manos mágicas</i>	10,19	9,67	3,59	9,18	9,18	46
<i>Tingale Tingale</i>	3,88	3,61	<b>17,30</b>	<b>13,07</b>	<b>13,07</b>	10
<i>India</i>	2,71	8,33	15,50	9,64	9,64	13
<i>Julio Segovia</i>	1,62	8,69	15,95	9,16	9,16	6
<i>Artesanía y arte en armonía</i>	<b>20,49</b>	<b>15,66</b>	4,88	2,80	2,80	11
<i>Canto de barro a la vida</i>	14,75	10,50	4,66	7,88	7,88	74
<i>Maravillosa Indonesia</i>	0	0	0,00	0,00	0,00	1
<i>La navidad en el arte popular</i>	8,42	7,56	10,69	9,32	9,32	12
<i>Retorno a la esencia</i>	8,50	8,87	4,11	10,85	10,85	23
<i>ARDIS, fuego y creación</i>	11,41	9,08	9,11	7,76	7,76	145
<i>Navidad, memoria y tradición</i>	10,37	9,35	3,14	10,18	10,18	35
Total	100	100	100	100	100	461

*Nota:* Las cifras en negrita corresponden al mayor aporte del evento a las categorías construidas. Las cifras son porcentajes estandarizados y no representan el peso de los comentarios por tipo de muestra.

*Fuente:* Reportes semanales y mensuales de la Reserva y Museo del CIDAP, 2016, 2017 y 2018.

La exposición *Maravillosa Indonesia* apenas contó con cuatro días para ser visitada en el marco de las fiestas por la independencia de la ciudad de Cuenca, uno de los feriados nacionales. De aquí que apenas se cuente con un comentario utilizable para el presente trabajo.

Las once exposiciones generaron comentarios prevalentes relacionados con la categoría «Artesanía y artesano», la cual ocupó el primer lugar en cinco de ellas (45,45 % de los casos). Por tanto, se confirmó que la vocación de la Reserva y Museo del CIDAP se aprecia por los visitantes y que logra su objetivo: destacar tanto a la artesanía

como a sus creadores. En cuatro de las once exposiciones, los comentarios predominantes se centraron en el museo (36,36 % de los casos). Con excepción de pocas observaciones críticas, se resaltó la labor de la institución, por lo que se valoró positivamente su desempeño. En dos exposiciones las categorías más comentadas fueron «Arte» y «Cultura», con el mismo porcentaje (9,09 %); por tanto, se ubicaron en tercer lugar.

En ninguna de las exposiciones la categoría «Muestra» ocupó el primer lugar por el número de comentarios. Esta situación se explicó debido a que los visitantes apreciaron en los objetos de la exposición el trabajo del artesano, los aspectos artísticos y un conjunto de atributos que iban más allá de lo tangible en la artesanía expuesta.

Las exposiciones muestran una oferta atractiva, que cumple responsablemente su rol, al procurar que la ciudadanía adquiera conciencia sobre la importancia de la artesanía, los artesanos y el museo como ente de desarrollo, y, de cierta manera, como guardián de la identidad cultural. Los comentarios resaltan las ideas anteriores, muestran reflexión por parte de los visitantes y con ello favorecen el desarrollo de la artesanía. A continuación, se desarrollan las categorías de estudio y sus implicaciones.

### **Museo**

La Reserva y Museo de las Artes Populares genera una idea positiva a sus visitantes. La imagen más fuerte que estos se forman de la institución es la de un centro de apoyo al artesano y de fomento a la artesanía, lo que da cumplimiento a las prácticas de transmisión cultural como rituales de interacción, proclamadas por los artesanos hacia los visitantes (Wu, Tong, Wall & Ying, 2021). Las piezas artesanales generan una sensación de nostalgia en quienes

las observan, por ello los visitantes concluyen que la institución realiza un esfuerzo loable por mantener vivo el arte manual.

La valoración de la Reserva y Museo de las Artes Populares va desde comentarios muy favorables, que lo califican como un gran museo capaz de expresar la raíz de la cultura, a otros menos entusiastas, en los que se le caracteriza como bonito, sencillo, cultural y técnico. Si bien se considera que su dimensión es pequeña, al mismo tiempo se destaca que resulta acogedor y se valora su edificación. La atención que presenta el personal se valora positivamente. También se aprecia el hecho de que el ingreso es gratuito.

Un aspecto que reconocen los visitantes y que se ha podido establecer en otro estudio (Torres, Avecillas, Barzallo & Lliguin, 2018) radica en la labor del museo a favor de la conservación y protección del patrimonio presente en su colección, de una parte; y, de otra, la exposición y difusión de la artesanía mediante las exposiciones que organiza.

En los testimonios de los visitantes se aprecia significativamente la relación que advierten entre el museo y la ciudad. Sin embargo, al interior de todas las actividades que realiza la Reserva y Museo de las Artes Populares, la que más impresiona es el papel del artesano en la cultura de un pueblo.

### **Muestra**

La experiencia de los visitantes con la muestra se califica como positiva. Los términos para referirse a esta resultan elogiosos e, incluso, llegan a generar un sentimiento de gratitud por el trabajo realizado. Los calificativos más usados para referirse a la muestra son: interesante, hermosa, creativa, asombrosa, maravillosa, emotiva. De los calificativos sobre las piezas se pasa a la valoración del trabajo de los artesanos,



a quienes se reconoce por su habilidad manual. La explicación a comentarios tan generosos obedece a la relación que se hace entre la artesanía, la cultura en la que surge y los sentimientos del artesano expresados en las piezas. Todo lo anotado tiene la virtud, de acuerdo con los visitantes, de producir obras maestras que representan un deleite para la persona que observa la muestra.

La emotividad que causa la muestra genera comentarios entusiastas y felicitaciones por el trabajo de los artesanos de la Reserva y Museo de las Artes Populares. Los visitantes piden la continuidad de la labor que realizan los artesanos del continente americano, ya que fortalece su identidad. Esta última se asocia con un sentimiento de nostalgia porque lo antiguo se identifica con lo autóctono. En este caso se constata que la nostalgia produce un sentimiento placentero. De otra parte, se encuentra un vínculo entre los artesanos locales y de otros países bajo un elemento en común: la habilidad.

La museografía se califica de forma muy encomiástica: excelente presentación, hermosa exhibición, elegante, impresionante, ilustrativa e interesante. De modo explícito se indica que la museografía es creativa y que las obras exhibidas gustan. Exposiciones sobre la base de la colección de la Reserva y Museo de las Artes Populares generan el reconocimiento de los visitantes con relación a la riqueza de las piezas que ha adquirido la institución desde su creación. Por otra parte, hay quienes felicitan la organización de los espacios en el museo, ya que se propicia el contacto de residentes y visitantes con la artesanía, lo que se aprecia como positivo.

No obstante, hay algunas apreciaciones críticas. Si bien varios visitantes consideran que las cédulas están realizadas correctamente en español, advierten la necesidad de contar con

cédulas en distintos idiomas. Otros visitantes se muestran críticos con respecto a elementos de la museografía; por ejemplo, existe inconformidad con los textos de las cédulas y la calidad de las fotografías. Otros testimonios demandan mayor creatividad en la presentación de la muestra y también piden variar las exposiciones. Sin embargo, en un balance final la opinión que prima resulta favorable, ya que expresa simpatía por el trabajo artesanal.

Vale advertir que las visitas fueron realizadas de forma autónoma; es decir, no contaron con mediación o guianza. Al respecto, se hacen observaciones en cuanto a que esta carencia debería superarse.

### **Artesanía y artesano**

De acuerdo con los visitantes, la artesanía constituye una expresión de la vivencia de los pueblos que manifiesta la habilidad de sus integrantes. En la artesanía se plasma el estilo de vida tradicional como elemento representativo de la cultura originaria. Los visitantes manifiestan que la artesanía permite apreciar la potencialidad del ser humano al aprovechar los elementos de su entorno. Los testimonios destacan también la relación entre los pueblos americanos por la similitud de sus artesanías.

De acuerdo con los testimonios analizados, los conocimientos artesanales de las generaciones actuales provienen de sus ancestros, con lo cual mantienen la tradición artesanal como un legado familiar que dignifica su labor. También resaltan los materiales y diseños que usan en sus obras. Por otra parte, se reconoce el trabajo de la mujer artesana a favor de la cultura tradicional.

Los visitantes subrayan la importancia de la Reserva y Museo de las Artes Populares como una institución que apoya a los artesanos a través de las diferentes exposiciones y eventos que

permiten el rescate de la actividad. Sin embargo, algunos muestran preocupación por la actual falta de interesados en mantener vivos los oficios artesanales que podrían desaparecer en poco tiempo. El trabajo del artesano se valora por los conocimientos imprescindibles que, como en otras tradiciones artesanales, abarcan «secretos del oficio» que quizá desaparezcan, porque compartirlos con extraños sería vulnerar la tradición (UNESCO, 2006). Por tanto, conservar los secretos del oficio permite que perdure este tipo de producción.

### Arte

Algunos visitantes califican las artesanías expuestas como verdaderas obras de arte; otros, relacionan las diferentes muestras artesanales como expresión del arte popular. Todos coinciden en que se trata de elementos representativos de los pueblos e, incluso, hay quienes ven en las artesanías expresiones de los sentimientos más profundos del artesano.

Plantear la artesanía como un tipo de arte o como una expresión artística nos conduce a un problema teórico sobre el mismo concepto de arte. Al respecto, se ha manifestado que hay una idea intuitiva sobre lo que resulta arte, la complejidad que implica llegar a acuerdos sobre los objetos que ingresan en el campo artístico y el problema de calificar como arte a un objeto por el solo hecho de ser bello (Maderuelo, 1994). En la experiencia de los visitantes aparece como significativa la admiración por la destreza manual requerida para construir trabajos de una belleza inusual, lo que les lleva a la conclusión de que han observado piezas artísticas.

La alta creatividad que presentan las piezas también conduce a que los visitantes concluyan que se encuentran frente a objetos artísticos; otro elemento tiene que ver con el testimonio hallado

en los comentarios, según los cuales la muestra despertó un conjunto de emociones. Pero como se sabe, el arte, a diferencia de la artesanía, ha adquirido autonomía y quienes lo realizan se encuentran insertos en otro circuito (Freitag, 2015). Sin embargo, no solo la creatividad propia del arte conmueve a un espectador, como se observa en este estudio; también la presente en las piezas artesanales.

La belleza de las artesanías genera sentimientos de orgullo, identidad y, finalmente, gratitud hacia los artesanos, puesto que el visitante se apropia del excelente trabajo artesanal y se llena de orgullo por ser coterráneo.

### Cultura

Los visitantes aprecian en la Reserva y Museo del CIDAP un espacio de conservación cultural debido a que contribuye a la trasmisión de saberes y la correspondiente difusión de las artesanías. Por lo anotado, el museo cumple un importante papel de promoción.

Por otra parte, los visitantes encuentran en las artesanías coincidencias entre las culturas originarias de Latinoamérica, en especial entre las de Ecuador, Perú y Bolivia. También destacan la riqueza cultural ancestral del Ecuador y, de manera particular, la de Cuenca; enfatizan que el trabajo de los artesanos debe reconocerse por su alto rendimiento y su aporte al arte y a la cultura. Finalmente, relevan el trabajo artesanal en términos de un legado familiar forjado a lo largo del tiempo como expresión propia de identidad nacional.

### Discusión

Si bien el museo moderno nació como: «espacio de, por y para la razón. No obstante, hoy parece que pocos discuten que su meta sea la provocación emocional» (Álvarez, 2007, p. 17). El

presente estudio constata que las muestras expuestas durante el período de estudio suscitan afectos entre los visitantes. Por tanto, hay que valorar por igual la capacidad de pensar y sentir que caracteriza al ser humano a la hora de presentar una muestra. Los testimonios analizados en la Reserva y Museo del CIDAP permiten constatar la importancia de las sensaciones y las emociones que experimentan las personas al visitar un museo.

El museo influye en las pasiones de las personas. Sin embargo, en la mayoría de los museos aún existe una tendencia racionalista que resalta el pensamiento en desmedro de la emotividad, lo que plantea la supremacía del primero sobre la segunda. Hecho que no se justifica ya que se puede aprender tanto, e igual de bien, al recurrir a la razón o al sentimiento. Aparte de que la cabal valoración de una obra artesanal demanda la dimensión de la emoción. En el mismo sentido, se afirma que la visita a un museo es «una experiencia cognitiva y emocional» (Delgado, Hervás & Arnardóttir, 2013, p. 42). Lo anterior explica la expectativa de los visitantes de obtener conocimientos y emociones, como resultado de su experiencia en el museo.

Las diferentes muestras expuestas en el período de estudio fueron juzgadas desde parámetros diferentes por los visitantes. Estos parámetros se pueden clasificar en tres grandes áreas: sociocultural, cognitiva y orientación psicológica (Goulding, 2000). Sin embargo, los visitantes expresaron una vehemente empatía por el trabajo artesanal, que se explica por el sentimiento de nostalgia que provoca un trabajo a contrapelo con el mundo moderno de la fabricación en serie.

El presente estudio destaca la experiencia del visitante como un componente subjetivo, en el que intervienen los sentimientos y las emociones

(Bordas, 2003); y el museo como espacio capaz de estimular estas impresiones para generar experiencias memorables (Pine & Gilmore, 2000). Queda en evidencia que la experiencia se fundamenta en las sensaciones y los sentimientos generados durante la visita. Lo anterior se confirma en los testimonios de los visitantes de la Reserva y Museo del CIDAP, registrados de manera voluntaria.

Entonces, los visitantes resaltan la creatividad de los artesanos como una expresión artística mediante la cual estos artistas expresan su cultura; también destacan las emociones que despierta en cada persona su apreciación. Sin embargo, no solo la creatividad propia del arte conmueve a un espectador, como se observa en este estudio, también la creatividad presente en las piezas producidas en la artesanía.

Por su parte, el trabajo del artesano es valorado por los conocimientos imprescindibles, que, como en otras tradiciones artesanales, abarca «secretos del oficio» que quizá desaparezcan, porque compartirlos con extraños sería vulnerar la tradición (UNESCO, 2006). Por tanto, conservar los secretos del oficio permite que perdure este tipo de producción.

La Reserva y Museo del CIDAP cumple un servicio a la sociedad al seleccionar aquellas obras artesanales con valor especial y exponerlas para la apreciación y valoración; y, sobre todo, para «una mejor comprensión de la diversidad transcultural» (Kofi & Gyepi-Garbrah, 2021, p. 239). A cuarenta y cinco años de la constitución del Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares, Cuenca recibió, en noviembre de 2020, la designación de Ciudad Mundial de la Artesanía por parte del Consejo Mundial de Artesanías / *World Crafts Council (WCC)*, que reconoce a nivel mundial el trabajo de los artesanos locales, y sus diversos oficios y

actividades artesanales transmitidos por generaciones en la ciudad: paja toquilla, orfebrería, joyería, alfarería, cerámica, cestería, hierro forjado, bordado, talabartería, hojalatería, madera, marmolería, cantería y la pirotecnia (Ministerio de Turismo, 2020); así como las acciones realizadas por el Gobierno local para salvaguardar y poner en valor estos elementos patrimoniales.

La experiencia de visitar el museo constituye práctica vivencial que enriquece la cultura del visitante y le hace descubrir otras miradas; a la vez, «una experiencia transformadora en la que se desarrollan nuevas actitudes, intereses, apreciaciones, creencias o valores en un contexto informal y voluntario centrado en los objetos del museo» (Lord, 2007, p. 234).

### Conclusiones

El análisis cualitativo de las emociones suscitadas por los visitantes de las doce exposiciones de la Reserva y Museo de las Artes Populares durante 2016-2018, evidencia que la experiencia del visitante estuvo marcada por sentimientos y apreciaciones subjetivas.

Los comentarios en el libro de visita evidenciaron la interrelación del visitante con las exposiciones; esto visto desde la experiencia de quien no se limitó a la exposición, sino que, en la interrelación indicada, construyó un significado especial exteriorizado en su comentario al final de la visita, que a su vez permitió entender cómo la experiencia en el museo tuvo sentido gracias a la subjetividad del visitante.

La experiencia del visitante fue integral ya que intervinieron no solo los elementos de la exposición, las técnicas utilizadas, la información, el montaje y la ambientación, sino los elementos externos como la apariencia de las instalaciones y la atención del personal.

Este acercamiento mostró que las percepciones de los visitantes fueron más allá del museo, ya que los testimonios también mencionaron a la ciudad de Cuenca y al país. Estas destacaron, sobre todo, la habilidad de los artesanos y la riqueza cultural de su producción.

La Reserva y Museo del CIDAP, al poner en valor el trabajo artesanal a través de las exposiciones presentadas, ratificó la importancia de la institución-museo en la conservación de la artesanía. El visitante valoró la tarea anterior, ya que dio por supuesto que la identidad resultaba un valor en sí mismo. La labor del museo se destacó por fomentar la artesanía de la ciudad, del país y de América. Hay que resaltar el hecho de que, a dos años de los últimos comentarios de los visitantes, Cuenca fue distinguida como «Ciudad Mundial de la Artesanía».

Si se considera que la vivencia de los visitantes depende de aspectos subjetivos, se constata la importancia de continuar en la línea de investigaciones cualitativas, ya que estas permiten conocer la experiencia de los usuarios del museo, de la cual se desprenden evidentes consecuencias prácticas para esta institución.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez Domínguez, P. (2007). Educación emocional, desarrollo de la afectividad y museos pedagógicos. IV Jornadas Pedagógicas de la Persona. Afectividad y educación en la sociedad globalizada. Sevilla: Universidad de Sevilla, Departamento de Teoría e Historia de la Educación y Pedagogía Social, pp. 14-36. Obtenido de: <https://idus.us.es/handle/11441/50872>
- Bigné, J. E., & Andreu, L. (2004). Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 21, 89-120. Obtenido de:

Imelda Avecillas-Torres, Segundo Freire-Chaglla, Leonardo Torres-León, Cristina Barzallo-Neira

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143456>
- Bordas, E. (2003). Hacia el turismo de la sociedad de ensueño: nuevas necesidades de mercado. En: Inauguración del primer semestre del curso 2002-2003 de los Estudios de Economía y Empresa de la UOC [Conferencia en línea]. Obtenido de: <https://www.uoc.edu/dt/20219/>
- Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares [CIDAP] (s./a.). La Institución. Quienes Somos-CIDAP. Obtenido de: <https://www.cidap.gob.ec/quienes-somos>
- Delgado López, M., Hervas Áviles, R. & Arnardóttir, H. (2013). Identificando emociones en el museo: Arte vs Alzheimer. *Educación artística: Revista de Investigación EARI*, 4, 33-47. Obtenido de: <https://ojs.uv.es/index.php/eari/article/view/2657/9904>
- De Sevilha Gosling, M., Silva, J. & De Freitas Coelho, M. (2016). El modelo de experiencias aplicado a un museo. La perspectiva de los visitantes. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25 (4), 460-82. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180747502004.pdf>
- Fundación ILAM (2020). El museo expandido. Museología de la participación. ILAM Capacita. Obtenido de: <http://talleresilam.org/museo-expandido>
- Goulding, C. (2000). The Museum Environment and the Visitor Experience. *European Journal of Marketing*, 34 (3-4), 261-78. Obtenido de: [https://www.academia.edu/2105958/The\\_museum\\_environment\\_and\\_the\\_visitor\\_experience](https://www.academia.edu/2105958/The_museum_environment_and_the_visitor_experience)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México, McGraw Hill.
- Kofi Preko, A. & Gyepi-Garbrah, T. F. (2021). Experiencia y satisfacción en el museo: papel moderador de la frecuencia de visita en el museo nacional de Ghana. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19 (2), 239-53.
- DOI:  
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.016>
- Lord, B. (ed.) (2007). *Manual of museum learning*. Walnut Creek: AltaMira Press.
- Maderuelo, J. (octubre-noviembre de 1994). La valoración del arte cultural. Flexiones críticas. *Lápiz*, 106, 92-9.
- Ministerio de Turismo (17 de noviembre de 2020). Cuenca es designada "Ciudad mundial de la artesanía". Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/cuenca-es-designada-ciudad-mundial-de-la-artesanía/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (6-8 de octubre de 1997). *La Artesanía y el mercado internacional: Comercio y codificación aduanera*. Manila, Filipinas. Obtenido de: <https://docplayer.es/2199524-Simposio-internacional-sobre-la-artesanía-y-el-mercado-internacional-comercio-y-codificación-aduanera-manila-filipinas-6-8-de-octubre-de-1997.html>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2006). Técnicas artesanales tradicionales. Obtenido de: <https://ich.unesco.org/es/tecnicas-artesanales-tradicionales-00057>
- Pine, B. & Gilmore, J. (2000). La economía de la experiencia. *Granica*, 36. Obtenido de: <https://books.google.es/books?id=ECn14xHSWgC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rhee, Bo-A, Pianzola, F. & Choi, G. T. (July 2021). Analyzing the Museum Experience Through the Lens of Instagram Posts. *Curator The Museum Journal*, 64 (3). DOI: <https://doi.org/10.1111/cura.12414>
- Rivera, M. (2013). El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. Relaciones interculturales en la diversidad. 199-217. Universidad de Córdoba: II Jornada sobre Investigación e Innovación para la Interculturalidad. Obtenido de:

---

Imelda Avecillas-Torres, Segundo Freire-Chaglla, Leonardo Torres-León, Cristina Barzallo-Neira

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4768331>

- Torres León, L., Avecillas Torres, I., Barzallo Neira, C. & Lliguin Balarezo, V. (enero-junio de 2018). Patrimonio cultural, museos y visitantes en la ciudad de Cuenca. *Antropología Cuadernos de Investigación*, 19, 87-98. Obtenido de: <http://www.cuadernosdeantropologia-puce.edu.ec/index.php/antropologia/article/view/136>
- Torres León, L., Avecillas Torres, I., Barzallo Neira, C. & Sarmiento Sempértegui, D. (27 de enero de 2019). La artesanía tradicional: memoria colectiva de los pueblos. *El Mercurio*. Obtenido de: <https://issuu.com/elmercuriocuenca/docs/hemeroteca-27-01-2019>
- Wu, M. Y., Tong, Y, Wall, G. & Ying, T. (March, 2021). Cultural production and transmission in museums: A social practice perspective. *Annals of Tourism Research*, 87. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103130>
- Zavala, L. (julio-diciembre de 2000). El patrimonio cultural y la experiencia educativa del visitante. *Gaceta de Museos*, 19-32. [http://mediateca.inah.gob.mx/islandora\\_74/islandora/object/issue%3A1539](http://mediateca.inah.gob.mx/islandora_74/islandora/object/issue%3A1539)

### Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

### Contribución de los autores

Imelda Avecillas-Torres: Investigación, análisis de datos y redacción.

Segundo Freire-Chaglla: Análisis de datos y metodología.

Leonardo Torres-León: Investigación, conceptualización, metodología y redacción.

Cristina Barzallo-Neira: Conceptualización, investigación y redacción.