

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E

ESCUELA DE TURISMO

Trabajo de titulación para la obtención del Título de Ingeniería en Administración
de Empresas Turísticas

**Estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto
Mena Caamaño, con base en los criterios del sello Press Q.**

Autores:

Maritza Elizabeth Amendaño Aucatoma

Joselyn Estefanía Molina Quevedo

Director:

MSc. Gabriela Guijarro, Maestría en Gestión Ambiental

Quito, Ecuador.

Fecha de entrega del Trabajo de Titulación: enero 2020

BIBLIOTECA "DAVID CASTRO M"

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Diana Constante

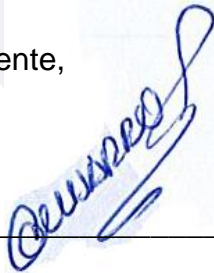
Director de la Escuela de Turismo

Presente.

Yo Gabriela Guijarro, Director del Trabajo de Titulación realizado por Maritza Elizabeth Amendaño Aucatoma y Joselyn Estefanía Molina Quevedo, estudiante(s) de la carrera de Turismo, informo haber revisado el presente documento titulado "Estrategias de mejoras a la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño, con base a los criterios del sello Press Q", el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Gabriela Guijarro, Magister.

Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO**DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

1. Yo, Maritza Elizabeth Amendaño Aucatoma declaro, en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: “Estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño, con base en los criterios del sello Press Q”, previa a la obtención del título profesional de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas, en la Dirección de la Escuela de Turismo. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora.
2. Declaro, igualmente, tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de conformidad con el **artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT**, en formato digital una copia del referido Trabajo de Titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
3. Autorizo, finalmente, a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Institucional), el referido Trabajo de Titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 20 días del mes de enero de 2020

Maritza Elizabeth Amendaño Aucatoma

1724441090



CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

1. Yo, Joselyn Estefanía Molina Quevedo declaro, en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: “Estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño, con base en los criterios del sello Press Q”, previa a la obtención del título profesional de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas, en la Dirección de la Escuela de Turismo. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora.
2. Declaro, igualmente, tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de conformidad con el **artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT**, en formato digital una copia del referido Trabajo de Titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
3. Autorizo, finalmente, a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Institucional), el referido Trabajo de Titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 20 días del mes de enero de 2020

Joselyn Estefanía Molina Quevedo

1750297234



AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Escuela de Turismo de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, en especial a nuestra tutora de tesis la MSc. Gabriela Guijarro, por su tiempo, dedicación y paciencia, sus orientaciones y motivación para realizar y culminar este trabajo. De igual manera, nuestro agradecimiento a cada profesor que formó parte de toda nuestra carrera universitaria por impartirnos nuevos conocimientos y enseñanzas que nos llevaremos para toda nuestra vida profesional.

Finalmente, expresamos nuestro profundo agradecimiento al Centro Cultural Metropolitano, específicamente al museo Alberto Mena Caamaño por abrirnos las puertas del establecimiento que nos permitió realizar toda la investigación del trabajo de titulación, así como también a su personal administrativo y operativo y en especial a Débora Mera, por su apertura y ayuda con la información para la culminación del trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por darme la sabiduría y perseverancia para lograr mis sueños a pesar de todas las circunstancias, que sin duda no hubieran sido posible si no hubiera contado con el apoyo, comprensión y amor incondicional de mis padres Marcelina y Tito, a quienes dedico con inmensa gratitud y amor esta investigación. A mis hermanos Santiago, Lenin y Marcelo, porque siempre estuvieron ahí, en las buenas y en las malas, por todo su apoyo y por siempre creer en mí en cada paso de mi vida.

Finalmente quiero dedicar esta investigación a una persona muy especial e incondicional, ya que me acompañó durante estos cinco años de carrera dándome su apoyo, cariño y comprensión porque gracias a ti mi mejor amigo y compañero esta meta se pudo lograr. Estoy inmensamente agradecida porque Dios y la vida te pusieron en mi camino es por eso que este logro también es para ti, Andrés Vargas gracias por todo.

Maritza Elizabeth Amendaño

Este trabajo de titulación dedico a mis padres por todo el sacrificio que han hecho por darme lo mejor, también por brindarme su apoyo en todo momento de esta manera me han motivado a seguir adelante. Así, como a cada uno de mis familiares que estuvieron pendientes en cada paso de mi vida profesional que he tomado y por darme todo su cariño. También, le dedico a mis abuelos por estar pendientes, así como también a los que ya no se encuentran presentes.

Joselyn Molina

ÍNDICE

PORTADA.....	1
CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	II
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN	XI
Abstract	XII
CAPITULO I	13
INTRODUCCIÓN	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Justificación	18
1.3 Objetivos.	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Bases Teóricas	24
CAPITULO III	37
METODOLOGÍA.....	37
3.1 Enfoque	37
3.2 Tipo de investigación.....	37
3.3 Diseño de la investigación.....	38
3.4 Población y muestra	39
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección	41
3.6 Validez y confiabilidad.....	42
3.7 Análisis e interpretación de resultados.....	45

CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	48
4.1 Caracterización de los tipos de servicios que brinda el museo Alberto Mena Caamaño	48
4.2 Evaluación de la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño.....	51
4.3 Propuesta de estrategias de mejora	77
CAPÍTULO V	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1 CONCLUSIONES	95
5.2 RECOMENDACIONES	97
GLOSARIO	98
BIBLIOGRAFÍA:.....	99
Fuentes impresas	99
Fuentes virtuales	100
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla No. 1. Operacionalización de las variables.</i>	34
<i>Tabla No. 2. Cálculo de la población.</i>	40
<i>Tabla No. 3. Datos de confiabilidad.</i>	44
<i>Tabla No. 4. Ponderación check list museo.</i>	45
<i>Tabla No. 5. Ponderación check list aplicado a los guías del museo.</i>	46
<i>Tabla No. 6. Datos de interés.</i>	51
<i>Tabla No. 7. Resultados del check list aplicado al museo.</i>	52
<i>Tabla No. 8. Resultados del check list aplicado a los guías del museo.</i>	57
<i>Tabla No. 9. Categorización de las entrevistas.</i>	59
<i>Tabla No. 10. Ítems favorables encuesta visitantes.</i>	68
<i>Tabla No. 11. Ítems que no poseen calidad.</i>	69
<i>Tabla No. 12. Identificación de debilidades.</i>	75
<i>Tabla No. 13. Fortalezas y debilidades por dimensión.</i>	79
<i>Tabla No. 14. Estrategias y acciones de mejora.</i>	82
<i>Tabla No. 15. Factores de priorización.</i>	88
<i>Tabla No. 16. Priorización de estrategias de mejora.</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura No. 1. Ubicación Museo de Cera.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura No. 2. Recreación de la Masacre del 2 de agosto.....</i>	<i>49</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo A. Check list museo.</i>	104
<i>Anexo B. Check list guías.</i>	109
<i>Anexo C. Entrevista.</i>	110
<i>Anexo D. Encuesta visitantes.</i>	112

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto proponer estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño basado en la Norma UNE 302002 con base a los criterios del sello Press Q, para este efecto se aplicó el enfoque cuali-cuantitativo. Durante esta investigación fueron tratados temas con respecto a museos, la calidad del servicio, normas de calidad del servicio y específicamente la Norma UNE 302002 con los criterios del sello Press Q. Este sello actualmente es el único que mide la calidad de servicio, específicamente en los museos por lo cual se tomó en cuenta para esta investigación y consta de tres dimensiones que son la prestación del servicio, los requisitos de gestión de la calidad, limpieza y mantenimiento.

El tipo de investigación que se utilizó para este trabajo fue mixto ya que se usaron varias técnicas como la documental, ya que la información requerida se obtuvo mediante artículos, tesis, libros, entre otros para la realización de la fundamentación teórica. Por otro lado, cabe mencionar que otras técnicas utilizadas fueron, las entrevistas aplicadas al personal administrativo, encuestas aplicadas a los visitantes después del recorrido y dos check list, uno para el museo y otro para los guías de planta.

Es necesario mencionar que los instrumentos utilizados son cuestionarios en los cuales se encuentran preguntas referentes a la calidad del servicio, la entrevista fue semiestructurada con preguntas referentes a cómo perciben los visitantes qué es la calidad de servicio del lugar de estudio y por último el check list. Con los resultados obtenidos de todos los instrumentos se pudo identificar los puntos críticos o las debilidades que estos poseen, esto con el fin de determinar claramente las estrategias y acciones que el museo Alberto Mena Caamaño debe tomar en cuenta para mejorar la calidad del servicio del lugar de estudio.

Palabras clave: calidad del servicio, normas de calidad, sello Press Q, UNE 302002:2018.

Abstract

The purpose of this paper is to propose strategies to improve the quality of the service provided by the Alberto Mena Caamaño Museum based on the criteria of the UNE 302002 standard of the Press Q certification. To do this, a qualitative-quantitative approach was applied. In order to carry out this research, issues related to museums, service quality, service quality standards and specifically the UNE 302002 Standard with the Press Q certification criteria were analyzed. This certification is currently the only one that measures the quality of service in museums. Therefore, this certification was taken into account for this research and consists in three dimensions that are the provision of the service, the requirements of quality management and cleaning and maintenance.

The type of research that was used for this work is mixed, since it is used in several techniques such as documentary, since the required information is obtained through the review of articles, books, among others that were the basis for the theoretical framework. On the other hand, it is worth mentioning that other techniques used were: interviews applied to administrative staff, surveys applied to visitors after the tour and the checklist, one for the museum and the other for the full time guides.

The used instruments were questionnaires where there are questions regarding the quality of the service, the interview was semi-structured with a question about how visitors perceive the quality of service of the place of study and finally the check list. With the results obtained from all the instruments, it was possible to identify the critical points or the weaknesses. This in order to clearly determine the strategies and actions that the Alberto Mena Caamaño Museum must take into account to improve its quality of the service.

Keywords: quality of service, quality standards, stamp Press Q, UNE 302002:2018.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se analizó las posibles deficiencias que afectan la calidad del Museo Alberto Mena Caamaño, mismas que fueron identificadas en varios servicios y actividades del museo. Éstas pueden surgir por varias causales como el insuficiente presupuesto por parte del municipio, la inexistencia de un sistema establecido y continuo de la medición de la calidad y la falta de capacitaciones constantes que ayuden a la actualización de conocimientos. Esta investigación se justifica en el hecho de que los museos son una expresión de nuestra memoria que contribuye al aprendizaje colectivo, así como para preservar y difundir las huellas del pasado y a la vez al mejorar la calidad se mejorará la percepción del destino Quito.

De esta manera se propone hacer una evaluación de la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño basado en los criterios del Sello Press Q de la Norma Española UNE 302002, ya que esta es la única y primera norma que se especializa en analizar la calidad del servicio que prestan específicamente los museos, la cual servirá para sugerir las posibles estrategias de mejora a dicha institución.

1.1 Planteamiento del problema

La Red de Museos Nacionales (2018), menciona que los museos son una expresión de nuestra memoria y diversidad cultural, contribuyendo al ejercicio pleno de los derechos culturales y el aprendizaje colectivo, al preservar y difundir las huellas de nuestro pasado.

El Ministerio de Cultura y Patrimonio (2019), es el ente rector museístico ecuatoriano, el cual cuenta con 15 museos y centros culturales a nivel nacional, es por esto que este ente regulador está comprometido con la sociedad ecuatoriana, en donde la misión es fortalecer la identidad nacional y la interculturalidad; proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales.

La red de museos del Centro Histórico (2018), destacó que en el 2018 el Distrito Metropolitano de Quito celebró 40 años de su declaratoria otorgada por la

UNESCO en 1987 como Patrimonio Cultural de la Humanidad, valor que obtuvo debido a lo extraordinario de su Centro Histórico y a que sus áreas patrimoniales son un espacio vivo, dinámico y de permanente construcción de identidad y memoria. Es por esto que el Ministerio de Educación y Cultura el 11 de abril del 2006 aprobó el estatuto para la creación de la Fundación “Museos de la Ciudad”, la cual tiene finalidad social sin fines de lucro y que se encarga actualmente de la administración de cinco museos y espacios municipales como el Museo de la ciudad-MDC, Parque Museo del Agua-Yaku, Museo Interactivo de Ciencia-MIC, Centro de Arte Contemporáneo-CAC y Museo del Carmen Alto-MCA (Fundación Museos de la Ciudad, 2019)

Cabe mencionar que la Fundación Museos de la Ciudad en conjunto con la Alcaldía Metropolitana de Quito crea el Sistema de Museos y Centros Culturales (SMQ), el cual es un proyecto sin fines de lucro, que propicia un marco de trabajo, promoción y apoyo conjunto entre los Museos y Centros Culturales ya sean estos estatales, públicos, privados, militares, religiosos o universitarios con el fin de promover los intereses de museología y de las demás disciplinas relativas a la gestión y a las actividades de los museos. (Fundación Museos de la Ciudad, 2019)

En lo mencionado anteriormente podemos evidenciar que la Alcaldía Metropolitana de Quito, en conjunto con otras entidades están interesados en dar a conocer los museos, por lo que están trabajando, promocionando y apoyando a los museos para mejorar la gestión que estos realizan.

De acuerdo al levantamiento de información que se realizó, se pudo evidenciar que, a pesar de la existencia de este interés por parte de las entidades, no existen evaluaciones de calidad que puedan evidenciar si la gestión que están realizando estas entidades beneficia a los museos.

Esto debido a que no están tomando en cuenta si la experiencia del visitante al acceder a estos lugares es buena o mala, ya que no existen proyectos que midan la calidad del servicio que brindan los museos de Quito de manera permanente.

Carvajal (2017), explica que en Ecuador con base a los datos tomados del portal web de la Red de Museos Nacionales de Ecuador del año 2015 existen alrededor

de 666,821 visitas en un total de catorce museos, en su mayoría, el 26,7% son realizados por niños y adolescentes. Según los datos del Ministerio de Cultura y Patrimonio del año 2012, existen alrededor de ciento ochenta y seis museos a nivel de Ecuador, de los cuales el 55% son de índole público y el 35%, de índole privado.

Por otro lado, Morales (2018), define que Ecuador es destino por su variedad en cuanto se refiere a museos, determinando que la ciudad con mayor número de museos es Quito; aproximadamente se cuenta con setenta y ocho museos. Por lo cual se debe tomar en cuenta que Quito es un destino muy visitado, pero por la gran cantidad de museos que posee y por lo tanto no solo debe enfocarse en la gestión administrativa que están realizando las entidades sino también la calidad de servicio que están brindando los gestores turísticos y todos los actores clave que forman parte de esta actividad ya que de esto dependerá la satisfacción del visitante y por lo tanto también la buena imagen que proyecte a los visitantes el destino Quito.

Este número representativo de visitantes y museos a nivel nacional evidencia la necesidad de evaluar la calidad del servicio que brindan los museos, la cual está enfocada en brindar la máxima satisfacción y mejor experiencia a turistas tanto nacionales como extranjeros.

Para lo cual los museos deben adaptarse a los visitantes, con el fin de cubrir las necesidades de los diversos grupos que se interesan por visitar estos espacios, ya sean estos niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, estudiantes y familias.

Con base a lo expuesto anteriormente, esta investigación está encaminada en evaluar la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño más conocido como el Museo de Cera, pudiendo detectar las insatisfacciones del visitante al realizar el recorrido en este lugar, el cual fue creado el 28 de mayo de 1957.

El Museo de Arte e Historia Alberto Mena Caamaño fue creado el 28 de mayo de 1957 a partir del fondo donado por Alberto Mena Caamaño. En 1970 el museo integró a la exposición permanente una sala sobre la masacre del 2 de agosto de 1810. Esta escena fue realizada en cera por el artista Alexander Barbieri, quien tomó como modelo un cuadro pintado a inicios del siglo XX por César Villacrés titulado "El Sacrificio de Quiroga". A partir de entonces este espacio ha sido popularmente conocido como "Museo de Cera". Actualmente el Museo Alberto Mena Caamaño cuenta con una exposición permanente

que se titula “De Quito al Ecuador (1736 – 1835)”, cuatro salas de exposición temporal, un espacio lúdico – educativo, el auditorio “Hugo Alemán” y una variada oferta educativa y cultural para el disfrute de nuestros visitantes (www.museosquito.gob.ec/)

Para poder identificar las insatisfacciones de los visitantes, se realizó varias visitas al sitio de estudio, en donde con base a la observación directa se pudo levantar información e identificar el problema que posee el Museo Alberto Mena Caamaño. De esta manera, se pudo concluir que el principal problema es que el museo posee una deficiente gestión de calidad. A continuación, se detallan las posibles causas:

- Las entidades a cargo de la administración de los museos no tienen un proyecto establecido de evaluación y mejoramiento de la calidad.
- El municipio que es la entidad a cargo del museo no posee el suficiente presupuesto para realizar la evaluación de calidad en donde se pueda identificar si éste posee o no calidad en su servicio.
- El museo no tiene un sistema establecido y continuo de medición de la calidad, ya que el último registro fue realizado en el año 2017 y a partir de este año se eliminó el buzón de sugerencias que manejaba el museo por orden del director.
- De acuerdo a lo evidenciado se pudo notar que el personal del museo no tiene capacitaciones constantes que ayuden a la actualización de conocimientos del personal, así como a la mejora de la atención al cliente, el cual es un punto en contra ya que la atención al cliente por parte del personal es fundamental para que el visitante tenga una buena percepción en cuanto a la calidad del servicio que brinda el museo.
- Por último, es necesario mencionar que los guías del museo no están atentos a la llegada de los visitantes, debido a que solo ofrecen la guianza cuando notan la presencia de grupos grandes, pero no ofrecen este servicio cuando observan a pocas personas o grupos pequeños.

En consecuencia, a lo que se ha mencionado y de acuerdo a lo evidenciado se puede decir que esto ocasiona varios efectos en los visitantes, los que se detallan a continuación:

- Debido a que no existe ningún sistema de medición de la calidad, el personal del museo no podrá identificar cual es el nivel de calidad del servicio que está brindando el museo y por lo tanto no podrá identificar si las visitas realizadas son satisfactorias o no.
- La falta de capacitación por parte del personal haría que los visitantes no se sientan a gusto y por lo tanto deja una mala imagen del museo, que a largo plazo podría afectar la reputación de éste.
- La insatisfacción de los visitantes al no ser atendidos de manera apropiada al momento de su llegada, ya que el personal no sugiere realizar el recorrido con acompañamiento.

Como resultado de la problemática evidenciada se plantea la evaluación de la calidad del servicio del sitio de estudio con base al sello Press Q, creado recientemente bajo la Norma Española UNE 302002. Esta norma establece los requisitos que los museos e instituciones deben cumplir en la prestación de sus servicios de visita en aspectos como la accesibilidad, la información que ofrece el museo a los visitantes, el trato recibido, el estado general de los espacios e instalaciones. (www.europapress.es/). De esta manera, se espera proponer estrategias de mejora para garantizar, facilitar y enriquecer la experiencia del visitante.

A continuación, se proponen las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo mejorar la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño a los turistas?

- ¿Qué factores deben considerarse en la evaluación de la calidad del servicio en el Museo Alberto Mena Caamaño?
- ¿Cuál es la situación actual del museo en cuanto a la calidad del servicio desde la percepción de los visitantes y el personal administrativo?
- ¿Qué hacer para mejorar el proceso en la calidad del servicio del Museo Alberto Mena Caamaño?

1.2 Justificación

El Consejo Internacional de Museos (2017) define que, un museo es una institución sin fines de lucro, la cual está abierta al público; que conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad, siendo su principal propósito educar, estudiar y recrear a los visitantes. Por ende, el Museo Alberto Mena Caamaño debe asegurar el cumplimiento de los objetivos de estas instituciones, es por esto que en esta investigación se proponen estrategias de mejora a la calidad del servicio con el fin de obtener beneficios tanto para el museo, el personal y los visitantes, los cuales se detallan a continuación:

- Incremento en el número de visitas y por lo tanto mayores ingresos económicos para el museo que a largo plazo puede generar más plazas de trabajo, en donde se brinde la estabilidad laboral que la mayoría de guías turísticos no tienen.
- Mejora la educación de los niños, jóvenes y adultos ya que el museo muestra la historia de personajes que fueron muy importantes e incluso fueron los precursores de la libertad, lo cual será de gran ayuda para fortalecer los conocimientos teóricos adquiridos en las aulas educativas.
- Generará mayor interés de los visitantes al ser un museo que se adapte a las necesidades de cada uno de los grupos de visita en donde el objetivo es que este sea interactivo para llamar la atención de todos los visitantes.
- Facilitará la promoción del museo ya que los visitantes se encargarán de recomendar la visita al museo, realizando el llamado marketing boca a boca, esto debido a la satisfacción del cliente al recibir el servicio.
- Reconocimiento por parte de las entidades competentes por ser un museo innovador que piense principalmente en la satisfacción del visitante.

Además, el aseguramiento de la calidad en los museos aporta a la percepción de la calidad del servicio del destino como lo menciona Farfán (2015):

Que la intención de la calidad del servicio es lograr el mejoramiento y sostenibilidad de los servicios relacionados al turismo y dentro de ellos, el servicio turístico en museos, monumentos históricos y sitios arqueológicos, pues es a través de ellos que el visitante (turista) se forma la percepción del destino turístico al ser éstos la razón de ser de su visita al país (p. 125).

Es por esto que en esta investigación se proponen estrategias de mejora en la calidad del servicio, con el fin de mejorar los servicios que brinda el museo Alberto Mena Caamaño, como la atención y guianza al visitante, la fácil accesibilidad de todas las personas, seguridad y limpieza de las instalaciones. Adicional a esto se deben tomar en cuenta otros aspectos como las condiciones en las que se encuentran las instalaciones, los espacios físicos aptos y adecuados para el visitante, las actividades que ofrece el museo y la forma de organización, planificación y gestión que realizan los trabajadores del museo para la satisfacción del visitante.

Es importante mencionar que la mayoría de turistas que llegan a Quito visitan principalmente sus museos, debido al reconocimiento otorgado por la UNESCO en 1987 como Patrimonio Cultural de la Humanidad, siendo este prácticamente su producto estrella, el cual se debe aprovechar con el fin de que el visitante se lleve una buena experiencia y percepción que hagan que el destino Quito sea reconocido no solo por la riqueza arquitectónica de su Centro Histórico, sino también por la calidad y excelencia que brindan en cada una de las actividades y servicios que ofertan.

Cabe mencionar que tanto el análisis como las estrategias a proponer para el mejoramiento en la calidad del servicio se realizaron con base al Sello Press Q; que se sustenta en la Norma UNE 302002:2018, la cual fue desarrollada por el grupo de trabajo CTN 302/GT Museos y colecciones museísticas realizadas bajo la coordinación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y el liderazgo de la Subdirección General de museos Estatales (UNE, 2018).

Para esto el Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE (2019), señala que:

[...] una de las prioridades a las que el Museo presta especial atención en su operativa diaria es la gestión conforme a parámetros y modelos avanzados que avalen el buen hacer en el funcionamiento ordinario de la institución y ese objetivo ha estado presente desde sus inicios como hilo conductor que ha inspirado al Museo en todas las áreas relacionadas con la accesibilidad, la sostenibilidad, la inclusión, el respeto por la diversidad (www.calidadturisticaahoy.es/).

Esta norma fue el principal instrumento en el caso de esta investigación, la cual fue escogida debido a su relevancia ya que es el primer sello de calidad que se

enfoca directamente a la calidad de servicio que brindan los museos y no se trata de una norma estándar como otras, las cuales han tenido que ser adaptadas para poder hacer los análisis de calidad en los museos de los diferentes países del mundo.

La Norma UNE 302002:2018 ya ha sido aplicada en varios museos de España, siendo este el primer país en otorgar esta certificación de calidad, uno de los primeros museos en obtener esta certificación es el Museo Arqueológico de Alicante (MARQ), el 27 de noviembre del 2018. Esta es una herramienta esencial para mejorar la calidad en la prestación del servicio de visita y actividades complementarias, donde el objetivo principal es garantizar, facilitar y enriquecer la experiencia del visitante.

Esta norma tiene tres dimensiones, las cuales serán tomadas en cuenta para proponer las estrategias de mejora con sus respectivos indicadores, los cuales se detallan a continuación:

Prestación del servicio:

- Accesibilidad
- Información y Comunicación
- Atención al visitante
- Reserva y venta de entradas
- La visita al museo
- Fidelización del visitante

Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos:

- Requisitos generales
- Gestión de la seguridad
- Señalética
- Área de acogida y atención al visitante
- Zona de descanso
- Espacios expositivos
- Aseos (Baños)
- Zona Comercial

- Aparcamiento

Limpieza y mantenimiento:

- Requisitos generales
- Requisitos de limpieza
- Requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos

Con las dimensiones y los indicadores mencionados anteriormente podemos evidenciar que el Sello Press Q con base en la Norma UNE 302002:2018 toma en cuenta a muchos puntos que van a ayudar a mejorar la calidad de servicio del museo Alberto Mena Caamaño, esto debido a que no solo presta atención en el servicio que brinda el personal del museo sino también otros puntos importantes como la señalética visible y adecuada para el visitante, la fácil accesibilidad para todo tipo de visitantes, la forma de fidelizar al cliente, la seguridad que el museo brinde dentro de las instalaciones, que existan zonas de descanso, lugares expositivos adecuados y la limpieza en general de todas las instalaciones y el equipamiento con el que cuente el museo.

1.3 Objetivos

Objetivo general:

Proponer estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño con base en los criterios del sello Press Q.

Objetivos específicos:

- Caracterizar los tipos de servicios que brinda el museo Alberto Mena Caamaño.
- Evaluar la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño, desde la percepción de los visitantes y el personal administrativo.
- Definir estrategias de mejora en el proceso de la calidad del servicio del Museo Alberto Mena Caamaño, con base a los criterios del sello Press Q.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se mencionan estudios de autores que aportan a la investigación tales como: Baldeon (2018), Chiriboga (2018), Espinoza (2012), en donde se realizan evaluaciones de calidad del servicio tomando en consideración certificaciones que han sido adaptadas a museos. Además, en la sección de las bases teóricas de este capítulo se conceptualizan temas como: servicio turístico, calidad turística, calidad del servicio turístico, normalización, normas de calidad siendo este último donde se mencionó a la norma UNE 302002:2018 cuyos criterios son la base del sello Press Q.

2.1 Antecedentes

El presente trabajo de investigación tendrá como referencia algunos estudios realizados con respecto a la calidad del servicio en museos, mismos que se detallan a continuación:

Uno de los estudios denominado “Calidad De Servicio Percibido Por Los Visitantes Del Museo De Sitio Ancón – Lima 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio percibido por el visitante, en donde se tomó como muestra a 131 visitantes para la aplicación de la encuesta en dicho museo.

Esta investigación utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental y los resultados muestran que el nivel de la calidad del servicio percibido por parte de los visitantes que ingresaron al museo Sitio de Ancón – Lima es alta (Baldeon, 2018).

El aporte de este estudio a la presente investigación fue en la metodología, ya que se utilizó el diseño no experimental y la aplicación de los instrumentos fue aplicado en un solo momento, para estructura la encuesta se utilizó como base a un cuestionario el mismo que fue utilizado para conocer la opinión de los visitantes con respecto al servicio que recibieron en el museo.

En otro estudio realizado sobre la “Calidad Del Servicio Y Su Impacto En El Turismo Cultural: Estudio De Caso Museo Municipal” midió la calidad del servicio en el museo municipal de Guayaquil basado en la percepción de los visitantes,

usando una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo que permitió detallar la recolección de datos mediante un cuestionario de 24 ítems basados en el modelo SERVPERF, dando un total de 203 encuestas. Los resultados muestran que, a pesar de tener un buen rango de satisfacción al cliente, es imprescindible estar en la búsqueda de la mejora continua por medio de un instructivo de gestión en el campo laboral (Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, Mora, 2018).

El aporte de este estudio fue en la evaluación de la calidad del servicio tomando en consideración la percepción de los visitantes para identificar el nivel de excelencia del servicio y de esta manera buscar estrategias de mejora en los puntos débiles.

En otra investigación, denominada “Análisis del grado de satisfacción entre la oferta y la demanda turística del patrimonio turístico-cultural ciudad Mitad del Mundo” se analizó el grado de satisfacción de los visitantes, a través de 400 entrevistas personales realizadas en los exteriores de los diferentes productos: Museo Etnográfico, Pabellones culturales, Planetario y la Plaza central, para lo cual los resultados fueron analizados para determinar las brechas, donde se consideraron las expectativas y percepciones de los visitantes. Finalmente, propusieron un conjunto de estrategias idóneas para reactivar el desarrollo turístico en el patrimonio turístico-cultural Ciudad Mitad del Mundo (Espinoza, 2012).

El aporte del estudio de Espinoza (2012), en la investigación consistió en las estrategias propuestas, en las cuales tomó en consideración el grado de satisfacción del visitante de acuerdo a sus expectativas y percepciones.

Por otra parte, el estudio sobre la medición de la “Calidad Del Servicio En Los Museos Municipales En La Ciudad De Cuenca”, tuvo como objetivo el análisis del servicio de los museos municipales, y su metodología fue de enfoque cuantitativo, donde sus instrumentos fueron mediante la entrevista, así como la elaboración de una encuesta mediante un cuestionario, para obtener resultados desde los enfoques del usuario, así como la organización.

Finalmente se planteó un modelo de plan de calidad de servicios para mejorar la experiencia del público en el museo, puesto que, un modelo de calidad garantiza el éxito que aspira toda empresa bien administrada (Montalvo, 2012).

Este estudio aportó a esta investigación en la obtención de resultados, ya que se describirá el servicio que se brinda desde la percepción de la administración, así como la percepción de los visitantes, por lo tanto, se propondrá las mejoras a la calidad del servicio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Definición de calidad turística

El término calidad del servicio tiene varias definiciones, para eso es imprescindible ampliar el significado de calidad. Para Tari, Molina, Pereira (2017), la calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (p.11).

Otro concepto de calidad manejado por Gallegos (2007), determina que:

La calidad debemos de tratarla desde dos puntos de vista diferentes: la calidad como tributo fundamental de valoración de nuestros productos/servicios de acuerdo a lo percibido por los clientes originando un nivel de satisfacción determinado y la calidad como instrumento de gestión (p. 205).

Este concepto manejado dentro de la investigación es la percepción que los visitantes tienen sobre el servicio brindado en el sitio, de tal manera que se maneja por niveles de satisfacción, y, por otro lado, la calidad es manejada como un instrumento por parte del personal con el fin de mejorar el servicio brindado y que el nivel de satisfacción sea alto.

Así mismo dentro de la definición se establece factores de la calidad de acuerdo a Chiriboga *et al* (2018), determina que existe cuatro puntos esenciales que puede afectar a la organización:

1. Costos y participación del mercado: la calidad del servicio brindado permite a la organización adquirir una posición competitiva.
2. Prestigio de la organización: donde la satisfacción del servicio logra superar las expectativas y se fideliza al cliente.
3. Responsabilidad del producto: las empresas no solo se debe evaluar la calidad al tener el producto finalizado si no que debe ser examinado durante el proceso.

4. Implicaciones internacionales: la baja calidad del desempeño de una organización aleja más las posibilidades que una empresa internacional genere alianzas (p.4).

Estos puntos de la calidad deben ser tomados en consideración dentro del museo o cualquier establecimiento turístico ya que la aplicación de estos cuatro puntos conllevará a que la organización sea reconocida y tenga un reconocimiento competitivo de tal manera que la calidad sea de un trabajo constante para su mejoramiento.

2.2.2 Definición de servicio turístico

La definición de servicio es fundamental para el proceso de evaluación de la calidad del servicio, de acuerdo a Busto (2018) menciona que “La Organización Mundial de Turismo define al servicio como el resultado de una actividad productiva que cambia las condiciones de las unidades consumidoras o facilita el intercambio de productos o activos financieros” (p. 44). De acuerdo a la definición ya mencionada, se determina que el servicio es una actividad que está disponible para la venta y será consumido, obteniendo beneficios económicos.

La conceptualización del servicio se da desde una percepción del marketing, así como lo menciona Acerenza (2004), “el servicio turístico es una actividad o serie de actividades esencialmente intangibles, que pueden o no estar ligadas a un soporte físico, y que ofrecen para satisfacer los requerimientos y expectativas de viaje de los turistas” (p.57). A la vez este autor hace referencia que esta definición pueda estar ligada con los soportes físicos o no, pero en su mayoría no necesitan de un soporte físico para la prestación del servicio.

Por otro lado, el servicio turístico se entiende por lo que se brinda al visitante es así como Chiriboga *et al* (2018), define que

El servicio turístico se puede entender como cualquier actividad que produce satisfacción del visitante en determinado lugar [...], así mismo se define que el servicio turístico es la acción de brindar un servicio a los visitantes, se debe desempeñar enfocados a dos factores: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional [...] (p. 3).

Entonces el servicio turístico es la actividad que se realiza en determinado lugar con el propósito de satisfacer al visitante, pero para brindar el servicio debe ser considerado bajo dos enfoques, la eficiencia operacional y satisfacción del cliente.

2.2.3 Calidad del servicio turístico

La definición de calidad del servicio en el servicio turístico varía de acuerdo a los puntos de vista de cada autor, así como menciona Turi *et al* (2017) donde la calidad del servicio “está basada en la diferencia que existe entre la calidad percibida y la esperada que tienen los clientes del servicio basada en cinco dimensiones de la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía” (p.15).

Con respecto a la definición ya mencionada anteriormente este autor maneja la calidad del servicio en expectativas y satisfacción, esto significa que la satisfacción debe ser más alta que las expectativas para adquirir un servicio satisfactorio deben cumplir ciertos elementos o dimensiones.

La conceptualización del término calidad del servicio tiene diferentes dimensiones desde una percepción de la organización o desde la percepción de los visitantes, por ende, es necesario la definición de estos dos puntos de vista. De acuerdo a lo anterior, para conceptualizar la calidad del servicio con sus respectivas dimensiones, Acerenza (2004), menciona que:

[...] existen dos enfoques a partir del cual se puede concebir una definición de la calidad en servicios, a saber: desde la óptica de la empresa donde menciona que el servicio de calidad responde a especificaciones diseñadas y, por otro lado, la óptica del cliente donde se considera que único juez valido para certificar el servicio de calidad es el cliente que lo recibe [...] (p.65).

Dicho lo anterior, el autor hace referencia que desde la óptica del cliente es la percepción más importante y la más congruente para esta óptica Acerenza (2004), menciona que existe dos dimensiones el técnico, el que tiene que ver con el resultado final del servicio, así como el funcional la cual es la forma como se gestiona el servicio durante su prestación.

2.2.4 Normalización

De acuerdo a la UNE (s/f), la normalización tiene como objetivo la elaboración de una serie de especificaciones técnicas, normas, que son utilizadas por las organizaciones, de manera voluntaria, como garantía para probar la calidad y la seguridad de sus actividades y productos.

Por lo tanto, la normalización contribuye a hacer frente a los retos de las organizaciones en aspectos tales como la exportación a nuevos mercados; la relevancia creciente de la innovación y del mundo digital; la formación y educación y por último el desarrollo de la responsabilidad social de la empresa, para contribuir activa y voluntariamente a la mejora social, económica y ambiental de toda la sociedad. (p. 4).

La normalización tiene una función importante dentro de la calidad tanto así que Camisón, Cruz, González (2006) mencionan que:

La normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas, que pretenden ser reconocidas como soluciones a situaciones repetitivas o continuadas que se desarrollan en cualquier actividad humana. La normalización tiene como objetivo unificar criterios, mediante acuerdos voluntarios y por consenso (p.383).

La normalización es el ente superior que se encarga de la elaboración de normas y así mismo difundirlas para dar soluciones ante una situación. Estas normas involucran a todas las partes interesadas como usuarios, consumidores, entidades públicas, entre otras.

Para Bustos (2018), determina que las normas de calidad permiten las certificaciones por ello se menciona que:

La Organización Internacional de Normalización ISO en el año 2014 presentó en su informe anual de certificaciones de sistemas de gestión en el mundo, la norma ISO son las clasificaciones internacionales durante el año 2013, permitiendo conocer cuántas fueron implementadas a nivel mundial, mostrando que su aplicación fue en alrededor de 200 países (p.37).

Teniendo en cuenta que estas normas son manejadas a nivel mundial, se ha evidenciado que las normas ISO son consideradas como una herramienta útil y eficaz; de tal manera que las empresas continuarán apostando a las nuevas normas, con el fin de enfrentarse a los desafíos globales a los que se encuentren hoy en día.

2.2.5 Reseña histórica de normas de calidad

Para dar una conceptualización de normas de calidad del servicio es necesario entender que se ha dividido en dos pensamientos, el norteeuropeo o nórdico y el norteamericano o americano (Colmenares y Saavedra, 2007). Dentro de estos pensamientos se encuentran autores que han realizados contribuciones en cuanto a la calidad del servicio.

En la escuela nórdica Colmenares et al (2007), nombran a Grönroos (1982) y Lehtinen (1991) autores que han destacado por sus aportes con respecto a la calidad del servicio, que es lo que quiere decir que este pensamiento se realiza desde la percepción del visitante y por otro lado medir el servicio sin necesidad de buscar una evidencia. Y es aquí en esta escuela que se toma en consideración por primera vez la percepción del visitante y de medir la calidad del servicio.

Por otra parte, se encuentra la escuela norteamericana donde se encuentran autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes fueron los creadores del modelo SERVQUAL en 1985 y es aquí donde se toma en consideración los desajustes que existen entre las expectativas esperadas, así como la percepción recibida y es en esta escuela donde se han realizado una gran cantidad de estudios. (Colmenares et al 2007)

Posteriormente, a estos estudios se han realizado varias investigaciones relacionadas a la calidad del servicio como el modelo SERVPERF en 1992 por Cronin y Taylor, el cual fue uno de los modelos más utilizados y finalmente en 2006 se finaliza con el estudio Técnica del Factor Incidente Crítico por Akbaba.

Las normas de calidad en el ámbito turístico son manejadas por entidades como Sistema de Calidad del Turismo Español desde los años 90, donde se determinan que la actividad turística tiene su alto nivel competitivo en el mercado, de acuerdo a Fuente (2016), los inicios de las normas de calidad son manejados por el actual Sistema de Calidad del Turismo Español (SCTE),

[...] donde sienta sus bases a principio de la década de los 90. Las empresas turísticas españolas comenzaron a percibir que las ventajas competitivas sobre las que se sustentaban sus negocios, y que habían convertido el sector turístico español en un referente tanto a nivel nacional como internacional (p. 5).

Definitivamente, percibidas estas ventajas competitivas por los negocios del sector turístico se ha visto la necesidad de impulsar sus iniciativas con el fin de mejorar el nivel de calidad a la competitividad, y si su mejora es alrededor de esta ventaja su nivel de calidad en los productos/servicios serán altos.

2.2.6 Normas de calidad y normas de calidad turística

El término norma de calidad manejado por la Normalización UNE (s/f), menciona que “es un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas, donde su resultado se basa en la experiencia y en el uso de las tecnologías, para ser utilizadas deben ser aprobadas por un organismo reconocido como es la UNE”. (p,4).

Dicho de otra manera, una norma de calidad debe contener parámetros para la utilización de las partes involucradas e interesadas, para que las normas entren en vigencia deben ser aprobadas por una entidad reconocida, en este caso la normalización UNE es la organización que regula a las diferentes normas tales como: las ISO, IEC, CEN, entre otros. Para la investigación se utiliza la Norma UNE 302002;2018, con lo antes mencionado con respecto a normas de calidad se establece que esto enfoca sistemas de calidad.

Una vez establecido el concepto de normas de calidad, es necesario tomar en cuenta a las normas de calidad turística, las cuales nacen en España y serán tomadas como referencia para realizar este trabajo de investigación.

De acuerdo a Busto (2016), de las certificaciones de calidad nacen las diferentes marcas, tales como la marca Q o distintivo Q, cuya marca o distintivo define “La marca de Calidad Turística Española Q”.

Esta es reconocida por su prestigio dirigida a la certificación voluntaria de aquellos prestadores de servicios que así lo deseen, es así que un establecimiento podrá obtener esta certificación a la Marca Q de calidad turística cuando logre evidenciar el cumplimiento de los requisitos técnicos que la norma correspondiente dicta.

La organización debe implementar un sistema de gestión orientado al servicio del cliente, el cual deberá estar en mejora continua, a fin de que esta marca dé credibilidad y reconocimiento en las actividades y servicios que realizan los diferentes establecimientos turísticos, de tal forma que su estabilidad en el mercado sea muy alto referente a prestigio, fiabilidad de sus consumidores, diferenciación, rigurosidad y promoción.

Dentro del ámbito ecuatoriano las normas de calidad hacen referencia al manejo de calidad turística y sus certificaciones, por lo tanto, según la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo (2014) determina que la calidad turística busca impulsar los procesos de asistencia técnica, capacitación, formación de auditores internos e implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos participantes. Busca reconocer y diferenciar los esfuerzos de los empresarios turísticos con la entrega del reconocimiento de calidad del Distintivo Q (www.quito-turismo.gob.ec/).

Con esto quiere decir que el Distintivo Q implica capacitaciones relacionadas a competencias laborales referentes a la actividad turística como “hospitalidad, seguridad alimentaria, administradores, meseros, cocineros, camareros de restaurantes, cafeterías y hoteles. Considerando que estas competencias servirán de referencia para determinar si existen mejoras en la calidad de servicios, con esto ayudara a la fomentación del crecimiento de la demanda, así como de la oferta turística”.

Podemos mencionar, además que la certificación del Distintivo Q, en la ciudad de Quito ha dado resultados positivos; de acuerdo a la revista líderes (2015), indica en los datos proporcionados por el Municipio que existen 197 locales en el Distrito Metropolitano con esta nominación. La distinción diferencia y reconoce los esfuerzos de los empresarios en las áreas de alojamiento, alimentos, bebidas y operadores turísticos que aplican sistemas de gestión de turismo sostenible y servicios de alta calidad (www.revistalideres.ec/)

De acuerdo a los datos proporcionados por Quito Turismo a la revista líderes (2015), enlista a los establecimientos con este Distintivo Q, que son: Bird Garden Guest, Casa Gangotena, Casa Joaquín La Terraza Gourmet, Los Choris (La Mariscal), Parrilladas Columbus (www.revistalideres.ec/).

El Distintivo Q fue creado bajo la norma de Quito Turismo, siendo el primer distintivo que se aplicó en la ciudad de Quito para luego a través del Ministerio de Turismo, pasar a su aplicación a nivel nacional. En donde el Ministerio de Turismo (2015), presentó a la industria y al país su Estrategia de Calidad Turística que

busca incentivar a empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística a mejorar su prestación de servicios.

En efecto, las personas o empresas relacionadas a la actividad turística deben sujetarse a estas estrategias con el fin de que su servicio sea de calidad y que sus empresas sean reconocidas por su servicio.

De acuerdo al listado de empresas reconocidas con la Marca Q o Distintivo Q; otorgado por el Ministerio de Turismo en vigencia desde el 2015 existe 278 empresarios con esta certificación de las cuales se encuentra las más importantes entre restaurantes, alojamientos, agencias de viajes tales como: Ecoventura, Hacienda Hostería los Mortiños, Las Delicias, entre otros (www.turismo.gob.ec/).

2.2.7 Normas de calidad museos

Para la evaluación de la calidad del servicio se encuentra diferentes certificaciones como el SERVPREF, SERVQUAL y el sello Press Q. Estos sellos y modelos son utilizados para los análisis de calidad de diferentes establecimientos como museos en el caso del sello Press Q, así como otros establecimientos turísticos.

De acuerdo con Chiriboga *et al* (2018), mencionan que el propósito de emplear este modelo SERVPERF en el museo municipal se da, ya que es de fácil aplicación, obtención rápida de los datos y claro, que evitan ambigüedades. Además, estos autores mencionan que este modelo:

[...] se denomina como modelo de deficiencia o modelo GAP que mide la calidad entre las percepciones y expectativas y se compone de 22 ítems, sin embargo, no incluye las expectativas de los clientes en su metodología para medir la calidad del servicio debido a que considera que estas pueden traer problemas de interpretación y redundancia. El modelo SERVPERF utiliza exclusivamente los valores de la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente (p.4).

Este modelo es de gran importancia debido a que su utilización es plenamente para la evaluación de la calidad desde las expectativas de los visitantes siendo uno de los pocos modelos en los que se toma en consideración las percepciones de los visitantes.

En cuanto al modelo SERVQUAL, Turi *et al* (2017), menciona que este modelo es una herramienta utilizada para medir la calidad del servicio, dicha concepción

sobre calidad del servicio surge en la Escuela Norteamericana, donde este modelo define a la calidad del servicio como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de compararlo con otros proveedores”

La finalidad principal de este modelo es analizar el servicio brindado hacia los visitantes, haciendo que éstos comparen los servicios recibidos con otros servicios semejantes, pudiendo contrastar las expectativas y las percepciones de los visitantes.

Para esta investigación se utilizará el sello Press Q el cual posee dimensiones e indicadores establecidos, precisamente para este tipo de establecimientos que son los museos, los cuales son: prestación del servicio, requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos y requisitos de limpieza y mantenimiento.

El Ministerio de Cultura y Deporte de España (2018), presentó el sello Press Q basado en la Norma Española UNE 302002, donde menciona que se trata de una norma de gran trascendencia que estuvo conformada por más de 40 expertos representantes de instituciones culturales como: el Museo Nacional del Prado, el Museo Nacional Reina Sofía, la Biblioteca Nacional de España, el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, entre otros. Donde el objetivo era lograr una norma de calidad que se adapte a las distintas situaciones de los museos (www.europapress.es/)

Recientemente se creó nuevas normas que regulan los servicios que ofrecen los museos, esta norma se la conoce como Normas UNE 302002 con la finalidad de que se cumplan con ciertos criterios, para el otorgamiento de este sello denominado sello Press Q.

Según la revista de la Normalización Española (2018), la norma UNE 302002 (Una Norma Española) establecerá los requisitos que los museos e instituciones afines reconocidos en la legislación sectorial (colecciones, colecciones museográficas, exposiciones museográficas y centros de interpretación) deben cumplir en la prestación de sus servicios de visita y actividades complementarias para garantizar, facilitar y enriquecer la experiencia del visitante. No están

contemplados en esta norma los servicios de alimentos y bebidas ni tampoco la organización y realización de eventos.

De esta manera la creación de esta nueva norma garantizará que los servicios de los museos sean los más convenientes al momento de ofertar sus servicios directamente a los visitantes, tomando en cuenta los criterios que deben considerarse importantes, de tal forma que los museos tengan su propio reconocimiento.

En relación a lo ya mencionado por la Normalización Española define que “los museos ya no solo son lugares para la observación, sino espacios de aprendizaje a través de la participación y la reflexión. Son máquinas del tiempo que enlazan pasado y futuro y ofrecen viajes hacia fragmentos de la Historia” (UNE, 2018).

En efecto los museos se crean como las principales fuentes primarias, testigos de verdades tangibles, con la finalidad de la fácil comprensión del visitante durante su recorrido, a través de visitas de calidad, lo que indica el valor simbólico de todas las obras representadas.

A continuación, se muestran las tres dimensiones que establece el sello Press Q y en la Tabla No. 1 se muestra la operacionalización de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores:

- Primera dimensión: Prestación del servicio.
- Segunda dimensión: Requisitos de gestión de la instalación y equipamientos.
- Tercera dimensión: Limpieza y mantenimiento.

Considerando las dimensiones ya mencionadas podemos decir que la finalidad principal de este sello es alcanzar la excelencia en la calidad del servicio que brinda el museo. De acuerdo a EuraPress (2018), el primer museo en obtener la certificación 'Q de Calidad' o “Sello Press Q” es el museo Arqueológico de Alicante (MARQ), certificación que fue entregada el martes 27 de noviembre del 2018.

Tabla No. 1. Operacionalización de las variables. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Operacionalización de las variables				
Variable	Dimensión	Indicador	Items	Técnica/Instrumentos
Calidad del servicio	Prestación del servicio	1. Accesibilidad	Pregunta 1 y 2	Entrevista
			Pregunta 1	Encuestas visitantes
			Pregunta 1	Ficha museo
		2. Información y comunicación	Pregunta 3 y 4	Entrevista
			Pregunta 2, 3, 4, 5 y 6	Encuestas visitantes
			Pregunta 2, 3, 4, 5 y 6	Ficha museo
			Pregunta 1	Ficha guías
		3. Atención al visitante	Pregunta 5 y 6	Entrevista
			Pregunta 7	Encuestas visitantes
			Pregunta 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19	Ficha museo
		4. La visita al museo	Pregunta 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14	Encuestas visitantes
			Pregunta 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28	Ficha museo
			Pregunta 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11	Ficha guías
		5. Fidelización del visitante	Pregunta 15	Encuestas visitantes

			Pregunta 29	Ficha museo
Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos	1. Requisitos generales		Pregunta 16	Encuestas visitantes
			Pregunta 30 y 31	Ficha museo
	2. Gestión de la seguridad		Pregunta 8, 9, 10, 11 y 12	Entrevista
			Pregunta 17	Encuestas visitantes
			Pregunta 32, 33, 34, 35, 36 y 37	Ficha museo
	3. Señalética		Pregunta 18 y 19	Encuestas visitantes
			Pregunta 38, 39 y 40	Ficha museo
	4. Área de acogida y atención al visitante		Pregunta 21	Ficha museo
	5. Zona de descanso		Pregunta 41	Ficha museo
			Pregunta 20	Encuestas visitantes
			Pregunta 42	Ficha museo
	7. Aseo		Pregunta 43	Ficha museo
	8. Zona comercial		Pregunta 44	Ficha museo
9. Aparcamiento		Pregunta 45	Ficha museo	
Limpieza y mantenimiento.	1. Requisitos generales		Pregunta 46	Ficha museo

		2. Requisitos de limpieza	Pregunta 13	Entrevista
			Pregunta 14	Entrevista
			Pregunta 21	Encuestas visitantes
			Pregunta 47 y 48	Fichas museo
		3. Requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos	Pregunta 15 y 16	Entrevista
			Pregunta 49, 50 y 51	Fichas museo

CAPITULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se presentó la metodología utilizada en este trabajo de investigación cuyo enfoque fue cuali-cuantitativo, ayudando a determinar el tipo y diseño de la investigación, los mismos que facilitaron la determinación de la población y muestra para la aplicación de los instrumentos, de tal manera que sirvieron de apertura para el análisis e interpretación de los resultados los cuales se detallaron considerablemente en el capítulo 4.

3.1 Enfoque

La presente investigación se basó en el enfoque cuali-cuantitativo, denominado como enfoque mixto y definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014),

Como aquel que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 567).

El enfoque mixto fue utilizado en la investigación para obtener información de tal manera que los datos analizados tanto de las encuestas como de las entrevistas y check list, ayudó a determinar qué acciones se puede tomar referente a la calidad del servicio brindado en el museo. El proceso de análisis e interpretación de los datos obtenidos fue sistemático, de tal manera que los resultados reflejaron la percepción de los administrativos del museo, así como la percepción de los visitantes.

3.2 Tipo de investigación

Para Hernández *et al.* (2014), la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

De acuerdo a lo anterior, este estudio se centró en una investigación cuali-cuantitativa teniendo que la misma se desarrolló desde la visión cualitativa a partir de una investigación descriptiva, la cual según Hernández *et al.* (2014), busca

especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Para el enfoque cualitativo se realizó entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal administrativo del museo, preguntas que fueron estructuradas con relación a los criterios de la norma UNE 302002, la misma que indica tres dimensiones: Prestación del servicio, requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos y limpieza y mantenimiento, estos criterios buscan brindar una mejora en la calidad del servicio en museos.

En cuanto al enfoque cuantitativo se realizó encuestas semiestructuradas con preguntas afirmativas dirigidas a los visitantes, esto con el fin de conocer la percepción acerca de la calidad del servicio recibido en la visita al museo y con base a los resultados obtenidos se realizó las debidas recomendaciones en el museo Alberto Mena Caamaño. De igual manera la encuesta fue estructurada con las dimensiones de la norma UNE 302002, que son prestación del servicio, requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos y limpieza y mantenimiento.

Además, se realizaron dos check list con el fin de conocer los servicios y las actividades que realiza el museo y el nivel de calidad que este museo brinda al visitante, para lo cual también se tomó en cuenta a los criterios de la norma UNE 302002, que fueron usados para su respectiva estructuración tanto del check list del museo como para el check list de los guías de planta.

3.3 Diseño de la investigación

La definición de diseño de investigación manejada por Hernández *et al.* (2014), determina que “La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo”. Por lo tanto, el enfoque cuantitativo y cualitativo está determinado por dos tipos de diseños el experimental y no experimental.

Dicho lo anterior, el diseño utilizado en esta investigación será el no experimental, de tipo transversal para Hernández *et al.* (2014), determina que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Para esta investigación los datos fueron obtenidos en un preciso momento, y además no se aplicó ningún tipo de experimento que modifique el sistema administrativo del museo.

3.4 Población y muestra

La población y muestra en el enfoque mixto tiene sus beneficios como es el enriquecimiento que se obtuvo en la recolección de datos ya que la unión de estos dos enfoques, cualitativo y cuantitativo para Lieber y Weisner (2010), así como Collins, Onwuegbuzie y Sutton (2006) citado por Hernández *et al.* (2014) identificaron cuatro razonamientos para utilizar los métodos mixtos:

- a) Enriquecimiento de la muestra (al mezclar enfoques se mejora).
- b) Mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de los datos (certificando que sean adecuados y útiles, así como que se mejoren las herramientas disponibles).
- c) Integridad del tratamiento o intervención (asegurando su confiabilidad).
- d) Optimizar significados (facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos (p.570).

3.4.1 Población

La población de este estudio se encuentra representada por los visitantes que ingresan mensualmente al museo y el personal de planta que forma parte del establecimiento. Para determinar el tamaño de la población en cuanto a los visitantes se tomó en consideración los datos proporcionados por el museo del número total de visitas, durante los meses de junio del año 2017 y 2018, y se promedió para 2 meses, debido a que se aplicó las encuestas en el mes de junio del 2019.

De esta manera se obtuvo el total de visitantes que ingresaron en el mes de junio en el museo Alberto Mena Caamaño, número que fue usado para determinar la muestra. (Tabla No. 2).

Tabla No. 2. Cálculo de la población. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Cuadro de referencia de la población.			
Años 2017	Datos	Años 2018	Datos
Enero	5828	Enero	8231
Febrero	6178	Febrero	7271
Marzo	9324	Marzo	12479
Abril	14522	Abril	9335
Mayo	12150	Mayo	9829
Junio	10398	Junio	6881
Julio	9873	Julio	7595
Agosto	22850	Agosto	12494
Septiembre	7674	Septiembre	5590
Octubre	5560	Octubre	4731
Noviembre	6768	Noviembre	5739
Diciembre	7037	Diciembre	6244
Promedio de junio 2017 y 2018			8,639

3.4.2 Muestra

Una vez determinada la población se tomó de referencia el total de la población de junio al museo de los dos últimos años, su población es 8 639 visitantes, para la muestra se aplicó la fórmula de Sierra-Bravo con el fin de reducir la población para facilitar la aplicación de los instrumentos.

Fórmula:

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

Dónde:

N= 8 639

Z= 1,65 coeficiente.

p= 0.5

q= 0.5

e= error muestral 0.1

$$n = \frac{1,65^2 * 0.5 * 0.5 * 8639}{(0.1^2 * 8,638) + (1,65^2 * 0.5 * 0.5)}$$
$$n = \frac{5,879.72}{87.070625}$$

n= 67.5

n= 68

En cuenta al nivel de confianza aplicado para la realización de encuestas fue del 90% con un error del 10% y su valor coeficiente es 1,645 y una precisión de error del 0.1.

Para la realización de las entrevistas en el enfoque cualitativo, este fue por snowball o bola de nieve, la cual es una técnica de muestreo no probabilística en la que los individuos seleccionados para ser estudiados reclutan a nuevos participantes entre sus conocidos” (Hernández *et al*, 2014). Las entrevistados fueron referidos entre sí, llegando de esta manera a contar con respuestas de tres gestores turísticos que forman parte del museo, los cuales están debidamente capacitados y especializados en cada una de sus áreas.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección

Las entrevistas fueron aplicadas a tres gestores turísticos del museo Alberto Mena Caamaño, los cuales tienen el conocimiento y son especialistas en cada una de sus áreas, entre ellos se encuentran: Débora Mera, coordinadora del museo; Adriana Sánchez, guía del museo y Tania Jaramillo, encargada de mantenimiento y seguridad del edificio. Esto con la finalidad de obtener información del servicio desde la parte administrativa, operaciones y mantenimiento y limpieza, para facilitar la comprensión de los datos y realizar una comparación con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los visitantes.

Este instrumento fue aplicado en la segunda semana de junio siendo el primer instrumento en ser aplicado, de tal manera que se tomó en cuenta la técnica del

snowball o bola de nieve donde la primera persona entrevistada nos indicó a que otras personas se las puede hacer la entrevista con el fin de obtener respuestas concretas de todas las preguntas.

Los check list, fueron aplicados con la intención de evaluar el servicio que el museo brinda a los visitantes, de tal manera que se seleccionó al personal de planta del museo que fueron cuatro guías y se aplicó un check list a nivel general de museo. Estos instrumentos fueron aplicados en la segunda semana de junio, con una duración de cuatro días en la semana, debido a que los guías de planta tenían diferentes días y horarios de trabajo.

Para las encuestas, mediante el diseño de un cuestionario, se aplicó este instrumento a los visitantes del Museo Alberto Mena Caamaño, con el fin de conocer la experiencia del visitante. Las encuestas fueron aplicadas la segunda y tercera semana del mes de junio para recolectar la información de las sesenta y ocho personas de la muestra, de tal manera que se escogieron a los visitantes después de finalizar el recorrido para conocer su opinión del servicio recibido.

Las dimensiones que fueron tomados en cuenta para la estructura de los instrumentos y para obtener la información fueron tres: a) Prestación del servicio, dentro de esta dimensión está la accesibilidad, información y comunicación, atención al visitante, reserva y venta de entradas, la visita al museo y fidelización del visitante; b) Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos, dentro de este tenemos requisitos generales, gestión de la seguridad, señalética, área de acogida y atención al visitante, zona de descanso, espacios expositivos, aseos, zona comercial y aparcamiento y c) Limpieza y mantenimiento, en donde está requisitos generales, requisitos de limpieza y requisitos de mantenimiento de las instalaciones y equipamientos.

3.6 Validez y confiabilidad

Para la validez de los instrumentos fue necesario el juicio de expertos, mismo que se realizó con el apoyo de tres profesores de la UNIB.E que cuentan con el conocimiento referente a la materia. La validación de las entrevistas, encuestas, fichas de observación, fueron realizadas las dos primeras semanas de junio, razón por la que los instrumentos fueron aplicados en el mes de junio.

Como resultados obtenidos de la validación de cada uno de los expertos fue realizar cambios en la redacción ya que no se entendía a qué hacía referencia algunas preguntas, se sugirieron que también se eliminen preguntas, la razón fue que no eran tan necesarias, así como también mover preguntas las cuales eran necesarias para otros instrumentos.

Por otra parte, la encuesta fue la que tuvo mayor número de correcciones donde dos validadores sugirieron realizar cambios en la redacción, la eliminación de ciertas preguntas, la eliminación de toda una pregunta y el fusionamiento de otras.

Las correcciones de las preguntas fueron realizadas por indicadores, como en el caso de la información previa a la visita y las condiciones de acceso, cuya pregunta se fusionó, de la misma manera sucedió en el indicador de visita al museo. De esta manera se realizó las debidas correcciones, ya que uno de los validadores indicó que las preguntas eran precisas y necesarias para conocer la percepción de los visitantes.

De igual manera, con los check list tanto de los guías como del museo, los tres validadores estuvieron de acuerdo que los puntos a observar eran precisos, claros y necesarios para alcanzar el objetivo de estudio. Cabe mencionar que uno de los validadores para la ficha de guías mencionó que como opción de respuesta debía ir SI y NO, en vez de cumple y no cumple.

Finalmente, los tres validadores nos dieron a conocer que la entrevista estaba bien estructurada, con preguntas precisas, claras y necesarias, las cuales eran pertinentes para realizarlas al personal administrativo del museo.

Una vez realizada las respectivas validaciones, las observaciones fueron revisadas con el tutor de tal manera que indicó que, si estaba de acuerdo en que se realicen los respectivos cambios a los instrumentos, los cuales una vez modificados estaban listos para su aplicación.

Una vez realizadas las respectivas correcciones, es necesario medir la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos, esta se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Una definición técnica de confiabilidad es que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar, es por esto que dependiendo del grado

en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable.

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el programa Microsoft Excel, donde se utilizó a cinco sujetos de estudio a los cuales fueron aplicados veintiún (21) ítems, de tal manera que las respuestas de cada ítem fueron sujetas a un código de identificación, donde: Excelente equivalía a uno, Muy bueno a dos, Bueno a Tres, Regular a cuatro y Malo a cinco, el mismo código sucedió para las respuestas de Muy de acuerdo, Algo de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Muy en desacuerdo; donde uno significaba lo más importante y cinco de menos importancia.

Con estos códigos se planteó una fórmula para el cálculo en el Microsoft Excel, de tal manera que se utilizó el número de sujetos a los cuales fueron aplicados el instrumento, el número total de ítems, la varianza de cada ítem y la varianza total, de esta manera se obtuvo el porcentaje de confiabilidad, que fue de cero comas noventa (0.90):

Datos:

Tabla No. 3. Datos de confiabilidad. Fuente: Elaboración propia, 2019.

α (alfa)=	0,904575736
K= Numero de ítems	21
Vi= varianza de cada ítem	31,6
Vt= Varianza total	228,16

Por lo tanto, se demostró que el instrumento es noventa por ciento o cero noventa confiable para la investigación como se explica en la Tabla No. 3, el número de ítems de la encuesta fue de veintiuno (21) y donde el total de cada ítem es de 31,6 valor de cada pregunta y la varianza total es de 223,16 donde estos datos se sumaron y dividieron para obtener el resultado de la confiabilidad.

3.7 Análisis e interpretación de resultados

Check list general

Para el análisis e interpretación del check list aplicado al museo, se tomó en cuenta el número total de los ítems, junto a los subítems que contienen ciertos puntos del check list, lo cual hace un total de 79 ítems a ser tomados en cuenta para la interpretación de los resultados, que corresponden a las dimensiones que establece la norma que son: a) Prestación del servicio, b) Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos y c) Limpieza y mantenimiento. Para identificar los puntos débiles se tomará en cuenta a cada ítem que no cumpla con los criterios que establece la norma y se podrá identificar un porcentaje de incumplimiento de acuerdo a cada una de las dimensiones anteriormente mencionadas.

A continuación, en la Tabla No. 4 se determinó la ponderación de cada uno de los 79 ítems de acuerdo a cada una de las dimensiones, de tal manera que sumando estas tres dimensiones nos da el cien por ciento.

Tabla No. 4. Ponderación check list museo. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Dimensión	Ítems	Porcentaje
Prestación del servicio	46 ítems	58,23 %
Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos	27 ítems	34,18%
Limpieza y mantenimiento	6 ítems	7,59%
TOTAL	79 ítems	100%

Check list guías

Es necesario mencionar que en el caso del Check list aplicado a los 4 guías de planta que posee el museo, también se tomaron en cuenta al número de ítems, que en este caso son un total de 11 ítems dónde las respuestas fueron SI y NO, de esta manera se logró determinar el porcentaje perteneciente a cada uno de los ítems; en dónde el 100% se daría sólo en el caso de que los 4 guías de planta cumplan con ese criterio, el 75% si de los 4 guías sólo 3 cumplen, el 50% si de los

4 guías sólo 2 cumplen con el criterio y el 25% si de los 4 sólo 1 de los guías cumple con el criterio. Para identificar los puntos débiles se tomarán en cuenta a todos los ítems que tengan un máximo del 50% de cumplimiento, es decir que 2 guías de 4 no cumplen.

A continuación, en la Tabla No. 5, se muestra su respectiva ponderación, cuya suma nos da un total de 11 ítems que equivalen al 100%.

Tabla No. 5. Ponderación check list aplicado a los guías del museo. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Ítems	Ítems	Porcentaje
1. Comunicar a los visitantes en el caso de haber una sala temporalmente cerrada.	1 ítem	9,09%
2. Indican las prohibiciones y restricciones durante la visita.	1 ítem	9,09%
3. Mencionan las medidas de seguridad para los visitantes.	1 ítem	9,09%
4. Dan a conocer tarifas, usos y funcionamiento del museo.	1 ítem	9,09%
5. Personal capacitado en prevención de riesgos y accidentes y primeros auxilios.	1 ítem	9,09%
6. El guía conoce los objetivos de la visita.	1 ítem	9,09%
7. El guía posee la formación adecuada para atender a los visitantes.	1 ítem	9,09%
8. El guía posee la aptitud para atender a los visitantes.	1 ítem	9,09%
9. El guía posee la actitud para atender a los visitantes.	1 ítem	9,09%
10. El guía brinda pautas de seguridad.	1 ítem	9,09%
11. El guía posee una pauta de despedida.	1 ítem	9,09%
TOTAL	11 ítems	100%

Encuestas visitantes

Posteriormente, para el análisis e interpretación de resultados de las encuestas a los visitantes, se presentaron los resultados de los 21 ítems aplicados, mismos que corresponden a las tres dimensiones de la norma, los cuales son: prestación del servicio, requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos y limpieza y mantenimiento.

Para obtener los resultados desde la percepción de los visitantes se elaboró una encuesta con 21 ítems en donde sus opciones de respuesta fueron con base a la escala de Likert de dos tipos, la primera con las opciones de respuesta de excelente, muy bueno, bueno, regular y malo y la segunda con las opciones de respuesta de muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Para su respectiva interpretación, se determinó que los ítems que tienen un porcentaje igual o mayor al 50% en excelente o muy de acuerdo serán los que no se tomen en cuenta como puntos débiles, mientras que los ítems cuyos resultados estén en su mayoría en las otras 4 opciones de respuesta restantes serán los puntos débiles a tomar en cuenta para proponer las respectivas estrategias de mejora. Cabe mencionar que estos ítems dependerán de las respuestas dadas por parte de los visitantes, de acuerdo a la percepción de cada uno de éstos en cuanto a la calidad del servicio que brinda el museo.

Entrevistas

Por otra parte, las respuestas de las entrevistas fueron analizadas mediante la similitud de las respuestas de las tres personas entrevistadas lo cual conllevó a la categorización, clasificación e interpretación mediante la triangulación de las respuestas obtenidas. Los puntos débiles fueron determinados al encontrar similitudes en las respuestas de los entrevistados los cuales ayudarán a proponer las estrategias de mejora.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

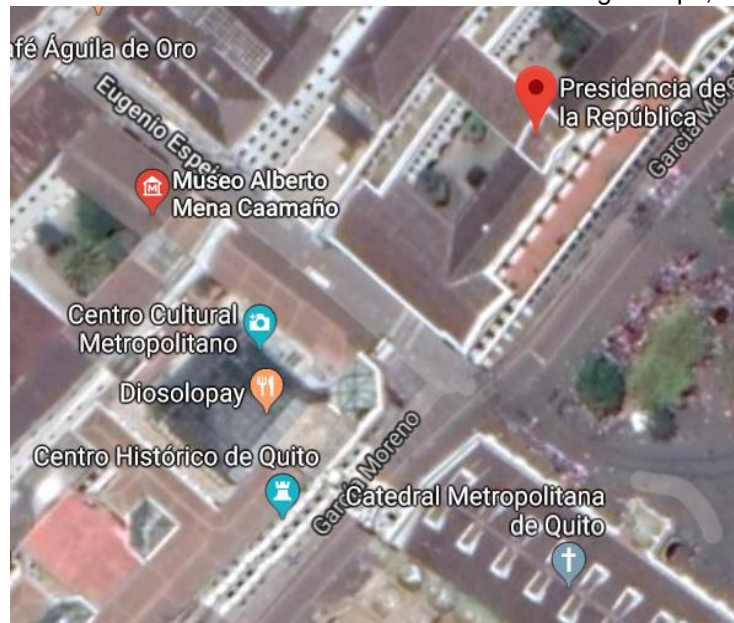
Este capítulo presenta todos los datos informativos sobre el museo Alberto Mena Caamaño que incluyen todas las actividades y servicios que el museo pone a disposición del público, más adelante se verán reflejados los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en el museo, los que indicarán el nivel de calidad del servicio que brinda este museo a sus visitantes de acuerdo a la percepción tanto de los visitantes como del personal del museo. Para la obtención de los resultados se aplicó los siguientes instrumentos: encuestas a los visitantes después de realizar el recorrido en el museo, entrevistas a la coordinadora del museo, jefe de guías y a la encargada del mantenimiento y la seguridad del edificio, así como también un check list aplicado al museo y otro aplicado a los 4 guías de planta del museo.

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos ya descritos, serán la base fundamental para proponer las estrategias de mejora al Museo Alberto Mena Caamaño, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la experiencia del visitante.

4.1 Caracterización de los tipos de servicios que brinda el museo Alberto Mena Caamaño

El “Museo de Arte e Historia Alberto Mena Caamaño”, más conocido como el “Museo de Cera”, debido a que representa la matanza de los patriotas del 2 de agosto de 1810 en cera, está ubicado en las calles García Moreno 887 y Espejo y funciona en el mismo lugar dónde se dio la masacre del 2 de agosto que tuvo lugar hace 209 años. Este museo es una institución de tipo cultural que forma parte del complejo del Centro Cultural Metropolitano, institución de la cual depende económica y administrativamente.

Figura No. 1. Ubicación Museo de Cera. Fuente: Google maps, 2019.



Fue creado el 28 de mayo de 1957, por el Ilustre Municipio de Quito gracias al donativo realizado por el filántropo y aristócrata Alberto Mena Caamaño, dicha donación incluía una serie de pinturas, esculturas, piezas arqueológicas, armas y misceláneos que después de su debida restauración y adecuación del edificio del Antiguo Cuartel Real de Lima, abrió sus puertas al público el 3 de noviembre de 1959.

En el año de 1970 el museo integra a su exposición una sala permanente sobre la masacre del 2 de agosto de 1810, esta escena está elaborada en cera por el artista francés Alexander Barbieri, el cual tomó como modelo al cuadro pintado por César Villacrés titulado “El Sacrificio de Quiroga” a inicios del siglo XX. Es a partir de la exposición de esta sala cuando el museo se populariza con la denominación de “Museo de Cera”

Figura No. 2. Recreación de la Masacre del 2 de agosto. Fuente: El Comercio, 2017



Actualmente el Museo Alberto Mena Caamaño cuenta con:

- Una exposición permanente que se titula “De Quito al Ecuador (1736 – 1835)”, en donde muestra la escena del 2 de agosto de 1810, esta sala con recorrido dirigido, comprende un área de 1006 m, que ocupa en dos y tres niveles los espacios correspondientes al antiguo Cuartel de la Real Audiencia de Quito. Esta exposición a la vez abarca varios capítulos importantes de la ciudad de Quito desde la llegada de la misión geodésica en 1736 hasta la anexión de la Real Audiencia a la Gran Colombia como departamento del Sur en 1822. Por lo cual esta exhibición se divide en 10 capítulos:
 - Cuando Quito era colonia de España (1534-1736)
 - Entre las ciencias y los saberes (1736-1750)
 - Circulación de ideas (1750-1808)
 - La Revolución Quiteña (1808-1809)
 - La disolución de la Junta de Gobierno (1809-1812)
 - Las constituciones de 1812 y las Cortes de Cádiz (1812-1813)
 - El fusilamiento de Rosa Zárate (1813)
 - Proyecto de Soberanía en América (1814-1830)
 - La República del Ecuador (1830)
 - Museo de Sitio – Recreación de la Masacre del 2 de agosto de 1810
- 4 salas de exposición temporal
- Un espacio lúdico – educativo
- El auditorio “Hugo Alemán”
- Área de Conservación y Restauración, formada desde el año 1.992, tiene como función principal organizar y ejecutar la protección, conservación y restauración de los bienes culturales del Patrimonio del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, responsabilidad que

se encuentra a cargo de técnicos especializados en los diferentes géneros de la pintura, la escultura, bienes documentales y arte gráfico. Su labor técnica-científica permite la conservación preventiva, el estudio, el análisis y, el tratamiento que se debe dar a una obra de arte.

El museo Alberto Mena Caamaño ofrece a sus visitantes el acceso completamente gratuito a la biblioteca, así como también al servicio de internet y a los diferentes eventos culturales que este realiza.

Tabla No. 6. Datos de interés. Fuente: Elaboración propia, 2019.

DATOS DE INTERÉS	
Dirección	García Moreno 887 y Espejo
Teléfonos	(593 2) 395 2300 ext. 15535 (593 2) 395 2300 ext. 15528
Horario	martes a sábado 09h00 a 17h30 domingo 10h00 a 16h00
Precios	Adultos \$1,50 Estudiantes \$0,75 Niños \$0,50 Adultos mayores \$0,50 Personas con discapacidad \$0,50

4.2 Evaluación de la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a través los diferentes instrumentos que se aplicaron al museo Alberto Mena Caamaño, los cuales fueron: check list aplicado al museo, check list aplicado a los guías, entrevistas realizadas al personal administrativo y encuestas realizadas a los visitantes del museo.

Check list museo

Posteriormente, se muestran en la Tabla No. 7, los resultados obtenidos en el check list aplicado al museo, en donde se toman en cuenta las tres dimensiones con sus respectivos indicadores. Este check list contiene un total de 79 ítems que están distribuidos en las siguientes dimensiones de la norma: 1) Prestación del servicio, con un total de 46 ítems, 2) Requisitos de gestión de las instalaciones y

equipamientos, con un total de 27 ítems y 3) Limpieza y mantenimiento con un total de 6 ítems, en donde también se muestra los porcentajes de cumplimiento y no cumplimiento de cada una de las dimensiones.

Tabla No. 7. Resultados del check list aplicado al museo. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Dimensión	% Ítems	Análisis
Prestación del servicio	32 ítems = 40,51% SI CUMPLE 14 ítems = 17,72% NO CUMPLE 46 ítems = 58,23% TOTAL	Del 58,23% de los ítems que representa esta dimensión, el 40,51% SI CUMPLE y el 17,72% NO CUMPLE.
Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos	17 ítems = 21,52% SI CUMPLE 10 ítems = 12,66% NO CUMPLE 27 ítems = 34,18% TOTAL	Del 34,18% de los ítems, el 21,52% SI CUMPLE y el 12,66% NO CUMPLE.
Limpieza y mantenimiento	3 ítems = 3,80% SI CUMPLE 3 ítems = 3,79% NO CUMPLE 6 ítems = 7,59% TOTAL	Del 7,59% de los ítems, el 3,80% SI CUMPLE y el 3,79% NO CUMPLE.
TOTAL	52 ítems = 65,83% SI CUMPLE 27 ítems = 34,17% NO CUMPLE 79 ítems = 100% TOTAL	

En términos generales el museo Alberto Mena Caamaño en su mayoría cumple con los parámetros establecidos por la norma UNE 302002 del Sello Press Q, ya que el porcentaje de cumplimiento en la primera dimensión es del 40,51%, el porcentaje de cumplimiento en la segunda dimensión es del 21,52% de cumplimiento y en la tercera y última dimensión con un porcentaje del 3,80% de cumplimiento, dándonos un total de 65,83% de cumplimiento.

Como se mencionó anteriormente para el check list los resultados fueron tomados en cuenta de acuerdo a cada una de sus dimensiones, así como también se mencionan los indicadores que se cumplen y los que no se cumplen, los mismos que serán tomados en cuenta para proponer las estrategias de mejora, los cuales se detallan a continuación de acuerdo a cada una de las dimensiones:

- **Primera dimensión:** Prestación del servicio

Sus indicadores son: accesibilidad, información y comunicación, la visita al museo y fidelización al visitante, en donde se cumplen 32 ítems de los indicadores ya mencionados, pero no se cumplen 14 ítems que pertenecen al indicador de atención al visitante.

Los **ítems que se cumplen** son:

- El museo posee una buena accesibilidad ya que cuenta con señalética adecuada y formas de fácil acceso para personas con discapacidad.
- Cuenta con información escrita dentro de sus instalaciones lo cual facilita la realización de visitas auto guiadas.
- Promociona sus actividades y servicios a través de la página web del Centro Cultural Metropolitano.
- El control de los visitantes, lo realizan a través de los tickets o boletos que entregan para validar su ingreso, para lo cual tienen bien establecidos los días, horarios de apertura y cierre.
- El personal posee información documentada sobre las pautas de imagen personal, acogida, despedida, información y comunicación.
- El sistema de reserva y facturación lo realizan de tipo manual para evitar cualquier tipo de fallo electrónico, en donde tienen bien definido los métodos de pago que aceptan, la fecha, horario de visita, precio, método de pago y datos identificativos de la reserva.
- Los espacios con los que cuenta el museo son suficientes y están acondicionados para acoger a los visitantes.
- Por último, el museo tiene bien definido el número de personas para realizar una visita guiada, así como también el contenido, los recorridos, la duración y la sistemática a seguir. Por esto, los visitantes en su mayoría mencionaron que si repetirían la experiencia de visita en este museo.

Posteriormente, se mencionan los **ítems que no se cumplen**:

- En la página web que proporciona la información sobre el museo (página del Centro Cultural Metropolitano) no existen las normas de visita ni las facilidades de acceso para el visitante.
- El museo no posee un material de apoyo para facilitar el acceso autoguiado a los visitantes, en este indicador se pudo evidenciar que existe el material como planos y los rótulos informativos, pero el personal no informa sobre el uso de estos.
- El museo no posee ningún tipo de información como su colección, servicios, condiciones de acceso y normas para la visita en lengua extranjera ya que, de acuerdo a lo observado, el museo tiene la información sólo en español.
- No posee información documentada sobre algunos aspectos importantes como los mecanismos de seguridad que debe tomar en cuenta el personal, las pautas para solucionar imprevistos y pautas para gestionar quejas y reclamos.
- Por último, tampoco poseen información documentada en caso de reservas como las instrucciones para gestionar las reservas, número máximo o mínimo de personas admitidas por grupo, gestión de listas de espera, protocolos de actuación en caso de ausencia, retraso o anulación de reservas confirmadas y gestión de flujo de los visitantes en cuanto a control de aforos y formas de acceso. De acuerdo a lo observado en este punto se puede decir que, el personal tiene claro cómo realizar su trabajo, pero no tienen la información documentada la cual servirá para respaldar dichos procedimientos ante cualquier situación.
- **Segunda dimensión:** Requisitos de gestión de las instalaciones y mantenimiento

Los indicadores que corresponden a este indicador son: requisitos generales, gestión de la seguridad, señalética, área de acogida y atención al visitante,

zona de descanso, espacios expositivos, aseos (baños), zona comercial y aparcamiento, en donde se cumplen 17 ítems y 10 no se cumplen.

Los **ítems cumplidos** son:

- El museo posee la señalética adecuada para identificar el museo desde la parte exterior y éste a la vez se encuentra en buen estado de conservación y limpieza.
- Cumplen con la legislación vigente en prevención de riesgos y accidentes, poseen medidas de vigilancia y control como alarmas, vigilancia privada y control por videocámaras.
- Poseen un protocolo establecido para la custodia y devolución de objetos olvidados, además un plan de autoprotección vigente de cómo proceder en caso de emergencia.
- La señalética es clara y precisa y tienen bien definidas la entrada y salida, así como también las zonas de acceso restringido, la zona de descanso está bien adecuada, el espacio de exposición de las obras está bien señalizado, limpio y en buen estado.
- Por último, los baños cuentan con lavabo, secador de manos, jabón con dispensador, pero es importante mencionar que estos están administrados por un grupo de personas externas al museo.

Posteriormente, mencionamos los **ítems que no se cumplen**:

- El museo no cuenta con un desfibrilador ni tampoco con el personal con la formación respecto a su uso.
- No poseen los certificados que avalen el cumplimiento de la reglamentación en materia de protección contra incendios ya que de acuerdo a lo observado esta documentación la maneja el Centro Cultural Metropolitano y no el museo directamente.
- Los baños del museo no poseen zona de lactancia ni cambiador de bebés.
- Por último, no poseen información sobre los aparcamientos más cercanos para el uso de los visitantes.
- **Tercera dimensión:** Limpieza y mantenimiento

Sus indicadores son: requisitos generales, requisitos de limpieza y requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos, en donde 3 ítems se cumplen y 3 ítems no se cumplen.

Los **ítems que se cumplen** son:

- El equipamiento e instalaciones con los que cuenta el museo, se encuentran en perfecto estado de higiene y limpieza.
- El personal se encarga de realizar tanto el mantenimiento preventivo como correctivo y revisar que todo se encuentre en perfecto estado, dicha actividad la realizan los días lunes, razón por la cual ese día no hay atención al público.

En cuanto a los **ítems que no se cumplen** son:

- No poseen un plan documentado de limpieza de las instalaciones y equipamientos, en donde consten las actividades de limpieza, la periodicidad, los responsables y las rutas a seguir, porque esta documentación la posee el Centro Cultural Metropolitano.
- El museo no posee los certificados de inspección del plan de mantenimiento.

Check list guías

Para el caso específico de los guías se realizó un formato aparte, en donde se consideró a la dimensión 1 que se refiere a la prestación del servicio, específicamente al indicador de la visita al museo, en donde se evalúa aspectos concretos sobre la guianza realizada por los cuatro guías de planta, esto con el fin de encontrar las falencias que estos posean con base a la Norma UNE 302002 del sello Press Q.

En este instrumento aplicado a los 4 guías de planta, se tomó en cuenta al número de ítems, que en este caso son un total de 11 ítems, para lo cual se consideró el porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento. Los ítems seleccionados como puntos débiles serán aquellos que tengan un cumplimiento máximo del 50%, es decir 2 guías de 4 no cumplen. A continuación, en la Tabla No. 8, se muestran los resultados obtenidos a través del check list aplicado a los guías del museo, el cual contiene un total de 11 ítems.

Tabla No. 8. Resultados del check list aplicado a los guías del museo. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Ítems	% Cumplimiento	Análisis
1. Comunicar a los visitantes en el caso de haber una sala temporalmente cerrada.	50% SI CUMPLE 50% NO CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, 50% SI CUMPLE y el 50% NO CUMPLE.
2. Indican las prohibiciones y restricciones durante la visita.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
3. Mencionan las medidas de seguridad para los visitantes.	50% SI CUMPLE 50% NO CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, 50% SI CUMPLE y el 50% NO CUMPLE.
4. Dan a conocer tarifas, usos y funcionamiento del museo.	75% SI CUMPLE 25% NO CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, 75% SI CUMPLE y el 25% NO CUMPLE.
5. Personal capacitado en prevención de riesgos y accidentes y primeros auxilios.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
6. El guía conoce los objetivos de la visita.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
7. El guía posee la formación adecuada para atender a los visitantes.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
8. El guía posee la aptitud para atender a los visitantes.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
9. El guía posee la actitud para atender a los visitantes.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
10. El guía brinda pautas de seguridad.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
11. El guía posee una pauta de despedida.	100% SI CUMPLE	Del 9,09% que representa este ítem, el 100% SI CUMPLE.
TOTAL	9 ítems = 81,82% SI CUMPLE 2 ítems = 18,18% NO CUMPLE 11 ítems = 100% TOTAL	

En términos generales, podemos decir que de los 11 ítems que contiene el check list, 9 se cumplen y 2 no se cumplen.

Los **ítems que se cumplen** son:

- El personal tiene la información para proporcionar al visitante como restricciones, prohibiciones, prevención de riesgos y accidentes y primeros auxilios.

- Los guías poseen una formación profesional, la aptitud y la actitud necesarias y una pauta de despedida.

En cuanto a los *ítems que no se cumplen* son:

- Ítem 1, esto debido a que no todo el personal informa a los visitantes en el caso de existir una sala temporalmente cerrada.
- Ítem 3, ya que el personal no menciona ninguna medida de seguridad que deben tomar en cuenta los visitantes en el caso de presentarse algún accidente, esto porque los guías dentro de su protocolo no tienen establecido transmitir este tipo de información. Por su parte, el museo cuenta con una brigada de seguridad en donde el personal tiene claramente establecidas las funciones que deben cumplir en caso de presentarse alguna situación de emergencia.

Entrevistas al personal administrativo

Las entrevistas que se realizaron en este trabajo de investigación, estuvieron dirigidas a 3 administrativos del museo, cuyo instrumento estuvo compuesto por 16 ítems los cuales posteriormente fueron comparados con las respuestas de los 3 entrevistados para proceder a su respectiva categorización. A continuación, se muestran en la Tabla No. 9 los resultados obtenidos a través de las entrevistas, con su respectiva categoría, esto con el fin de conocer la calidad de servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño, desde la percepción del personal administrativo.

Tabla No. 9. Categorización de las entrevistas. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Ítem	Categoría	Entrevista 1 Coordinadora del museo.	Entrevista 2 Guía del museo	Entrevista 3 Encargada de mantenimiento y seguridad del edificio.
1. ¿En la formación realizada a los guías con respecto a la atención al visitante, ustedes dan capacitaciones específicas sobre cómo proceder en la atención a personas con discapacidad?	- Capacitaciones.	Los chicos se han capacitado para atender a personas con lenguaje de señas también; entonces después de aprenderse el material histórico tienen que hacer una capacitación en el ICAM que es el Instituto de Capacitación Municipal.	Nosotros hemos recibido por parte del municipio capacitaciones a través del Instituto Metropolitano de Capacitación (ICAM), sobre lengua de señas; lo único que hemos recibido.	No aplica.
2. ¿Poseen algún recorrido accesible, en donde ofrecen una alternativa a colectivos de personas con discapacidad sensorial y cognitiva que les permita disfrutar de la experiencia en el museo, a través de actividades o servicios periódicos o bajo demanda?	- Actividades para personas con discapacidad.	Actualmente, no el museo cuando se abrió la nueva muestra permanente "De Quito al Ecuador", mantenía una sala de donde había doce dioramas donde las personas podían las personas que tenían la discapacidad visual y física podían salir y topar para que ellos vieran como es una figura de cera	Ya, lamentablemente nosotros no tenemos actividades específicas para estos grupos vulnerables. Antes teníamos una sala sensorial lamentablemente esta sala dejó de funcionar por la poca demanda.	No aplica.
3. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza el museo, cómo los difunde para informar al visitante y con qué medios promociona sus actividades y servicios?	Medios digitales.	Nosotros nos manejamos principalmente por medios digitales, por la cuenta oficial del Facebook Museo Alberto Mena Caamaño y del centro cultural	El área de comunicación es el que se encarga de emitir todos los boletines de prensa, anuncios en Facebook, ósea ahora son cosas más digitales.	No aplica.

		metropolitano. El Centro Cultural Metropolitano (CCM) es el instituto que abarca el museo, por medio de Facebook e Instagram	Entonces nuestro principal medio es la página de Facebook que posee el museo Alberto Mena Caamaño.	
4. ¿De qué medios dispone el museo para atender las solicitudes de información de los visitantes y en cuánto tiempo éstas son respondidas?	Medio de comunicación.	El museo tiene una sola vía de comunicación para realizar reservas que es la telefónica.	Cuando hacen reservas son por vía telefónica y oficios. Los oficios siempre han sido aceptados máximo tienen una duración de una semana.	No aplica.
5. ¿Cuál es el proceso que realizan para la reserva de entradas?	Proceso de reservas.	Se hacen una llamada telefónica 395-2300, la persona que está ahí en la caja tiene acceso a la pantalla donde están las reservas entonces los visitantes nos comunican que día van a venir, a qué hora y con cuántas personas y nosotros hacemos el análisis mediante la tabla que tenemos.	Las reservas se las hace vía telefónica a partir desde el martes porque el lunes no abre el espacio nosotros lo que sugerimos es que se haga con 15 días de anticipación las reservaciones especialmente en estas fechas junio, julio, agosto son las fechas más fuertes.	No aplica.
6. En caso de existir algún fallo electrónico en su sistema de facturación, ¿ustedes poseen un sistema manual que les permita hacer frente a estos fallos?	Boletos físicos.	Facturación el municipio de Quito nos entrega boletos para adultos, niños y estudiantes, entonces cuando vienen hacer la compra de boletos ese rato se hace el intercambio de dinero por el boleto impreso, los boletos tienen	No tenemos un sistema electrónico, nosotros tenemos boletos cuando no hay boletos físicos se utiliza la caja registradora cuando no hay boletos manuales por ejemplos caducaron o ya se acabaron los boletos entonces ahí se utiliza la	No aplica.

			numeración.	caja registradora.	
7. ¿Cuáles son las medidas de fidelización con las que cuenta el museo? Coméntenos de que trata cada una de éstas.	Eventos de fidelización.	de	Nosotros tenemos la muestra permanente “De Quito al Ecuador”, que es esta muestra de muñecos de cera que hace este recorrido histórico, político del siglo XVII al XIX.	Tenemos una exposición que es la permanente que siempre esta durante todo el año que se llama de “De Quito al Ecuador”; entonces las escuelas y colegios son los que más visitan el museo.	No aplica.
8. ¿En el museo, ustedes realizan una evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios? ¿Cuál es el objetivo de esta evaluación y cada que tiempo la realizan?	Área de mantenimiento y seguridad.	de y	Te comentaba estos temas son ya de seguridad y mantenimiento del Centro Cultural Metropolitano.	Nosotros formamos, parte del centro cultural y el centro cultural tiene su área de mantenimiento ellos son los encargados de las rutas de evacuación, capacitaciones.	El personal está capacitado de acuerdo a la persona y de acuerdo a la discapacidad
9. ¿Poseen medidas de seguridad para personas con discapacidad?	Las medidas de seguridad.	de	Las medidas de seguridad tenemos puertas que están cerradas habitualmente, pero si hay un evento temblor o tipo de incendio estas puertas se habilitan para que las personas salgan del museo rápido hacia la calle esa es la única medida.	Las recomendaciones del museo si existe algún movimiento sísmico especialmente mantengamos la calma y nos organicemos.	Las medidas de seguridad como son los sistemas contra robos, además contamos con el apoyo del personal de seguridad.
10. ¿Poseen mecanismos de seguridad para hacer frente a situaciones de riesgo o emergencia? ¿Poseen un protocolo a seguir en caso de	Mecanismos de seguridad.	de	Tenemos la brigada de seguridad que la secretaria de seguridad obliga a que tengamos brigadas son personas encargadas	Exacto el mecanismo de seguridad es llamar al personal de seguridad ellos enseguida suben con algún guardia de ronda.	Si, nosotros contamos varios mecanismos de seguridad para evitar, por ejemplo, el sistema contra incendios, sistema contra robos, el sistema de video vigilancia.

personas perdidas?				
11. ¿Dentro del museo cuentan con personal capacitado y equipamiento en cuanto a prevención de riesgos y accidentes y primeros auxilios?	Personal capacitado.	No, los chicos todos los chicos del museo siguieron un curso de primeros auxilios, pero son métodos básicos, nosotros solicitamos a la dirección tener un espacio.	Ósea no, ósea las capacitaciones que nos han dado a nosotros son lo que nos ayuda a prever, sin embargo, cuando ha pasado un tipo de accidente nosotros preferimos llamar al 911.	Si, la institución cuenta con personal capacitado contamos con brigadas de auxilio entonces tenemos distintas brigadas.
12. ¿Cuáles son las medidas que toman en cuenta para la conservación de las obras que posee el museo en sus respectivas salas?	Área de restauración.	Los chicos de restauración hacen un sondeo todos los lunes las personas que tienen la capacidad de manipular las piezas saben darse modos y saben romperles las manos o brazos.	Primero el centro cultural tiene su área de restauración, el área de restauración se encarga los días lunes que es el espacio que no se abre el museo	Equipos especializados como los humificadores, control de clima, por otro lado, las salas cuentan con iluminación.
13. ¿Poseen un plan de limpieza de instalaciones y equipamientos? ¿Qué actividades realizan, cada que tiempo y cuáles son las personas encargadas?	Personal de limpieza.	El Centro Cultural Metropolitano tiene un contrato de limpieza.	De igual forma con el tema de contingencia eso es un área que le pertenece a mantenimiento entonces ellos son los encargados.	Como les comentaba aquí contamos con personal de limpieza general del edificio de lo que es vidrios, pisos, baños específicos para el personal, luego para los baños para los visitantes o público por la falta de personal exclusivo
14. ¿Poseen un registro de dichas limpiezas, así como fichas técnicas de los productos de limpieza?	Área de limpieza.	Eso lo tiene el personal de limpieza ellos manejan quien y con quien y la empresa mismo es la que tiene que darle los productos que se hacen con el municipio.	No tenemos un registro, es lo que a diario vemos, ósea nosotros sabemos dónde está cada cosa con eso podemos ayudar a informar.	En lo que es la limpieza a los baños del personal no se cuenta con una ficha como son de uso exclusivo se lo hace con la empresa de limpieza dos veces al día antes de que ingrese el personal.

<p>15. Explique cómo llevan a cabo el plan de mantenimiento preventivo para sus instalaciones.</p>	<p>Personal de mantenimiento y seguridad.</p>	<p>Tania habla con las personas de seguridad y mantenimiento del municipio para que vengán hacer un recorrido para ver el lugar que se está asentado para establecer un protocolo del presupuesto para arreglar un tipo de espacio</p>	<p>Lo único que te puedo comentar es que el personal de mantenimiento viene todos los días hacer la limpieza en la mañana y en la tarde</p>	<p>No está tanto a cargo de nosotros si no también está a cargo de otras dependencias por ser municipales o por ser una institución municipal la parte de mantenimiento este cargo de otra dirección.</p>
<p>16. ¿Cuál es el procedimiento que realizan en el caso de existir una avería o reparación en alguna de las instalaciones del museo? ¿Poseen un registro de quien y cuando las repara?</p>	<p>Contacto con los proveedores. (Otras dependencias)</p>	<p>Si eso es todo a cargo de Tania Jaramillo, ella está a cargo de estar en contacto con los proveedores, así como de iluminación, de humedad, del ascensor, ella es la persona encargada del centro cultural de los programas.</p>	<p>Si es que se daña alguna figura del museo alguna obra del museo si tenemos el área de restauración, si se daña algo de la infraestructura tenemos el área de mantenimiento ellas son las personas encargadas.</p>	<p>Como nosotros dependemos de otras dependencias ellos son los que se encargan de llevar los registros, la administración de los contratos, mantenimientos de los correctivos, por otro lado, cuando se hace intervenciones más grandes se utiliza el INP el Instituto Nacional de Patrimonio ellos también cuentan con los registros de las intervenciones mayores, que se hagan a las instalaciones.</p>

En términos generales, podemos mencionar que, en este instrumento del total de los 16 ítems, 7 ítems se cumplen, de la primera dimensión son los ítems 3, 4, 5, 6, 7, de la segunda dimensión son los ítems 10 y 12 y de la tercera dimensión no cumplen con ninguno de los ítems. En cuanto a los ítems no cumplidos son un total de 9, en la primera dimensión los ítems 1 y 2, en la segunda dimensión los ítems 8, 9 y 11 y en la tercera dimensión los ítems 13, 14, 15 y 16. A continuación, se detallan cada uno de los ítems con cumplimiento y los ítems con no cumplimiento, de acuerdo a cada una de sus dimensiones:

Primera dimensión: Prestación del servicio

Dentro de esta dimensión, ***los ítems que se cumplen*** son:

- Ítem 3, ya que el museo cuenta con una página oficial de Facebook e Instagram, donde realizan boletines de prensa, anuncios e información relevante del museo.
- ítem 4, el museo dispone de medios de comunicación como la vía telefónica para atender las solicitudes y, por otro lado, también cuenta con las oficinas del museo para ser atendidas en un tiempo máximo de una semana.
- ítem 5, el proceso de reservas lo realiza el personal de caja por medio de llamadas telefónicas, con un máximo de 15 días de anticipación.
- ítem 6, poseen un sistema manual en el caso de boletos físicos como constancia y control del ingreso de los visitantes.
- Por último, el ítem 7, el personal indicó que realizan diferentes actividades y exposiciones temporales para mantener fidelizado al visitante, dentro de estos eventos se encuentra “De Quito al Ecuador”.

Con respecto a lo ***ítems que no se cumplen*** son:

- ítem 1, el cual pertenece a la formación del personal, se demostró que el personal no está capacitado o no ha recibido la suficiente formación para atender a personas con discapacidades de ningún tipo, ya que según lo

mencionado por dos de las tres entrevistadas solo se ha realizado una única capacitación en cuanto a lo que es lenguaje de señas.

- Ítem 2, el museo no tiene actividades para que las personas con discapacidades se sientan incluidas dentro de la visita del museo, es por eso que se evidencia que el personal no está lo suficientemente capacitado para manejar este grupo de visitantes y, por ende, la existencia de actividades o salas abiertas es nula.

Segunda dimensión: Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos.

Los **ítems que se cumplen** son:

- Ítem 10, el museo posee diferentes mecanismos de seguridad frente a riesgos de emergencias ya que se manejan por sus diferentes brigadas y su protocolo ante estos riesgos.
- ítem 12, el museo cuenta con un área de restauración donde realizan un sondeo todos los lunes para realizar los arreglos de las obras.

En cuanto, a los **ítems que no se cumplen** son:

- ítem 8, ya que el museo no posee un sistema de evaluación de sus actividades, así como de sus servicios, por lo que, el área de mantenimiento debe asegurar que las actividades realizadas dentro del museo sean seguras.
- Ítem 9, debido a que no poseen medidas de seguridad para personas con discapacidad ya que el museo sólo tiene puertas de emergencia que se habilitan para ayudar a salir más rápido a los visitantes, pero que no serían beneficiosas o rápidas para una persona con discapacidad.
- ítem 11, el personal no se encuentra debidamente capacitado en temas como prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios, a lo que compromete al personal a no actuar de manera rápida en estas situaciones.

Tercera dimensión: Limpieza y mantenimiento.

En esta dimensión no tenemos ningún ítem que se cumpla, por lo cual se menciona a los **ítems que no se cumplen**:

- Ítem 13, el museo no cuenta con un plan de limpieza ya que es manejado directamente por el Centro Cultural Metropolitano, los cuales se encargan incluso de contratar al personal encargado de realizar esta actividad.
- Ítem 14, no poseen un registro de limpieza ni tampoco fichas técnicas de los productos de limpieza, debido a que lo realiza el personal de limpieza contratado por el Centro Cultural Metropolitano. El personal del museo sólo tiene conocimiento de dónde están ubicadas las cosas de limpieza, pero no de quien específicamente las realiza.
- Ítem 15, no poseen un plan de mantenimiento preventivo porque está a cargo de otras dependencias, ya que al ser una entidad municipal está a cargo de otra dirección.
- Ítem 16, no poseen registros ni el procedimiento a seguir en caso de existir una avería o reparación en alguna de las instalaciones, porque la entidad encargada de esta actividad es el INP (Instituto Nacional de Patrimonio).

Encuesta

A continuación, se muestran los resultados obtenidos a través del cuestionario de opinión posterior a cada visita para conocer la calidad del servicio que brinda el museo, desde la percepción de los visitantes.

Para obtener los resultados desde la percepción de los visitantes se elaboró una encuesta con 21 ítems en donde se presentó cinco opciones de respuesta elaboradas con base a la escala de Likert. Las preguntas de la encuesta fueron elaboradas con base a las tres dimensiones que establece la Norma UNE 302002 considerando los indicadores e ítems que pueden ser respondidos por los visitantes.

Datos informativos de la encuesta

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cuanto al género del visitante como al nivel de educación, en donde debemos mencionar que la cantidad de visitantes de género femenino fueron del 58,8% y del género masculino fue del restante 41,2%, los cuales tienen un nivel de educación de primaria, el 7,4%, secundaria el 30,9% y de tercer nivel el 61,8%.

Género:
68 respuestas

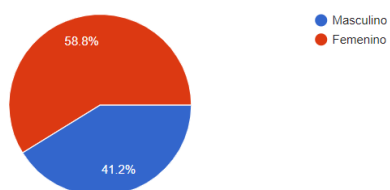


Gráfico No. 1. Resultados sobre el género de los visitantes. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Nivel de educación:
68 respuestas

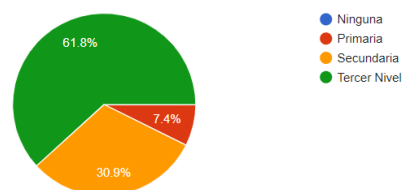


Gráfico No. 2. Resultados sobre el nivel de educación de los visitantes. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Resultados de la evaluación

A continuación, en la Tabla No. 10, se muestran los grados de cumplimiento que obtuvieron cada uno de los ítems con resultados favorables, los cuales no fueron considerados como puntos débiles.

Tabla No. 10. Ítems favorables encuesta visitantes. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Dimensión	Criterios	# ítem	ESCALA				
			EXC/MA	MB/AA	B/NAND	R/AD	M/MD
Prestación del servicio	Información y comunicación	3	64,7%	23,5%	4,4%	1,5%	5,9%
	Información previa a la visita	4	60%	8%	28%	4%	0%
	La visita al museo	8	79,4%	20,6%			
		9	61,8%	27,9%	10,3%		
	Servicio de visitas guiadas	11	51,5%	32,4%	5,9%	4,4%	5,9%
		12	69,1%	25%		1,5%	4,4%
	Recursos para la mejora de la experiencia del visitante	14	51,5%	35,3%	7,4%	4,4%	1,5%
Fidelización del visitante	15	73,5%	11,8%	7,4%	5,9%	1,5%	
Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos	Requisitos generales	16	69,1%	23,5%			7,4%
	Seguridad de las personas y sus pertenencias	17	95,6%	4,4%			
	Señalética	18	60,3%	27,9%	1,5%	10,3%	
		19	75%	23,5%	1,5%		
Espacios expositivos	20	89,7%	7,4%	2,9%			
Limpieza y mantenimiento	Requisitos de limpieza	21	70,6%	27,9%	1,5%		

En dónde:

EXC/MA = Excelente / Muy de acuerdo

MB/AA= Muy Bueno / Algo de acuerdo

B/NAND= Bueno / Ni de acuerdo ni en desacuerdo

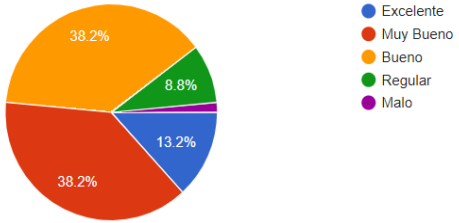
R/AD= Regular / Algo en desacuerdo

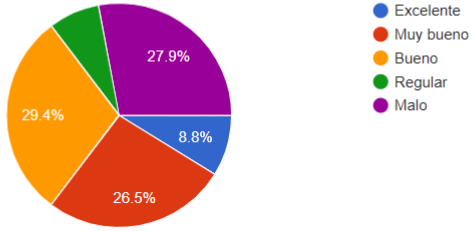
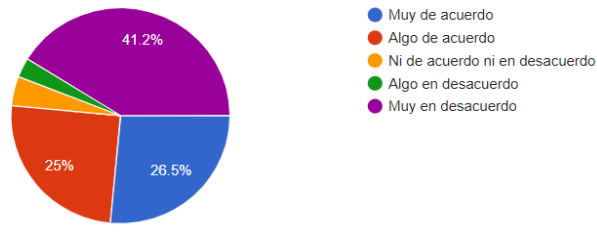
M/MD= Malo / Muy en desacuerdo

Posteriormente, en la Tabla No. 11, se muestran los ítems con resultado desfavorable, los mismos que fueron tomados como puntos débiles y sirvieron para proponer las estrategias de mejora.

Tabla No. 11. Ítems que no poseen calidad. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Dimensión 1: Prestación del servicio

Ítems	Gráfico	Análisis												
Pregunta 1	<p>1. De acuerdo al recorrido realizado, la señalética que facilita la accesibilidad a personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual) y física es:</p> <p>68 respuestas</p>  <table border="1"><caption>Gráfico No. 3. Resultados sobre la prestación del servicio.</caption><thead><tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>13.2%</td></tr><tr><td>Muy Bueno</td><td>38.2%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>38.2%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8.8%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>2.6%</td></tr></tbody></table> <p>Gráfico No. 3. Resultados sobre la prestación del servicio. Fuente: Elaboración propia, 2019.</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	13.2%	Muy Bueno	38.2%	Bueno	38.2%	Regular	8.8%	Malo	2.6%	<p>El gráfico No. 3 muestra el resultado sobre el porcentaje de los visitantes que respondieron que la señalética para personas con discapacidad es para el 8,8% es mala, el 13, 2% es excelente, para el 38,2% es buena y para el 38, 2% restante la señalética es muy buena.</p>
Categoría	Porcentaje													
Excelente	13.2%													
Muy Bueno	38.2%													
Bueno	38.2%													
Regular	8.8%													
Malo	2.6%													

<p>Pregunta 2</p>	<p>2. Los medios de promoción (página web, redes sociales, carteles, folletos, entre otros) que contiene el museo le parecieron:</p> <p>68 respuestas</p>  <p>Gráfico No. 4. Resultados de los medios de promoción. Fuente: Elaboración propia, 2019.</p>	<p>El gráfico No. 4 muestra el resultado sobre el porcentaje de los visitantes que respondieron que los medios de promoción del museo les parecieron al 27,9% malo, al 29,4% bueno, al 26,5% muy bueno y al 8,8% excelente.</p>
<p>Pregunta 5</p>	<p>5. El personal del museo comunicó claramente el horario de apertura y cierre del museo, el cierre ocasional de alguna sala, las condiciones de acceso para utilizar los servicios del museo, restricciones y prohibiciones (fotografías, filmaciones, consumo de alimentos) y medidas de seguridad.</p> <p>68 respuestas</p>  <p>Gráfico No. 5. Resultados sobre condiciones de acceso y normas para la visita. Fuente: Elaboración propia, 2019.</p>	<p>El gráfico No. 5 muestra el resultado sobre el porcentaje de los visitantes que respondieron que el personal del museo comunicó claramente las condiciones de acceso y normas para la visita, en donde el 41,2% está muy en desacuerdo, el 25% algo de acuerdo y el 26,5% restante está muy de acuerdo.</p>

<p>Pregunta 6</p>	<p>6. El material de apoyo que le brindó el museo como planos, guías, folletos, entre otros, ya sea impreso o digital le pareció:</p> <p>68 respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>30.9%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>8.8%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>17.6%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>8.8%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>32.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Gráfico No. 6. Resultados sobre el material de apoyo del museo. Fuente: Elaboración propia, 2019.</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	30.9%	Muy bueno	8.8%	Bueno	17.6%	Regular	8.8%	Malo	32.4%	<p>El gráfico No. 6 muestra el resultado sobre el porcentaje de los visitantes que respondieron que el material de apoyo que brinda el museo es para el 32,4% es malo, el 17,6% es bueno, para el 8,8% es muy bueno y para el 32,4% restante es excelente.</p>
Categoría	Porcentaje													
Excelente	30.9%													
Muy bueno	8.8%													
Bueno	17.6%													
Regular	8.8%													
Malo	32.4%													
<p>Pregunta 10</p>	<p>10. Considera usted que el recorrido, los contenidos y recursos que tiene el museo para realizar una visita libre (sin acompañamiento del guía) son:</p> <p>68 respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>30.9%</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>29.4%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>30.9%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>8.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Gráfico No. 7. Resultados sobre el recorrido, los contenidos y recursos para una visita libre. Fuente: Elaboración propia, 2019.</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	30.9%	Muy bueno	29.4%	Bueno	30.9%	Regular	8.8%	<p>El gráfico No. 7 muestra el resultado sobre el porcentaje de los visitantes que respondieron que el recorrido, los contenidos y recursos del museo para realizar una visita libre es para 8,8% regular, para el 30,9% bueno, para el 29,4% es muy bueno y para el 30,9% restante excelente.</p>		
Categoría	Porcentaje													
Excelente	30.9%													
Muy bueno	29.4%													
Bueno	30.9%													
Regular	8.8%													

Pregunta 13

13. El guía informó a los visitantes sobre dónde y cómo valorar el servicio prestado, así como en dónde pueden recibir información del museo.

68 respuestas

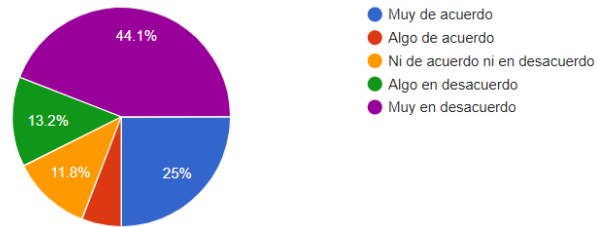


Gráfico No. 8. Resultados sobre el servicio prestado. Fuente: Elaboración propia, 2019.

El gráfico No. 8 muestra el resultado sobre el porcentaje de los visitantes que respondieron que el guía informó sobre dónde y cómo valorar el servicio prestado, en donde el 11,8% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13,2% algo de acuerdo, el 25% respondió muy de acuerdo y el 44,1% respondió que está muy en desacuerdo.

En términos generales el museo Alberto Mena Caamaño en su mayoría cumplió con los parámetros establecidos por la norma UNE 302002 del Sello Press Q, ya que de los 15 ítems que abarca la primera dimensión, 8 se cumplen. De los 5 ítems de la segunda dimensión, 4 se cumplen, y en la última dimensión se cumple el único ítem que abarca.

Como se mencionó anteriormente para la encuesta los resultados fueron tomados en cuenta de acuerdo a cada una de sus dimensiones, así como también se mencionan los indicadores que se cumplen y los que no se cumplen, los cuales se detallan a continuación de acuerdo a cada una de las dimensiones:

Dimensión 1: Prestación del servicio

Para el indicador de accesibilidad se tomará en cuenta al ítem 1, esto porque para la mayoría de los visitantes la accesibilidad para personas con discapacidad es muy buena, buena y regular, pero no es excelente.

Para el indicador de información y comunicación se tomarán en cuenta los ítems 2, ya que los medios de promoción del museo le parecieron a la mayoría de visitantes mala, esto debido a que la mayoría no conocía de ningún tipo de promoción por parte del museo, el ítem 5 porque la mayoría de los visitantes está muy en desacuerdo en que el personal comunica claramente el horario de atención del visitante, el cierre ocasional de una sala, las condiciones de acceso y las restricciones y prohibiciones que el visitante debe tomar en cuenta dentro del museo y el ítem 6 porque el personal del museo no brinda el suficiente material de apoyo para los visitantes, por lo cual a los visitantes les pareció que el material de apoyo es malo.

Y por último en el indicador que trata de la visita al museo se tomará a los ítems 10 porque el visitante considera que el recorrido, los contenidos y los recursos que tiene el museo solo son buenos para realizar una visita libre, pero estos no son excelentes y el ítem 13 porque el personal no brinda la información adecuada de dónde y cómo valorar el servicio prestado por lo cual los visitantes están muy en desacuerdo.

Dimensión 2: Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos.

Los ítems que abarcan esta dimensión que son desde la pregunta 16 hasta la 20 si cumplen con los parámetros establecidos por la norma, debido a que el porcentaje mayor se encuentra en muy de acuerdo. Por lo cual no se tomará en cuenta ninguno de los ítems para esta dimensión.

Dimensión 3: Limpieza y mantenimiento.

Esta dimensión solo abarca la pregunta 21, la cual tiene como porcentaje más alto a excelente, por lo cual no se tomó en cuenta como punto débil para proponer las estrategias de mejora.

Discusión:

A nivel global de acuerdo al check list aplicado al museo se puede mencionar que posee un cumplimiento del 65,83%, ya que de los 97 ítems se cumplen con 52; en el caso del check list aplicado a los guías de planta del museo se tiene un cumplimiento del 81,82%, esto porque del total de los 11 ítems se cumplen 9, en cuanto a las encuestas de los 21 ítems que esta posee, únicamente 6 ítems obtuvieron una evaluación desfavorable.

En el caso de las entrevistas se identificaron varios aspectos favorables como en el indicador de comunicación e información ya que el museo maneja medios digitales a través del Centro Cultural Metropolitano en donde facilitan la información de los diferentes eventos que realiza el museo, otro punto a favor es el buen manejo y respuesta de cualquier solicitud de reservas o facturación por parte de los visitantes ya que el museo da una respuesta inmediata debido a que receptan las solicitudes solo por vía telefónica. Y, por último, el museo maneja una estrategia de fidelización muy buena, ya que realizan diferentes actividades que llaman la atención de los visitantes, lo cual ayuda para captar un mayor número de visitas para el museo.

Si bien se evidencia un cumplimiento y grado de satisfacción aceptable a manera general, existen algunos ítems que requieren ser mejorados para que el museo Alberto Mena Caamaño posea una alta calidad en el servicio que brinda. A continuación, se presenta la Tabla No. 12 que sintetiza los ítems con menor cumplimiento, resultado de la aplicación de todos los instrumentos.

Tabla No. 12. Identificación de debilidades. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Dimensión	Indicadores	Debilidades
Prestación del servicio	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de capacitaciones al personal para atender a personas con discapacidad. - Debilidad en la señalética para personas con discapacidad. - Inexistencia de recorridos y actividades alternativas para personas con discapacidad.
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Insuficientes medios de promoción del museo. - Información mal manejada por parte del personal hacia los visitantes.
	Atención al visitante	<ul style="list-style-type: none"> - No poseen información del museo en otro idioma. - No disponen de información documentada sobre seguridad, imprevistos y quejas y reclamos - No poseen un sistema de medición para que el visitante valore la calidad del servicio.
	La visita al museo	<ul style="list-style-type: none"> - El personal no menciona medidas de seguridad al visitante. - El personal no menciona tarifas, usos ni funcionamiento del museo. - No poseen contenidos ni recursos tan claros para realizar una visita libre.
Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos	Gestión de la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - No poseen certificados de reglamentación de protección contra incendios. - Insuficientes capacitaciones sobre prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios. - No poseen evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios.
	Aseo	<ul style="list-style-type: none"> - Los baños no cuentan con algunos implementos necesarios como papel higiénico, papelería con tapa, armador, cambiador de bebés y zona de lactancia.

	Zona comercial	- No posee una zona para venta de artículos.
	Aparcamiento	- No posee información sobre los aparcamientos más cercanos.
Limpieza y mantenimiento	Requisitos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - No poseen un plan documentado de limpieza de instalaciones y equipamiento. - No poseen un registro ni fichas técnicas de productos de limpieza. - No poseen un registro de las personas que realizan la limpieza.
	Requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos	<ul style="list-style-type: none"> - No poseen un plan de mantenimiento de instalaciones y equipamiento. - No poseen certificados de inspección del plan de mantenimiento. - No poseen registros ni el procedimiento a seguir en caso de existir una avería o reparación en alguna de las instalaciones.

4.3 Propuesta de estrategias de mejora

Introducción

El siguiente capítulo del trabajo de investigación presenta las estrategias recomendadas al museo Alberto Mena Caamaño, con el fin de mejorar la calidad del servicio. Para presentar estas estrategias se tomó en cuenta a todos los puntos débiles obtenidos de los instrumentos aplicados, en donde, se pudo identificar las debilidades que posee el museo con base a las tres dimensiones que establece el sello Press Q, bajo los criterios de la Norma UNE 302002.

Para esto se tomó como referencia al libro Planificación Estratégica Educativa del autor Alcides Aranda, 2007, el cual menciona en el capítulo V, que un plan de mejoras es a corto plazo, pero puede ser flexible en el tiempo, este a la vez se formula con el fin de ayudar a solucionar las falencias derivadas de un proceso de autoevaluación. Para Aranda, 2007:

La mejora se produce cuando una organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando pone en juego su capacidad de crecer planificadamente, teniendo en cuenta el entorno cambiante que le envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. [...] Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda la mejor opción de cambio [...] (p.180).

Es por esto que los puntos débiles identificados en este trabajo de investigación, luego de pasar por el proceso recomendado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) pasan a convertirse en debilidades, las cuales serán aprovechadas para identificar sus respectivas fortalezas y así obtener las adecuadas estrategias de mejora.

Objetivo general

Proponer estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño, con base a los criterios del sello Press Q.

Objetivos Específicos

- Identificar fortalezas y debilidades por dimensión.
- Seleccionar las estrategias y acciones de mejora.
- Priorizar las estrategias de mejora.

Justificación

Las estrategias que se proponen en el presente trabajo de investigación servirán para corregir el principal problema que se detectó en el museo Alberto Mena Caamaño, el cual es la deficiente gestión de la calidad. Por lo cual estas estrategias de mejora ayudarán a mejorar la calidad del servicio del museo, así como también mejorarán varios aspectos como:

- Incremento del número de visitas al museo.
- Ayudará a la educación de niños, jóvenes y adultos por ser un museo de historia.
- Generará mayor interés de los visitantes ya que se adaptará a cada una de las necesidades de los visitantes.
- Facilitará la promoción ya que los visitantes serán los que recomienden el sitio para las próximas visitas.
- Finalmente podrá obtener el reconocimiento adecuado por parte de las entidades competentes al ser reconocido por su excelencia en la calidad del servicio, en donde su prioridad es la satisfacción del visitante.

Se debe mencionar que, para que esto se lleve a cabo, el personal administrativo deberá tomar las acciones correctivas en cuanto a capacitaciones para el personal que forman parte del museo, de esta manera tanto guías como personal en general brinden un servicio de excelencia.

- **Identificación de fortalezas y debilidades por dimensión**

A continuación, en la Tabla No. 13 se muestran las fortalezas y debilidades encontradas de acuerdo a las tres dimensiones que establece la Norma UNE 302002: 2018 de todos los instrumentos aplicados en la presente investigación.

Tabla No. 13. Fortalezas y debilidades por dimensión. Fuente: Aranda, A. 2007.

Dimensión	Indicadores	Fortalezas	Debilidades
Prestación del servicio	Accesibilidad	- El personal tiene predisposición para realizar capacitaciones.	- Inexistencia de capacitaciones al personal para atender a personas con discapacidad.
		- La infraestructura del museo esta adecuada para atender a personas con discapacidad.	- Debilidad en la señalética para personas con discapacidad.
		- El museo posee diversas actividades, programas y exposiciones temporales como alternativa para otros segmentos de mercado.	- Inexistencia de recorridos y actividades alternativas para personas con discapacidad.
	Información y comunicación	- El museo maneja un buen servicio por lo cual son los mismos visitantes, quienes se encargan de promocionarlo, a través del marketing boca a boca.	- Insuficientes medios de promoción del museo.
		- El personal posee la información y el conocimiento adecuado para solventar cualquier duda o inquietud del visitante.	- El personal omite mucha información del museo hacia los visitantes (Horarios, restricciones, prohibiciones, existencia de una sala temporalmente cerrada, uso del material de apoyo, medidas de seguridad, tarifas, usos, funcionamiento y aparcamientos).
	Atención al visitante	- El museo tiene bien definido y establecido el segmento de mercado al cual se dirige.	- No poseen información del museo en otro idioma.

		- El personal sabe actuar frente a cualquiera de estas situaciones.	- No disponen de información documentada sobre seguridad, imprevistos y quejas y reclamos
		- El personal tiene la seguridad que brinda una buena atención al visitante durante el recorrido.	- No poseen un sistema de medición para que el visitante valore la calidad del servicio.
	La visita al museo	- El personal está organizado por brigadas, teniendo claro cuál es la función que deben cumplir frente a una situación de riesgo o emergencia.	- El personal no menciona medidas de seguridad al visitante.
		- A la entrada del museo se encuentran placas informativas sobre sus tarifas, usos y funcionamiento.	- El personal no menciona tarifas, usos ni funcionamiento del museo.
		- El museo ofrece el servicio del acompañamiento de un guía.	- No poseen contenidos ni recursos tan claros para realizar una visita libre.
	Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos.	Gestión de la seguridad	- El Centro Cultural Metropolitano maneja toda la documentación de protección contra incendios.
- El personal tiene la predisposición de realizar cualquier tipo de capacitación.			- Insuficientes capacitaciones sobre prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios.
- El personal está abierto a someterse a cualquier tipo de evaluación sobre las actividades que realizan.			- No poseen evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios.
Aseo		- El museo posee una buena organización y gestión en todas sus áreas, actividades y	- Los baños no cuentan con algunos implementos necesarios como papel higiénico, papelería con tapa, armador, cambiador

		servicios.	de bebés y zona de lactancia.
	Aparcamiento	- El personal del museo tiene el conocimiento y la predisposición para informar sobre los aparcamientos más cercanos.	- No poseen información sobre los aparcamientos más cercanos.
Limpieza y mantenimiento	Requisitos de limpieza	- Todo lo referente a limpieza esta manejado directamente por el Centro Cultural Metropolitano, los cuales llevan la organización, planificación, ejecución y control.	- No poseen un plan documentado de limpieza. - No poseen un registro ni fichas técnicas de productos de limpieza. - No poseen un registro de las personas que realizan la limpieza.
	Requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos.	- El museo está respaldado por otras entidades municipales especialistas en mantenimiento como el INP.	- No poseen un plan de mantenimiento de instalaciones y equipamiento.
		- Estos certificados de inspección son manejados por el Centro Cultural Metropolitano.	- No poseen certificados de inspección del plan de mantenimiento.
		- Estos procedimientos son realizados por entidades municipales especialistas.	- No poseen registros ni el procedimiento a seguir en caso de existir una avería o reparación en alguna de las instalaciones.

- Selección de estrategias y acciones de mejora

Tabla No. 14. Estrategias y acciones de mejora. Fuente: Aranda, 2007.

Dimensión 1: Prestación del servicio		
Debilidades	Estrategia	Acciones
- Inexistencia de capacitaciones al personal para atender a personas con discapacidad.	Elaborar un plan de capacitación para el personal sobre cómo tratar a las personas con discapacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar acciones de autogestión para asociarse con fundaciones que trabajen con grupos de personas con discapacidad como la fundación “Sin Barreras”. 2. Organizar y actualizar la información que se utilizará para las personas con discapacidad con la ayuda de un representante de las fundaciones asociadas, esto con el fin de llenar las percepciones de las personas con discapacidad. 3. Capacitar al personal sobre la información que se dará en el caso de la visita de personas con discapacidad. 4. Evaluar y retroalimentar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.
- Debilidad en la señalética para personas con discapacidad.	Implementar señalética más visible para personas con discapacidad.	-Solicitar donaciones a entidades públicas y privadas para la implementación de nueva señalética.
- Inexistencia de recorridos y actividades alternativas para personas con discapacidad.	Implementar un programa con las actividades específicas para personas con discapacidad, en donde se tenga claro los días y los horarios en que se realizarán estos recorridos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al jefe de guías que elabore el programa con el acompañamiento de uno de los representantes de la fundación aliada, esto con el fin de que se garantice que el programa va a satisfacer las necesidades de este tipo de visitantes. 2. Ejecutar el programa de actividades.

<p>- Insuficientes medios de promoción del museo.</p>	<p>Crear una página web propia del museo, en dónde se pueda promocionar todas las actividades y servicios, así como toda la información como normas de visita, facilidades de acceso al museo y aparcamientos más cercanos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar un profesional del área de comunicaciones del Centro Cultural Metropolitano para manejar la página web propia del museo. 2. Dar la información al profesional sobre todas las actividades y servicios del museo e información básica como normas de visita, facilidades de acceso y aparcamientos más cercanos para su debida publicación. 3. Hacer control y seguimiento de la información presentada en la página web.
<p>- El personal omite mucha información del museo hacia los visitantes (Horarios, restricciones, prohibiciones, existencia de una sala temporalmente cerrada, uso del material de apoyo, medidas de seguridad, tarifas, usos, funcionamiento y aparcamientos).</p>	<p>Elaborar una guía informativa para el personal, en donde se tenga clara la información que debe abordar como los horarios de apertura y cierre del museo, restricciones y prohibiciones, la existencia de una sala temporalmente cerrada, en el caso de que lo hubiera, el uso del material de apoyo que posee el museo, las medidas de seguridad al visitante, tarifas, usos, funcionamiento del museo y aparcamientos más cercanos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar constantemente la información de bienvenida del museo. 2. Elaboración de una guía informativa. 3. Realizar reuniones para informar al personal sobre la guía informativa con los puntos obligatorios en el proceso de bienvenida de los visitantes. 4. Realizar seguimiento y control de la aplicación de la guía. 5. Retroalimentación al personal.
<p>- No poseen información del museo en otro idioma.</p>	<p>Elaborar material de apoyo en otro idioma, el cual muestre claramente el recorrido que deben seguir (mapa), breve descripción de cada una de las salas y prohibiciones y restricciones del museo. Este material será reutilizable por lo que deberá ser devuelto al finalizar el recorrido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un material reutilizable con el apoyo de los pasantes del museo, el mismo que será entregado al finalizar el recorrido. 2. Realizar las respectivas traducciones con el apoyo de los pasantes que tengan un alto nivel de conocimiento en otro idioma. 3. Imprimir el material en papel reciclado.

		<p>4. Emplastificar el material con el fin de conservarlo.</p> <p>5. Controlar el material mediante registros al inicio y fin del recorrido.</p>
<p>- No disponen de información documentada sobre seguridad, imprevistos y quejas y reclamos</p>	<p>Buscar y ordenar toda la información que disponga el museo sobre mecanismos de seguridad, pautas para solucionar imprevistos y pautas para gestionar quejas y reclamos para pasar a su revisión con el responsable de esto y finalizar documentado la información por parte del director del museo.</p>	<p>1. Buscar, recoger y ordenar la información sobre seguridad, imprevistos y quejas y reclamos del museo.</p> <p>2. Documentar esta información y dejarla al alcance de todo el personal.</p>
<p>- No poseen un sistema de medición para que el visitante valore la calidad del servicio.</p>	<p>Colocar un buzón de sugerencias con su respectiva hoja de evaluación e indicar al personal, que entregue está hoja al inicio del recorrido y que al finalizar la deposite en el buzón.</p>	<p>1. Solicitar al personal administrativo que elabore el buzón de sugerencias y la hoja de evaluación con las dimensiones mencionadas en el trabajo de investigación.</p> <p>2. Realizar la impresión de la hoja de evaluación.</p> <p>3. Revisar las sugerencias dadas cada tres meses.</p> <p>4. Analizar e interpretar las sugerencias.</p> <p>5. Diseñar y aplicar las medidas correctivas para el mejoramiento de la calidad.</p>
<p>- No poseen contenidos ni recursos tan claros para realizar una visita libre.</p>	<p>Procurar que los visitantes realicen sus recorridos con el acompañamiento de un guía.</p> <p>En el caso de no ser posible, debido a la falta de personal, éste deberá asegurarse de informar al visitante sobre la existencia de la señalética interpretativa y los paneles informativos con los que cuenta</p>	<p>- Para realizar visitas guiadas el jefe de guías debe:</p> <p>1. Asignar los guías con base al número de pasajeros, horarios de visita y tipo de audiencia.</p> <p>2. Emitir la orden para iniciar el recorrido.</p> <p>- Para realizar visitas autoguiadas:</p>

	el museo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al visitante sobre la señalética y los paneles informativos que dispone el museo. 2. Entregar el material de apoyo con una breve explicación que facilitará la visita autoguiada.
Dimensión 2: Requisitos de gestión de instalaciones y equipamientos.		
- No poseen certificados de reglamentación de protección contra incendios.	Solicitar copias de los certificados de reglamentación contra incendios al Centro Cultural Metropolitano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al Centro Cultural Metropolitano las copias certificadas de reglamentación contra incendios. 2. Documentar y exhibir en el caso de ser posible para tener constancia del cumplimiento de esta reglamentación.
- Insuficientes capacitaciones sobre prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios.	Solicitar a la cruz roja las capacitaciones sobre prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar una solicitud para capacitaciones de primeros auxilios a la cruz roja. 2. Realizar capacitaciones al personal. 3. Evaluar al personal para constatar el nivel de conocimiento adquirido por la cruz roja. 4. Retroalimentar al personal con base a los resultados obtenidos de la evaluación.
- No poseen evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios.	Realizar una evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios y, en base a los resultados, definir las medidas para minimizar dichos riesgos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el peligro 2. Definir los posibles afectados y las causas 3. Evaluar Riesgos y sus medidas de precaución 4. Implementar Mejoras 5. Revisar periódicamente el análisis y actualizar si es necesario

<ul style="list-style-type: none"> - Los baños no cuentan con algunos implementos necesarios como papel higiénico, papelería con tapa, armador, cambiador de bebés y zona de lactancia. 	<p>Aprovechar la buena organización y gestión que realiza el museo para ampliar y acondicionar mejor el espacio de los baños con el fin de implementar objetos necesarios como papel higiénico, papelería con tapa, armador, cambiador de bebés y zona de lactancia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar el espacio para ampliar. 2. Seleccionar el personal capacitado para este tipo de trabajos. 3. Contratar al personal para implementar objetos necesarios como papel higiénico, papelería con tapa, armador, cambiador de bebés y zona de lactancia.
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen información sobre los aparcamientos más cercanos. 	<p>Agregar en la página web a ser diseñada, la información sobre los aparcamientos más cercanos para el visitante.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información de los aparcamientos más cercanos. 2. Verificar que incluya datos importantes como capacidad de carga del aparcamiento, horarios de atención y precios. 3. Incluir dicha información en la página web a ser diseñada.
Dimensión 3: Limpieza y mantenimiento		
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen un plan documentado de limpieza. - No poseen un registro ni fichas técnicas de productos de limpieza. - No poseen un registro de las personas que realizan la limpieza. 	<p>Solicitar el plan de limpieza al Centro Cultural Metropolitano, en el cual consten todos los documentos de limpieza como fichas técnicas y registros de las personas que realizan esta actividad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una solicitud a la persona encargada de la gestión de limpieza para la entrega de una copia de este documento. 2. Documentar esta copia y mantener en un lugar de fácil acceso para todo el personal del museo.
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen un plan de mantenimiento de instalaciones y 	<p>Solicitar al INP una copia del plan de mantenimiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar una copia del documento. 2. Documentar la copia y dejarla con acceso para todo el

equipamiento.		personal.
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen certificados de inspección del plan de mantenimiento. 	<p>Solicitar la entrega de los certificados de inspección del plan de mantenimiento, ya que éstos servirán como respaldo para saber cómo el museo realiza su mantenimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar los certificados de inspección. - Documentar y llevar el control de estos por parte de la encargada del mantenimiento del museo.
<ul style="list-style-type: none"> - No poseen registros ni el procedimiento a seguir en caso de existir una avería o reparación en alguna de las instalaciones. 	<p>Solicitar los registros al INP, con el fin de que el personal del museo tenga claro cuáles son los procedimientos a seguir en caso de una avería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar los registros al INP. - Dar a conocer al personal sobre el procedimiento a seguir. - Documentar la información en las instalaciones del museo.

- **Priorización de las estrategias de mejora**

Una vez identificadas las estrategias de mejora fue necesario seleccionarlas y priorizarlas, esto de acuerdo a Aranda, A. (2007), en su libro Planificación Estratégica Educativa, el cual menciona: “Establecer el orden de prioridad no es sencillo, no se trata de poner primero las acciones más urgentes, sino que se deben tomar en cuenta otros factores en la decisión” (p. 183)

Tomando en consideración lo expuesto por el autor, a continuación, en la Tabla No. 15, se muestran los factores de priorización utilizados con sus respectivas escalas:

- Dificultad de implantación, el cual se priorizará de menor a mayor grado de dificultad.
- Plazo de implantación.
- Impacto en la organización, se define como el resultado o efecto de la actuación a implantar, medido a través del grado de mejora conseguido.

Tabla No. 15. Factores de priorización. Fuente: Aranda, 2007.

DIFICULTAD			
1 MUCHA	2 BASTANTE	3 POCA	4 NINGUNA
PLAZO			
1 LARGO	2 MEDIANO	3 CORTO	4 INMEDIATO
IMPACTO			
1 NINGUNO	2 POCO	3 BASTANTE	4 MUCHO

Posteriormente, ya establecidas las puntuaciones de cada factor se procedió a designar la puntuación a cada una de las estrategias con sus respectivos factores de priorización, estableciendo la suma de las mismas lo que servirá para identificar del mayor al menor a la prioridad de las estrategias. Para lo

cual en la Tabla No. 16 se muestran las estrategias con los puntajes obtenidos.

Tabla No. 16. Priorización de estrategias de mejora. Fuente: Aranda, 2007.

No.	Estrategias de Mejora	Dificultad (d)	Plazo (p)	Impacto (i)	Priorización $P=d+p+i$
1	Elaborar un plan de capacitación para el personal sobre cómo tratar a las personas con discapacidad.	2	2	4	8
2	Implementar señalética más visible para personas con discapacidad.	1	2	2	5
3	Implementar un programa con las actividades específicas para personas con discapacidad, en donde se tenga claro los días y los horarios en que se realizarán estos recorridos.	2	2	4	8
4	Crear una página web propia del museo, en dónde se pueda promocionar todas las actividades y servicios, así como toda la información como normas de visita, facilidades de acceso al museo y aparcamientos más cercanos.	2	3	3	8
5	Elaborar una guía informativa para el personal, en donde se tenga clara la información que debe abordar como los horarios de apertura y cierre del museo, restricciones y prohibiciones, la existencia de una sala temporalmente cerrada, en el caso de que lo hubiera, el uso del material de apoyo que posee el museo, las medidas de seguridad al visitante, tarifas, usos, funcionamiento del museo y aparcamientos más cercanos.	3	4	4	11

6	Elaborar material de apoyo en otro idioma, el cual muestre claramente el recorrido que deben seguir (mapa), breve descripción de cada una de las salas y prohibiciones y restricciones del museo. Este material será reutilizable por lo que deberá ser devuelto al finalizar el recorrido.	3	3	3	9
7	Buscar y ordenar toda la información que disponga el museo sobre mecanismos de seguridad, pautas para solucionar imprevistos y pautas para gestionar quejas y reclamos para pasar a su revisión con el responsable de esto y finalizar documentado la información por parte del director del museo.	3	4	2	9
8	Colocar un buzón de sugerencias con su respectiva hoja de evaluación e indicar al personal, que entregue esta hoja al inicio del recorrido y que al finalizar la deposite en el buzón.	3	4	3	10
9	Procurar que los visitantes realicen sus recorridos con el acompañamiento de un guía. En el caso de no ser posible, debido a la falta de personal, este deberá asegurarse de informar al visitante sobre la existencia de la señalética interpretativa y los paneles informativos con los que cuenta el museo.	4	4	4	12
10	Solicitar copias de los certificados de reglamentación contra incendios al Centro Cultural Metropolitano.	2	3	2	7

11	Solicitar a la cruz roja las capacitaciones sobre prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios.	3	3	3	9
12	Realizar una evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios y, en base a los resultados, definir las medidas para minimizar dichos riesgos.	2	3	3	8
13	Aprovechar la buena organización y gestión que realiza el museo para ampliar y acondicionar mejor el espacio de los baños con el fin de implementar objetos necesarios como papel higiénico, papelera con tapa, armador, cambiador de bebés y zona de lactancia.	2	4	4	10
14	Agregar en la página web a ser diseñada, la información sobre los aparcamientos más cercanos para el visitante.	2	2	2	6
15	Solicitar el plan de limpieza al Centro Cultural Metropolitano, en el cual consten todos los documentos de limpieza como fichas técnicas y registros de las personas que realizan esta actividad.	3	3	2	8
16	Solicitar al INP una copia del plan de mantenimiento.	3	4	2	9
17	Solicitar la entrega de los certificados de inspección del plan de mantenimiento, ya que éstos servirán como respaldo para saber cómo el museo realiza su mantenimiento.	3	4	2	9
18	Solicitar los registros al INP, con el fin de que el personal del museo tenga claro cuáles son los procedimientos a seguir en caso de una avería.	3	4	2	9

Una vez establecida la prioridad de las estrategias de mejora, podemos enlistar a continuación el orden que se sugiere adoptar en el Museo Alberto Mena Caamaño, esto con el fin de mejorar la calidad en el servicio que brinda el museo.

Estrategias de mejora

1. Procurar que los visitantes realicen sus recorridos con el acompañamiento de un guía.

En el caso de no ser posible, debido a la falta de personal, éste deberá asegurarse de informar al visitante sobre la existencia de la señalética interpretativa y los paneles informativos con los que cuenta el museo.

2. Elaborar una guía informativa para el personal, en donde se tenga clara la información que debe abordar como los horarios de apertura y cierre del museo, restricciones y prohibiciones, la existencia de una sala temporalmente cerrada, en el caso de que lo hubiera, el uso del material de apoyo que posee el museo, las medidas de seguridad al visitante, tarifas, usos, funcionamiento del museo y aparcamientos más cercanos.

3. Colocar un buzón de sugerencias con su respectiva hoja de evaluación e indicar al personal, que entregue esta hoja al inicio del recorrido y que al finalizar la deposite en el buzón.

4. Aprovechar la buena organización y gestión que realiza el museo para ampliar y acondicionar mejor el espacio de los baños con el fin de implementar objetos necesarios como papel higiénico, papelera con tapa, armador, cambiador de bebés y zona de lactancia.

5. Elaborar material de apoyo en otro idioma, el cual muestre claramente el recorrido que deben seguir (mapa), breve descripción de cada una de las salas y prohibiciones y restricciones del museo. Este material será reutilizable por lo que deberá ser devuelto al finalizar el recorrido.

6. Buscar y ordenar toda la información que disponga el museo sobre mecanismos de seguridad, pautas para solucionar imprevistos y pautas para gestionar quejas y reclamos para pasar a su revisión con el responsable de esto y finalizar documentado la información por parte del director del museo.

7. Solicitar a la Cruz Roja las capacitaciones sobre prevención de riesgos, accidentes y primeros auxilios.
8. Solicitar al INP una copia del plan de mantenimiento.
9. Solicitar la entrega de los certificados de inspección del plan de mantenimiento, ya que éstos servirán como respaldo para saber cómo el museo realiza su mantenimiento.
10. Solicitar los registros al INP, con el fin de que el personal del museo tenga claro cuáles son los procedimientos a seguir en caso de una avería.
11. Elaborar un plan de capacitación para el personal sobre cómo tratar a las personas con discapacidad.
12. Implementar un programa con las actividades específicas para personas con discapacidad, en donde se tenga claro los días y los horarios en que se realizarán estos recorridos.
13. Crear una página web propia del museo, en dónde se pueda promocionar todas las actividades y servicios, así como toda la información como normas de visita, facilidades de acceso al museo y aparcamientos más cercanos.
14. Realizar una evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios y, en base a los resultados, definir las medidas para minimizar dichos riesgos.
15. Solicitar el plan de limpieza al Centro Cultural Metropolitano, en el cual consten todos los documentos de limpieza como fichas técnicas y registros de las personas que realizan esta actividad.
16. Solicitar copias de los certificados de reglamentación contra incendios al Centro Cultural Metropolitano.
17. Agregar en la página web a ser diseñada, la información sobre los aparcamientos más cercanos para el visitante.
18. Implementar señalética más visible para personas con discapacidad.

Estas estrategias podrían implementarse con el mismo personal y recursos actuales. Considerando las limitaciones presupuestarias, el presente trabajo

espera entregar este listado a la institución para que pueda ir implementando las estrategias en caso de incrementarse el presupuesto o existir oportunidades de financiamiento a futuro.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo, presenta las conclusiones a las que se ha llegado en este trabajo de investigación y, por lo tanto, se establecen las recomendaciones para el museo Alberto Mena Caamaño.

5.1 CONCLUSIONES

Dentro del servicio que ofrece el Museo Alberto Mena Caamaño, se determinó que existen algunos incumplimientos de los criterios del sello Press Q, respaldado por la Norma Española UNE 302002-2018. Criterios utilizados para evaluar el servicio que se brinda al visitante al momento de realizar el recorrido, por lo que se consideran los siguientes puntos:

1. El museo Alberto Mena Caamaño presta el servicio de guianza, donde destaca la exposición permanente “De Quito al Ecuador”, siendo una de las exposiciones más llamativas, ya que muestra a través de personajes elaborados en cera la masacre del 2 de agosto de 1810. Además, ofrece otros servicios como 4 salas de exposición temporal, un espacio lúdico – educativo, el auditorio Hugo Alemán y el área de conservación y restauración, la cual se encarga de organizar y ejecutar la protección, conservación y restauración de los bienes culturales del Patrimonio del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Con base a lo observado en el momento de la investigación, podemos decir que el museo fomenta el aprendizaje, fortalece el conocimiento e incentiva a la recreación de niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, a través de sus diversos espacios, actividades y servicios de libre acceso, con el fin de promover los intereses de museología y de las demás disciplinas relativas a la gestión y a las actividades de los museos.

2. Mediante la evaluación de la calidad realizada con base en la percepción del visitante y del personal administrativo, se evidenció que el museo cumple en su mayoría con los criterios establecidos por el sello Press Q. Los indicadores que reflejan el cumplimiento con la norma de calidad UNE 302002 son: buena accesibilidad, señalética para personas con

discapacidad, información escrita bien establecida y promueve sus actividades a través de la página del Centro Cultural Metropolitano.

Además, el personal posee la información y la capacitación adecuada para atender a los visitantes, posee un sistema de reserva y facturación y sus espacios son suficientes y adecuados para acoger al visitante.

3. Sin embargo, también se encontraron puntos débiles, los cuales sirvieron para proponer las estrategias de mejora, donde se identifican puntos como la inexistencia de capacitación constante al personal, inexistencia de recorridos y actividades alternativas para personas con discapacidad, insuficiente promoción, no existe señalética informática en otro idioma, no poseen un sistema de medición para la calidad del servicio, no poseen planes documentados de sus actividades y servicios ni de la reglamentación vigente y por último los baños no cuentan con implementos necesarios para el visitante. Por lo tanto, gracias al análisis realizado se pudo identificar con claridad los puntos débiles, los cuáles sirvieron para proponer las estrategias de mejora.
4. Finalmente, para ayudar al mejoramiento de la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño se detectaron las fortalezas y debilidades con base a los puntos débiles identificados en el punto anterior. Estas fortalezas y debilidades sirvieron para poder definir con mayor precisión las estrategias a proponer y cada una de éstas con sus respectivas acciones que se deberán llevar a cabo para el cumplimiento de las estrategias y facilitar la implementación de estas.

Una vez definidas las estrategias de mejora fue necesario priorizarlas y enlistarlas, con el fin de dar un orden secuencial a las mismas, facilitando al personal del museo su implementación, para esto se tomó en cuenta a los 3 factores de priorización expuestos por Aranda, 2007; dificultad de implantación, plazo de implantación y el impacto que causaría.

5.2 RECOMENDACIONES

1. El personal debe procurar que todos los visitantes tengan el acompañamiento de un guía.
2. Elaborar una guía informativa en donde el personal tenga clara la información que debe dar al visitante al momento de su llegada.
3. Colocar un buzón de sugerencias con su respectiva hoja de evaluación para medir la calidad del servicio.
4. Aprovechar la buena gestión y organización del museo para ampliar y acondicionar los baños.
5. Elaborar material de apoyo en otro idioma con el fin de ayudar a los turistas extranjeros.
6. Buscar y ordenar toda la información sobre seguridad, imprevistos, quejas y reclamos que disponga el museo, con el fin de que este posea un respaldo de cómo actuar frente a cualquier situación.
7. Elaborar un plan de capacitación para el personal sobre cómo tratar a las personas con discapacidad, el cual ayudará a implementar un programa con actividades específicas para este segmento de mercado.
8. Elaborar un plan de mejoras que incluya un presupuesto.
9. Finalmente, se sugiere al museo la implementación de la propuesta que se ubica en el cuarto capítulo de la investigación.

GLOSARIO

Guía del museo: persona designada por el museo que acompañe al visitante durante la visita guiada.

Información documentada: Información que independientemente del formato utilizado, debe controlar y mantener, respecto a su sistema de gestión de calidad, la actividad del museo y evidencias del museo. (Asociación Española de Normalización, 2018)

Museo: Institución sin fines de lucro, permanentes al servicio de la sociedad y el desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio en fines de educación, estudio y recreo. (Asociación Española de Normalización, 2018)

Sistema de gestión de calidad: Sistema que le permite al museo planificar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para la consecución de sus objetivos respecto al alcance de la norma. (Asociación Española de Normalización, 2018)

Visita guiada: Toda visita que sea desarrollada con el acompañamiento de uno o varios guías designados por el museo. (Asociación Española de Normalización, 2018)

Visita libre: Toda visita individual o en grupo sin guía designado por el museo. (Asociación Española de Normalización, 2018)

Visita: Realización de un recorrido (guiado o no), por la zona del museo abierta al público. (Asociación Española de Normalización, 2018)

Visitante: persona que visita el museo y/o participa en cualquiera de sus actividades o servicios. (Asociación Española de Normalización, 2018)

BIBLIOGRAFÍA:

Fuentes impresas

- Acerenza, M. (2004). *Fundamentos de marketing turístico*. México. Trillas. 105pp.
- Aranda, A. (2007). *Planificación Estratégica Educativa*. Ecuador. Ediciones Abya-Yala. 296pp.
- Baldeón, D. (2016). *Calidad de servicio percibido por los visitantes del Museo de Sitio Ancón – Lima 2016*. Trabajo de titulación. Universidad Cesar Vallejo. Módulo no publicado. 11pp.
- Busto, M. (2018). *Calidad del servicio en el hotel & spa casa real de la ciudad de Riobamba para logro de certificaciones*. Trabajo de titulación, ESPE. Modulo no publicado. 107pp.
- Camisón, C., S, Cruz y T, González. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. PEARSON EDUCACIÓN, S. A. 1.464pp.
- Chiriboga, E., Y, Guamán, M, Pérez., J, Hidalgo y F, Mora. (2018). *Análisis de la calidad del servicio en el museo municipal de la ciudad de Guayaquil, 2017*. Trabajo de titulación. Universidad de Guayaquil. Módulo no publicado. 143pp.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: vol. 15, núm. 25 (64-80). Bogotá, Universidad Nacional de Colombia.
- Espinoza, H. (2012). *Análisis del grado de satisfacción entre la oferta y la demanda turística del patrimonio turístico-cultural ciudad Mitad del Mundo*. Trabajo de titulación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Módulo no publicado. 118 pp.
- Gallego, J. (2007). *Gestión de hoteles. Una nueva visión*. España. Thomson-Paraninfo. 923pp.
- Hernández, R., C. Fernández y M. Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGRAW-HILL /INTERAMERICANA EDITORES, S.A. 634pp.

Montalvo, M. (2012). La medición de la calidad del servicio en los museos municipales en la ciudad de Cuenca. Trabajo de titulación. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias de las Hospitalidad. Cuenca. 219pp.

Romani, M. (2017). *Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, 2016*. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 106 pp.

Tari, J., J, Molina y J. Pereira. (2017). *Gestión de la calidad en el turismo*. Madrid. Editorial Síntesis. 335pp.

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Colombia. Punta Vista. 20 pp.

Fuentes virtuales

Alicantepress. (2018). *Distinguen al Marq con el sello Q de Calidad Turística*. En: <https://alicantepress.com/art/39508/distinguen-al-marq-con-el-sello-q-de-calidad-turistica>. Fecha de consulta: 26 abril 2019

Calidad turística. (2019). *El ICTE hace entrega de la Marca Q al Museo Guggenheim Bilbao*. En: www.calidadturistica.es/ESP/m/36/1357/Todas/Listados/EI-ICTE-hace-entrega-de-la-Marca-Q-al-Museo-Guggenheim-Bilbao?fbclid=IwAR1FrLA4CvnVQrlj2ad-vmJ0bp0q-GyQdlXXJ6L87pyo_qd-xDOias1iPzk. Fecha de consulta: 31 Julio 2019.

Carvajal, P (2017). *Ecuador hacia el 2035: Agenda prospectiva para el Sector del Conocimiento y Talento Humano*. Pag 206. En: https://issuu.com/patriciocarvajalguarderas/docs/agenda_2035_sisa?fbclid=IwAR0D12XKFdzjBKQtzeX9dpCQygQvJOAXwyUN0UhPUUMULFu5kk9gA0bAvAk.

Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Vol nº 10. Buenos aires.

Consejo Internacional de Museos. (2017). *El reto de revisar la definición de museo*. En: <https://icom.museum/es/news/the-challenge-of-revising-the-museum-definition/>. Fecha de consulta: 26 abril 2019

- Europapress. (2018). *Nace el primer sello “Q de Calidad” para los museos*. En: <https://www.europapress.es/cultura/exposiciones-00131/noticia-nace-primer-sello-calidad-museos-20181126183722.html>. Fecha de consulta: 26 abril 2019
- Farfán, C (2015). *Concepto de calidad de servicio*. Perú. Pag 144. En: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4485/Farfantc.pdf?sequence=1>. Fecha de consulta: 30 de octubre, 2018.
- Fuentes, L., Hernández., E y S. Morini. (2016). *Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español*. Murcia. *Cuadernos de Turismo*, nº 37. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.37.256211>.
- Fundación Museos de la Ciudad. *Día Internacional de los museos 2018*. En: <http://www.museosquito.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/BOLET%20C3%8DN-DIM.pdf>. Fecha de consulta: 05 agosto 2018
- Fundación Museos de la Ciudad. *Museo Alberto Mena Caamaño*. En: <http://www.museosquito.gob.ec/36-museo-alberto-mena-caamano/>. Fecha de consulta: 23 de abril, 2019.
- Instituto para la Calidad Turística Española, (2018). *Entrega de la Marca Q al Museo Arqueológico de Alicante*. Madrid. En: <https://www.calidadturisticaahoy.es/ESP/m/36/1344/general/Inicio/El-ICTE-hace-entrega-de-la-Marca-Q-al-Museo-Arqueologico-de-Alicante--el-primero-de-Espana-en-lograr-este-distintivo>. Fecha de consulta: 01 de diciembre de 2018.
- La normalización UNE. (s/f). *Normalización*. En: https://www.une.org/normalizacion_documentos/normalizacion_une.pdf. Fecha de consulta: 27 de mayo de 2019
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2019). El Ministerio. *Valores/Misión/Visión*. En: <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/valores-mision-vision/>. Fecha de consulta: 06 agosto 2019
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2019). Programas y Servicios. *Museo*. En: <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/museo/>. Fecha de consulta: 06 agosto 2019

- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2019). *Red de Museos Nacionales*. En: <http://www.museos.culturaypatrimonio.gob.ec/redmuseos/>. Fecha de consulta: 05 agosto 2019
- Ministerio de Turismo. (2015). *2015, el Año de la Calidad Turística. Ecuador*. En: <https://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>. Fecha de consulta: 11 de febrero de 2019
- Ministerio de turismo. (2015). *Listado de empresas turística*. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Calidad.pdf>. Fecha de consulta: 01 de mayo de 2019
- Morales, S. (2018). *Análisis de la calidad del servicio de los museos que conforman la fundación museos de la ciudad. Quito*. Pág. 334. En: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14374/1/T-ESPE-057726.pdf>. Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2018.
- Olmedo, R (2014). *Evaluación de la calidad del servicio turístico de los guías de los museos del centro histórico de quito (CHQ) y propuesta de mejoras. Quito*. Pag 135. En: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9929/tesis%20Cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Fecha de consulta: 30 de octubre, 2018
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos*. En: <https://www.redalyc.org/html/993/99315569010/>. Fecha de consulta: 14 de abril de 2019
- Quito Turismo. (2014). *Calidad turística*. En: <https://www.quito-turismo.gob.ec/la-institucion/que-hacemos/calidad-turistica>. Fecha de consulta: 10 de febrero de 2019.
- Revista Lideres. (2015). *El Municipio reconoció con el Distintivo 'Q' a 22 establecimientos de Quito*. En: <https://www.revistalideres.ec/lideres/municipio-reconocio-distintivo-empresas-turismo.html>. Fecha de consulta: 01 de mayo de 2019

UNE. (2018). *Normalización Española*. España. En: <https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/presentacion-norma-une-302002/>.

ANEXOS

Anexo A. Check list museo.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Objetivo de la investigación:

Proponer estrategias de mejoras a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño con base en los criterios del sello Press Q.

Objetivo del instrumento:

Verificar el cumplimiento o no cumplimiento de los parámetros establecidos en el sello Press Q, basado en la Norma UNE 302002; 2018, con el fin de medir la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño.

Check list

Parámetros	Cumple	No cumple	Observaciones
1. Las instalaciones cuentan con señalética que facilite la accesibilidad para personas con discapacidad.			
2. El museo cuenta con información escrita como carteles, paneles, folletos, planos, etc.			
3. El museo promociona sus actividades y servicios (página web, redes sociales, carteles, folletos, entre otros).			
4. La información dada por parte del personal del museo es veraz, clara, visible y actualizada.			
5. El museo promociona su contenido a través de un sitio web.			
6. En la página web del museo se encuentra información sobre:			
6.1 Historia de la institución.			
6.2 Ubicación y contacto del museo.			
6.3 Colección y exposiciones que muestra el museo.			

6.4 Actividades en curso, futuras y pasadas que realiza el museo.			
6.5 Normas para la visita.			
6.6 Servicios de los cuales dispone el museo.			
6.7 Facilidades de accesibilidad.			
6.8 Enlace a redes sociales.			
6.9 Información relevante para el visitante.			
7. El museo entrega un pase o entrada para validar el ingreso de los visitantes.			
8. En el museo se realiza un control de acceso a los visitantes. (independientemente de que el acceso sea gratuito)			
9. El museo tiene bien establecido el horario de apertura y cierre del museo, así como de desalojo de las salas.			
10. Indica las condiciones de acceso a los diferentes servicios del museo.			
11. El museo entrega a los visitantes materiales de apoyo como guías, planos, folletos, entre otros. (impreso o digital)			
12. El museo informa sobre las condiciones de uso de este material de apoyo.			
13. El museo presenta información sobre el museo, su colección, servicios que dispone, condiciones de acceso y normas para la visita en otra lengua extranjera.			
14. El museo dispone de información documentada sobre los procedimientos de atención al cliente como:			
14.1 Pautas de imagen personal			
14.2 Pautas de acogida, despedida, información y comunicación.			
14.3 Mecanismos de seguridad			
14.4 Pautas para solucionar imprevistos			
14.5 Pautas para gestionar quejas y reclamos			
15. Posee un sistema de reserva de entradas			
16. Tiene definido los métodos de pago aceptados			
17. Posee información documentada, en caso de reservas como:			

17.1 Instrucciones para gestionar la reserva (registro, modificación, confirmación, denegación, garantía, anulación y comunicación)			
17.2 Número máximo o mínimo de personas admitidas por grupo			
17.3 Gestión de listas de espera			
17.4 Protocolos de actuación en caso de ausencia, retraso del visitante o anulación de reservas confirmadas.			
17.5 Gestión de flujo de visitantes en cuanto a control de aforos y formas de acceso			
17.6 Condiciones del sistema de guiado de grupos			
18.El museo tiene constancia de las reservas realizadas, en donde registre la tipología de entrada, fecha y horario de visita, precio y método de pago y datos identificativos de la reserva y del museo (CIF o razón social)			
19.El museo dispone de sistemas manuales de facturación y cobro, en caso de presentar fallos en los mecanismos electrónicos de facturación.			
20.El museo dispone de un espacio de acogida con información que facilite la mejor organización de la visita			
21.El museo cuenta con los espacios suficientes y acondicionados para acoger a los visitantes, siendo fácil la identificación de la recepción, zona de taquilla y control de acceso.			
22.Para las visitas libres está claramente identificado el recorrido a seguir, los contenidos y recursos que mejorarán la experiencia del visitante.			
23.Para las visitas guiadas el museo define la duración del recorrido			
24.En las visitas guiadas el museo establece el número de integrantes para realizar el recorrido.			
25.En las visitas guiadas el museo tiene una sistemática a seguir.			
26.En las visitas guiadas el guía se encuentra debidamente identificado.			
27.Los medios informativos que utiliza el museo como planos, carteles, elementos multimedia, pantallas informativas, entre otros son claros y precisos.			

28.El museo dispone de recursos tecnológicos (audio guía, gafas 3D, dispositivos móviles, apps) para la explicación e interpretación de los elementos expuestos.			
29.El museo posee medidas para favorecer la fidelización del visitante.			
30.El museo cuenta con la señalética adecuada para que el visitante pueda identificar con claridad desde el exterior de este.			
31.La señalética externa del museo se encuentra en buen estado de conservación y limpieza.			
32.Cumple con la legislación vigente en materia de prevención de riesgos y accidentes			
33.Cuentan con un desfibrilador y con personal con formación respecto a su uso.			
34.¿El museo cuenta con medidas de vigilancia y control como alarmas, controles de acceso, vigilancia permanente, rondas periódicas de vigilancia, control por video-cámaras, etc.?			
35.Existe un protocolo establecido para la custodia y devolución de objetos olvidados.			
36.El museo posee los certificados que avalen el cumplimiento de la reglamentación en materia de protección contra incendios.			
37.Posee un plan de autoprotección vigente de cómo proceder en caso de emergencia.			
38.Las instalaciones están debidamente identificadas por dentro y por fuera, incluyendo entradas y salidas.			
39.El modelo de la señalética es visible y claro en cuanto a la tipografía y tamaño.			
40.Las zonas de acceso restringido están debidamente señalizadas.			
41.Posee una zona de descanso para el visitante.			
42.El espacio de exposición de las obras está bien señalizado, limpio y en buen estado.			
43.Los baños cuentan con:			

43.1Inodoro			
43.2Papel higiénico			
43.3Lavabo			
43.4Papel o secador de manos			
43.5Papelería con tapa			
43.6Percha/armador			
43.7Espejo			
43.8Jabón con dispensador			
43.9Grifos mecánicos			
43.10Grifos de palanca			
43.11Cambiador de bebés			
43.12Zona de lactancia.			
44.El museo cuenta con una zona para venta de artículos.			
45.En la página web del museo se encuentra la información sobre los aparcamientos públicos más cercanos para el uso de los visitantes.			
46.Los equipamientos e instalaciones se encuentran en perfecto estado de limpieza y mantenimiento.			
47.Plan documentado de limpieza de las instalaciones y equipamientos, en donde conste las actividades de limpieza, la periodicidad, los responsables y las rutas a seguir.			
48.Fichas técnicas de los productos de limpieza.			
49.El museo cuenta con un plan de mantenimiento preventivo documentado para llevar a cabo en las instalaciones.			
50. Certificados de inspección del plan de mantenimiento.			
51.Posee un registro del personal encargado para la reparación en caso de ser necesario de las piezas expuestas.			

NOTA: En este check list se tomará en cuenta temas como capacitaciones, en donde para realizar la evaluación será necesaria una evidencia documental.

Anexo B. Check list guías.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Objetivo de la investigación: Proponer estrategias de mejoras a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño con base en los criterios del sello Press Q.

Objetivo del instrumento: Verificar el cumplimiento o no cumplimiento de los parámetros establecidos en el sello Press Q, basado en la Norma UNE 302002; 2018, con el fin de medir la calidad del servicio que brinda el museo Alberto Mena Caamaño.

Check list

Parámetros	SI	No	Observaciones
1. El personal comunica a los visitantes en el caso de haber una sala temporalmente cerrada.			
2. El personal indica las restricciones y prohibiciones durante la visita.			
3. El personal menciona las medidas de seguridad que deben tener en cuenta los visitantes.			
4. El personal del museo da a conocer las tarifas, usos, funcionamiento y cómo se gestiona en caso de pérdida o robo de estos recursos tecnológicos.			
5. Personal capacitado en cuanto a prevención de riesgos y accidentes y primeros auxilios.			
6. El guía conoce los objetivos de la visita.			
7. El guía posee la formación adecuada para atender a los visitantes.			
8. El guía posee la aptitud necesaria para atender a los visitantes.			
9. El guía posee la actitud necesaria para atender a los visitantes.			
10.El guía brinda pautas de seguridad a los visitantes.			
11.El guía posee una pauta de despedida.			

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

La entrevista forma parte del Proyecto de Investigación “Estrategias de mejoras a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño, con base a los criterios del sello Press Q.”, a cargo de Maritza Amendaño y Joselyn Molina, estudiantes de la UNIB.E.

El objetivo principal del estudio consiste en proponer estrategias de mejoras a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño con base en los criterios del sello Press Q.

Se respetará su anonimato a la hora de difundir los resultados de la investigación. ¿Sería posible la grabación de la entrevista para facilitar el trabajo de transcripción?

Código del cuestionario	Fecha de realización de la entrevista	Hora de realización de la entrevista	Lugar de realización de la entrevista

Preguntas

➤ Prestación del servicio

-Accesibilidad

1. ¿En la formación realizada a los guías con respecto a la atención al visitante, ustedes dan capacitaciones específicas sobre cómo proceder en la atención a personas con discapacidad?
2. ¿Poseen algún recorrido accesible, en dónde ofrecen una alternativa a colectivos de personas con discapacidad sensorial y cognitiva que les permita disfrutar de la experiencia en el museo, a través de actividades o servicios periódicos o bajo demanda?

Información y comunicación -Canales de información y comunicación para la visita

3. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza el museo, cómo los difunde para informar al visitante y con qué medios promociona sus actividades y servicios?
4. ¿De qué medios dispone el museo para atender las solicitudes de información de los visitantes y en cuánto tiempo éstas son respondidas?

Atención al visitante

5. ¿Cuál es el proceso que realizan para la reserva de entradas?
6. En caso de existir algún fallo electrónico en su sistema de facturación, ¿ustedes poseen un sistema manual que les permita hacer frente a estos fallos?

La visita al museo -Fidelización del visitante

7. ¿Cuáles son las medidas de fidelización con las que cuenta el museo? Coméntenos de que trata cada una de éstas.

➤ Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos

Gestión de la seguridad -Requisitos generales

8. ¿En el museo, ustedes realizan una evaluación de riesgos sobre sus actividades y servicios? ¿Cuál es el objetivo de esta evaluación y cada que tiempo la realizan?
9. ¿Poseen medidas de seguridad para personas con discapacidad?
10. ¿Poseen mecanismos de seguridad para hacer frente a situaciones de riesgo o emergencia? ¿Poseen un protocolo a seguir en caso de personas perdidas?

-Prevención de riesgos y accidentes

11. ¿Dentro del museo cuentan con personal capacitado y equipamiento en cuanto a prevención de riesgos y accidentes y primeros auxilios?

Espacios expositivos

12. ¿Cuáles son las medidas que toman en cuenta para la conservación de las obras que posee el museo en sus respectivas salas?

➤ Limpieza y mantenimiento

13. ¿Poseen un plan de limpieza de instalaciones y equipamientos? ¿Qué actividades realizan, cada que tiempo y cuáles son las personas encargadas?
14. ¿Poseen un registro de dichas limpiezas, así como fichas técnicas de los productos de limpieza?

Requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos

-Mantenimiento preventivo

15. Explique cómo llevan a cabo el plan de mantenimiento preventivo para sus instalaciones.

-Mantenimiento correctivo

16. ¿Cuál es el procedimiento que realizan en el caso de existir una avería o reparación en alguna de las instalaciones del museo? ¿Poseen un registro de quien y cuando las repara?

Anexo D. Encuesta visitantes.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR.

Objetivo de la investigación: Proponer estrategias de mejoras a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño con base en los criterios del sello Press Q.

Objetivo del instrumento: Evaluar la percepción que tiene el visitante después de realizar el recorrido al museo Alberto Mena Caamaño, con el fin de medir la calidad del servicio del museo.

Encuesta visitante

Género: Masculino____
Primaria____

Nivel de educación: Ninguna____

Femenino____
Nivel____

Secundaria____ Tercer

Califique de acuerdo a la visita realizada los siguientes aspectos:

Prestación del servicio: -Accesibilidad

1. De acuerdo al recorrido realizado, la señalética que facilita la accesibilidad a personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual) y física es:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____

Información y comunicación: -Canales de información y comunicación para la visita

2. Los medios de promoción (página web, redes sociales, carteles, folletos, entre otros) que contiene el museo le parecieron:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____

3. La información recibida en el museo fue veraz, clara y visible.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____
Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

Información previa a la visita

4. Si solicitó información de algún tipo al museo a través de sus canales de información (teléfono, correo electrónico, sitio web y redes sociales), responda la siguiente pregunta, caso contrario pase a la siguiente.

La solicitud realizada fue respondida en un tiempo máximo de 5 días hábiles.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____
Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

Condiciones de acceso y normas para la visita

5. El personal del museo comunicó claramente el horario de apertura y cierre del museo, el cierre ocasional de alguna sala, las condiciones de acceso para utilizar los servicios del museo, restricciones y prohibiciones (fotografías, filmaciones, consumo de alimentos) y medidas de seguridad.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

Material y recursos para la visita

6. El material de apoyo que le brindó el museo como planos, guías, folletos, entre otros, ya sea impreso o digital le pareció:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____

Atención al visitante

7. Califique de acuerdo a la visita realizada los siguientes aspectos:

Aspectos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Imagen personal del guía.					
Protocolo de bienvenida.					
Información transmitida por el guía.					
Comunicación entre el guía y el visitante.					
Protocolo de despedida.					
Información sobre la seguridad en las instalaciones.					
Gestión de quejas y reclamos.					
Reserva y venta de entradas					

La visita al museo: -Acogida al visitante-Área de acogida y atención al visitante

8. Considera usted que los espacios de las diversas áreas que posee el museo es el adecuado para acoger al visitante.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

9. Las actividades e información que disponen las áreas del museo le parecieron:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____

-Visitas libres

10. Considera usted que el recorrido, los contenidos y recursos que tiene el museo para realizar una visita libre (sin acompañamiento del guía) son:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____

-Servicio de visitas guiadas

11. Durante el recorrido realizado, considera que la identificación del guía y el desarrollo de la guianza fueron:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____

12. Le parece que el guía posee la formación, actitud (disposición para guiar) y aptitud (habilidad natural para guiar) adecuada para realizar el recorrido en el museo:

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

13. El guía informó a los visitantes sobre dónde y cómo valorar el servicio prestado, así como en dónde pueden recibir información del museo.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

-Recursos para la mejora de la experiencia del visitante

14. Considera que los medios informativos que utiliza el museo como planos, carteles, elementos multimedia, pantallas informativas, entre otros son claros, precisos y están ubicados de una forma que ayude a orientarse e informarse adecuadamente.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

-Fidelización del visitante

15. Usted consideraría en volver a realizar una visita a este museo.

Muy probable____ Algo probable____ Probable____ Poco probable____
Nada probable____

Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos: -Requisitos generales

16. Considera que la señalética que posee el museo en su parte exterior se encuentra en buen estado de conservación y limpieza y sin ningún tipo de obstáculos que dificulten su acceso.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

-Seguridad de las personas y sus pertenencias

17. Considera usted que el museo le garantiza su seguridad en todos los espacios (zonas de acogida, instalaciones, cancelas, entre otros) donde presta sus servicios.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

Señalética

18. Le parece que la señalética (señales o símbolos) del museo tanto interna como externa es clara y visible:

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

19. Las zonas de acceso restringido, así como otras áreas de riesgo o limitación de uso están debida y correctamente señalizadas.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

Espacios expositivos

20. Considera que el espacio en donde están expuestas las obras del museo están bien señalizadas, limpios y en buen estado.

Muy de acuerdo____ Algo de acuerdo____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo____ Algo en desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

Limpieza y mantenimiento

21. El estado de mantenimiento, higiene y limpieza de las instalaciones y equipamiento del museo le parecieron:

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____