

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniería en
Administración Turística

**Estrategias de mejora en el proceso de mediación e
interpretación patrimonial para elevar el nivel de satisfacción
de los visitantes, en el Museo Fray Pedro Gocial, ciudad de
Quito.**

Autora:

Vanessa Nathaly Lomas Gualpa

Directora:

Paola López, Mgst.

Quito, Ecuador

Octubre, 2019

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Diana Constante

Directora de la Escuela de Administración Turística

Presente.

Yo, Paola López, Directora del Trabajo de Titulación realizado por Vanessa Nathaly Lomas Gualpa, estudiante de la carrera de Administración Turística, informo haber revisado el presente documento titulado "Estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes, en el Museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito", 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.



Paola López, Magister en Estudios Socioambientales

Directora del Trabajo de Titulación

DECLARACIÓN Y AUTORÍA

1. Yo, Vanessa Nathaly Lomas Gualpa declaro, en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: "Estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes, en el museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito", previa a la obtención del título profesional de Ingeniería, en la Dirección de la Escuela de Turismo. Así como también los contenidos, ideas, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor/a.
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 SENECYT**, 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 30 días del mes de octubre del 2019

A todos ustedes, UN DIOS LE PAGUE.



.....

Vanessa Lomas Gualpa

172293388-2

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado las fuerzas, el valor y la paciencia necesaria para concluir con éxito una etapa más de mi vida, de la cual me siento muy orgullosa y bendecida por todos los logros y alegrías que he tenido, como también todas las personas que estuvieron y están a mi alrededor.

A mi familia que siempre ha estado a mi lado brindándome aliento y palabras de apoyo, en especial a mi mamita y mi hermano, quienes son mi pilar fundamental para seguir adelante con cada uno de mis objetivos.

Al Museo Fray Pedro Gocial, en especial al Lcdo. Pablo Rodríguez y Sara Espín quienes me han colaborado en el proceso de trabajo de Titulación.

A mis amigos, compañeros y profesores que me han brindado su sabiduría, al igual que sus consejos a lo largo de mi vida universitaria. ¡Y en especial a ti!, que, a pesar de la gran distancia, siempre estás pendiente de mí en todo momento.

A mi directora de trabajo de titulación Mgst. Paola López, quien ha sabido guiarme, compartir sus conocimientos y por ayudarme a desarrollar este proyecto.

A todos ustedes, UN DIOS LE PAGUE.

DEDICATORIA

A Dios por la paciencia que me ha dado en cumplir con este y otros proyectos, permitiéndome elegir siempre lo mejor de mi vida.

A mi mamita Mercedes que es mi apoyo fundamental en mi vida, quien ha estado luchando, aconsejándome y demostrándome siempre su amor los 365 días; a mi hermano “Patito” que ha estado apoyándome en los momentos más difíciles, como también en los instantes más felices de mi vida.

A toda mi familia que, con su amor, respeto y honestidad han estado a mi lado, y todas aquellas personas que marcaron mi vida y que siempre me brindaron palabras de aliento para concluir con este trabajo.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | ii |
| DECLARACIÒN Y AUTORÌA..... | iii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iv |
| DEDICATORIA | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xii |
| RESUMEN..... | xiii |
| CAPÍTULO I | 11 |
| INTRODUCCIÒN..... | 11 |
| 1.1. PRESENTACIÒN DEL PROBLEMA..... | 13 |
| 1.2. JUSTIFICACIÒN..... | 16 |
| 1.3. OBJETIVOS | 18 |
| 1.3.1 General..... | 18 |
| 1.3.2 Específicos | 18 |
| CAPÍTULO II | 19 |
| MARCO TEÓRICO..... | 19 |
| 2.1. Generalidades del museo franciscano Fray Pedro Gocial..... | 19 |
| 2.1.1 Breve historia del museo franciscano Fray Pedro Gocial | 20 |
| 2.2. Breve relato de la mediación en museos | 21 |
| 2.2.1 ¿Qué es la mediación? | 22 |
| 2.3. ¿Qué es un mediador? | 23 |
| 2.4. Funciones del mediador..... | 24 |
| 2.5. Diferencia entre un guía y un mediador..... | 24 |
| 2.6. Interpretación del patrimonio cultural..... | 26 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.7. | Gestión del patrimonio cultural | 28 |
| 2.8. | Principios de interpretación del patrimonio | 29 |
| 2.9. | Técnicas de mediación | 30 |
| 2.10. | ¿Qué es mediación turística cultural?..... | 31 |
| 2.11. | Mediación en el Ecuador | 32 |
| 2.11.1 | Mediación cultural en Quito | 33 |
| 2.12. | Mediación e interpretación patrimonial cultural en el Museo Fray Pedro Gocial. 35 | |
| CAPÍTULO III | | 37 |
| METODOLOGÍA..... | | 37 |
| 3.1. | Enfoque de la investigación..... | 37 |
| 3.2. | Tipo de la investigación..... | 38 |
| 3.3. | Diseño de la investigación | 38 |
| 3.4. | Población | 39 |
| 3.5. | Muestra | 39 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 3.7. | Validación y confiabilidad de los instrumentos | 42 |
| 3.7.1 | Validación | 42 |
| 3.7.2 | Confiabilidad..... | 42 |
| 3.8. | Análisis e interpretación de datos..... | 43 |
| CAPÍTULO IV..... | | 53 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | | 53 |
| 4.1. | Diagnóstico | 53 |
| 4.1.1 | Resultados de la encuesta dirigida a los visitantes..... | 53 |
| Tabla 10. Actividades lúdicas | | 61 |
| 4.1.2 | Resultados de la encuesta dirigida a los mediadores | 63 |
| 4.1.3. | Información de mediación e interpretación patrimonial levantada..... | 69 |

| | |
|---|----|
| a través de entrevistas..... | 69 |
| 4.1.4. Resultado de ficha de observación | 76 |
| 4.2 PROPUESTA | 80 |
| 4.2.1 Título de la propuesta | 80 |
| 4.2.2 Justificación | 80 |
| 4.2.3 Objetivos | 81 |
| 4.2.4. General | 81 |
| 4.2.4.1 Específicos | 81 |
| 4.2.5 Datos generales del Museo Fray Pedro Gocial..... | 81 |
| 4.2.6 Factibilidad de la propuesta | 84 |
| 4.2.7 Estrategias de mejoramiento para el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial..... | 84 |
| Misión propuesta | 85 |
| Visión propuesta | 85 |
| Valores | 85 |
| Objetivo de la planificación..... | 86 |
| Políticas | 86 |
| Normas para los colaboradores..... | 86 |
| Organigrama del personal..... | 87 |
| 4.2.8 Presentación de los ejes estratégicos | 88 |
| 1. Mediación en el museo franciscano..... | 88 |
| 2. Interpretación patrimonial dentro del museo..... | 90 |
| 3. Nivel de satisfacción de los visitantes | 92 |
| 4.2.9 Evaluación de estrategias..... | 93 |
| Selección de estrategias..... | 94 |
| 4.2.10 Criterios para seleccionar estrategias factibles | 94 |
| 4.2.11 Estrategias..... | 96 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.12 Estrategias seleccionadas..... | 100 |
| Mediación | 100 |
| Estrategia 1. Diversificar los guiones..... | 100 |
| Estrategia 2. Relacionar las muestras con experiencias y anécdotas del visitante | 101 |
| Interpretación patrimonial..... | 102 |
| Estrategia 3. Innovar la interpretación y mediación (vestuarios y disfraces) | 102 |
| Estrategia 4. Implementar obras de teatro para niños y adolescentes | 103 |
| Satisfacción al cliente..... | 104 |
| Estrategia 5. Implantar un sistema evaluativo de satisfacción al cliente | 104 |
| Estrategia 6. Desarrollar capacitaciones en atención y servicio a los turistas | 105 |
| Estrategia 7. Replantear la estructura organizacional..... | 106 |
| 4.13 Recursos necesarios..... | 107 |
| 4.13.1 Costos de implementación de la propuesta..... | 108 |
| CAPITULO V..... | 112 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 112 |
| Conclusiones..... | 112 |
| Recomendaciones..... | 114 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS | 116 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 120 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Operalización de variables para mejorar el proceso de mediación e interpretación cultural en el Museo Fray Pedro Gocial. | 45 |
| Tabla 2. Visita al Museo Fray Pedro Gocial | 53 |
| Tabla 3. Con quienes visitan el museo franciscano | 54 |
| Tabla 4. Propósitos de visitar el museo | 55 |
| Tabla 5. Importancia del mediador en los centros culturales..... | 56 |
| Tabla 6. Desarrollando del mediador..... | 57 |
| Tabla 7. Inquietudes despejadas | 58 |
| Tabla 8. Información en los recorridos guiados | 59 |
| Tabla 9. Experiencia en el museo | 60 |
| Tabla 10. Actividades lúdicas..... | 61 |
| Tabla 11. Retorno al museo franciscano | 62 |
| Tabla 12. Conocimientos previos..... | 63 |
| Tabla 13. Transmisión de información | 64 |
| Tabla 14. Cumplimiento del guion | 65 |
| Tabla 15. Nivel de interacción | 66 |
| Tabla 16. Conocimientos acerca de los..... | 67 |
| Tabla 17. Capacitaciones | 68 |
| Tabla 18. Entrevista a profesional en el área de mediación e interpretación patrimonial | 70 |
| Tabla 19. Ficha de observación..... | 77 |
| Tabla 20. Selección de estrategias para mejorar el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el museo franciscano. | 97 |
| Tabla 21. Costos de la propuesta..... | 108 |
| Tabla 22. Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes. | 110 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Árbol de problemas | 15 |
| Gráfico 2. Visita al Museo Fray Pedro Gocial | 53 |
| Gráfico 3. Con quienes visitan el museo franciscano | 54 |
| Gráfico 4. Propósitos de visitar el museo | 55 |
| Gráfico 5. Importancia del mediador en los centros culturales | 56 |
| Gráfico 6. Desarrollo del mediador | 57 |
| Gráfico 7. Inquietudes despejadas | 58 |
| Gráfico 8. Información en los recorridos guiados | 59 |
| Gráfico 9. Experiencia en el museo | 60 |
| Gráfico 10. Actividades lúdicas | 61 |
| Gráfico 11. Retorno al museo franciscano | 62 |
| Gráfico 12. Conocimientos previos | 63 |
| Gráfico 13. Transmisión de información | 64 |
| Gráfico 14. Cumplimiento del guion..... | 65 |
| Gráfico 15. Nivel de interacción..... | 66 |
| Gráfico 16. Conocimientos acerca de los principios del patrimonio..... | 67 |
| Gráfico 17. Capacitaciones | 68 |
| Gráfico 18. Estructura organizacional | 87 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Logotipo del Museo Fray Pedro Gocial | 83 |
| Figura 2. Fachada de la Iglesia de San Francisco de Quito | 83 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1 Encuesta para los visitantes del Museo Fray Pedro Gocial..... | 125 |
| Anexo 2 Encuesta dirigida a los mediadores del Museo Franciscano..... | 127 |
| Anexo 3 Entrevista | 128 |
| Anexo 4 Ficha de observación | 129 |
| Anexo 5 Respaldo | 130 |

ÍNDICE DE IMÁGENES

| | |
|---|-----|
| Imagen 1. Aplicación de la encuesta a mediadores. | 131 |
| Imagen 2. Aplicación de la encuesta a los visitantes. | 131 |
| Imagen 3. Reuniones con el Lcdo. Pablo Rodríguez, administrador y mediadores del Museo Fray Pedro Gocial..... | 132 |
| Imagen 4. Observación y evaluación del desenvolvimiento del mediador. | 132 |
| Imagen 5. Inducción acerca del manejo de grupos y mediación cultural por parte del área administrativa del museo franciscano. | 133 |
| Imagen 6. Recorridos guiados a estudiantes por los mediadores | 133 |
| Imagen 7. Recorridos guiados a visitantes extranjeros por los mediadores. | 134 |
| Imagen 8. Satisfacción de los visitantes extranjeros al terminar su recorrido guiado | 134 |

RESUMEN

El Museo Fray Pedro Gocial pertenece al conjunto arquitectónico de San Francisco de Quito, el cual, se localiza en el centro histórico de Quito.

Además, dicho museo salvaguarda una de las colecciones más importantes para la sociedad quiteña y ecuatoriana del siglo XVI, XVII y XVIII.

Debido a su demanda turística se determinó que es necesario crear estrategias de mediación e interpretación patrimonial cultural para los mediadores del museo porque aquello se ha convertido en una herramienta muy importante para el área de turismo, principalmente para los centros culturales, con el propósito de mejorar el desenvolvimiento, habilidades y destrezas de los mediadores y sobre todo elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

La mediación es la interacción entre el mediador y el visitante. Permite construir un significado acerca de una muestra u obra de arte, a través del entendimiento del turista. Mientras que la interpretación patrimonial cultural revela el significado de cada pieza, muestra o elemento que se encuentra en el museo franciscano, con la finalidad de comprender y valorar los saberes, las identidades y la interculturalidad mediante sus emociones, sentidos, conocimientos y vivencias personales.

Cada una de las estrategias propuestas serán de utilidad para el mediador, el visitante y el propio museo franciscano, ya que una de sus principales metas es precautelar la memoria colectiva de nuestra sociedad a través de actividades lúdicas y vivenciales.

Palabras clave: mediación, interpretación patrimonial, mediador, visitante, museos, interacción.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

La actividad turística ha ido evolucionando constantemente, sobre todo el área de museos que tiene la ciudad de Quito, ya que está teniendo cambios en torno al manejo de la gestión pública y privada, en especial el Museo Fray Pedro Gocial.

El museo franciscano mantiene una gran colección de obras de la Escuela Quiteña con el propósito de mantener y precautelar la memoria colectiva de los quiteños. Por tal razón, tiene una alta demanda turística, que cada vez es más exigente con los servicios que tiene y ofrece el lugar.

De esta manera, se busca determinar contribuciones que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción de los visitantes después del recorrido guiado, así como también la mediación e interpretación patrimonial cultural, a través de actividades y talleres participativos que fomenten y formen temas relacionados con la educación, la cultura y la ciudadanía quiteña (Gómez, 2016).

Las estrategias determinadas ayudarán a mejorar el proceso de mediación e interpretación patrimonial que necesita el museo, los mediadores y los visitantes. Ya que la mediación es la forma más indicada de darle vida a los objetos que posee el museo, mediante la interacción entre el mediador y el visitante, a través de anécdotas, experiencias y observaciones en un ambiente de reciprocidad y escucha (Hervías, 2016).

Mientras que la interpretación patrimonial cultural consiste en revelar el significado al público que visita aquellos lugares en su tiempo libre, destacando

el arte, la comunicación y la interpretación que se orienta al visitante, a través de una forma divertida y clara (Asociación de Interpretación del Patrimonio, 2012).

Siendo esto, un complemento que requiere el turista, para hacer de su recorrido una experiencia única ya que el visitante quiere ver y creer en lo genuino, y en lo completo cuando visita un sitio patrimonial como el Museo de San Francisco (Guzmán y García, 2016).

Además, la UNESCO en 1972, menciona que:

La Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural, en el artículo 4 señala que, los Estados reconocen su obligación de identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural situado en su territorio (Moreira y Tréllez, 2017, p.086).

La investigación se sustentará con encuestas a los visitantes y mediadores; entrevistas a mediadores, gestores culturales y al administrador del museo, y fichas de observación a los mediadores del museo que darán su opinión y criterio sobre la mediación e interpretación del patrimonio cultural en el Museo Fray Pedro Gocial.

De esta manera, la presente investigación mostrará una serie de estrategias que permiten la mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial con el objetivo de elevar el nivel de satisfacción de los visitantes, en el Museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito.

1.1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Quito, dentro del Museo Franciscano Fray Pedro Gocial. Dicho museo es de arte religioso colonial, ya que mantiene y preserva obras de la Escuela Quiteña de los siglos XVI, XVII y XVIII (Escudero, 2012); es por ello, que es conocido dentro de la sociedad ecuatoriana y sobre todo por la colectividad quiteña.

Lo cual ha generado que tenga suficiente acogida por parte de los establecimientos educativos, para que sus estudiantes puedan realizar prácticas pre-profesionales dentro del museo.

Sin embargo, cada uno de los estudiantes que realizan pasantías tienen diferentes formas de comunicar o manifestar la información que tiene el museo en cada una de sus salas de exposición.

Motivo por el cual, ha provocado el desinterés por parte de los visitantes, calificándole al museo como un lugar aburrido, obsoleto, poco dinámico y que es accesible solamente para aquellos conocedores del área.

Demostraron que los recorridos no son muy placenteros o satisfactorios para los visitantes nacionales, locales y extranjeros porque no existía una participación adecuada por parte del mediador hacia el visitante, ni tampoco una interpretación minuciosa del patrimonio cultural que contiene el establecimiento. Exponiendo que carecían de herramientas adecuadas para realizar lo ya mencionado.

Es por ello, que “[...]la interpretación del patrimonio cultural contribuye favorablemente a la conservación y fortalecimiento de las identidades y el

encuentro intercultural, siendo un apoyo para la gestión y cuidado del usufructo, con un enfoque participativo [...]” (Moreira y Tréllez, 2017, p. 09).

Mientras que la mediación es una conversación que comparte el mediador con el visitante durante las visitas guiadas, no como un producto, sino como una experiencia de hacer algo diferente, dinámico y cercano al visitante (Amores, 2016).

Es por ello que los mediadores del Museo Fray Pedro Gocial tienen que reconocer los rasgos significativos de su entorno, ya sea físico o social, a través de anécdotas y experiencias personales. Ya que una de las principales funciones del mediador es organizar e incentivar los estímulos de atención del visitante de una manera azarosa hacia una pieza, elemento o exposición determinada (Zepeda, 2014) para que así, el visitante pueda investigar más, acerca de los datos o curiosidades que le parecieron más relevantes durante el recorrido, además de tener una buena experiencia.

La propuesta de crear estrategias de mediación e interpretación patrimonial dentro del museo franciscano, puede dar paso a mejorar el proceso de mediación (recorridos guiados); puesto que el sector cultural de la ciudad de Quito, vive cambios en torno al manejo de la gestión pública y privada de los museos.

Árbol de problemas

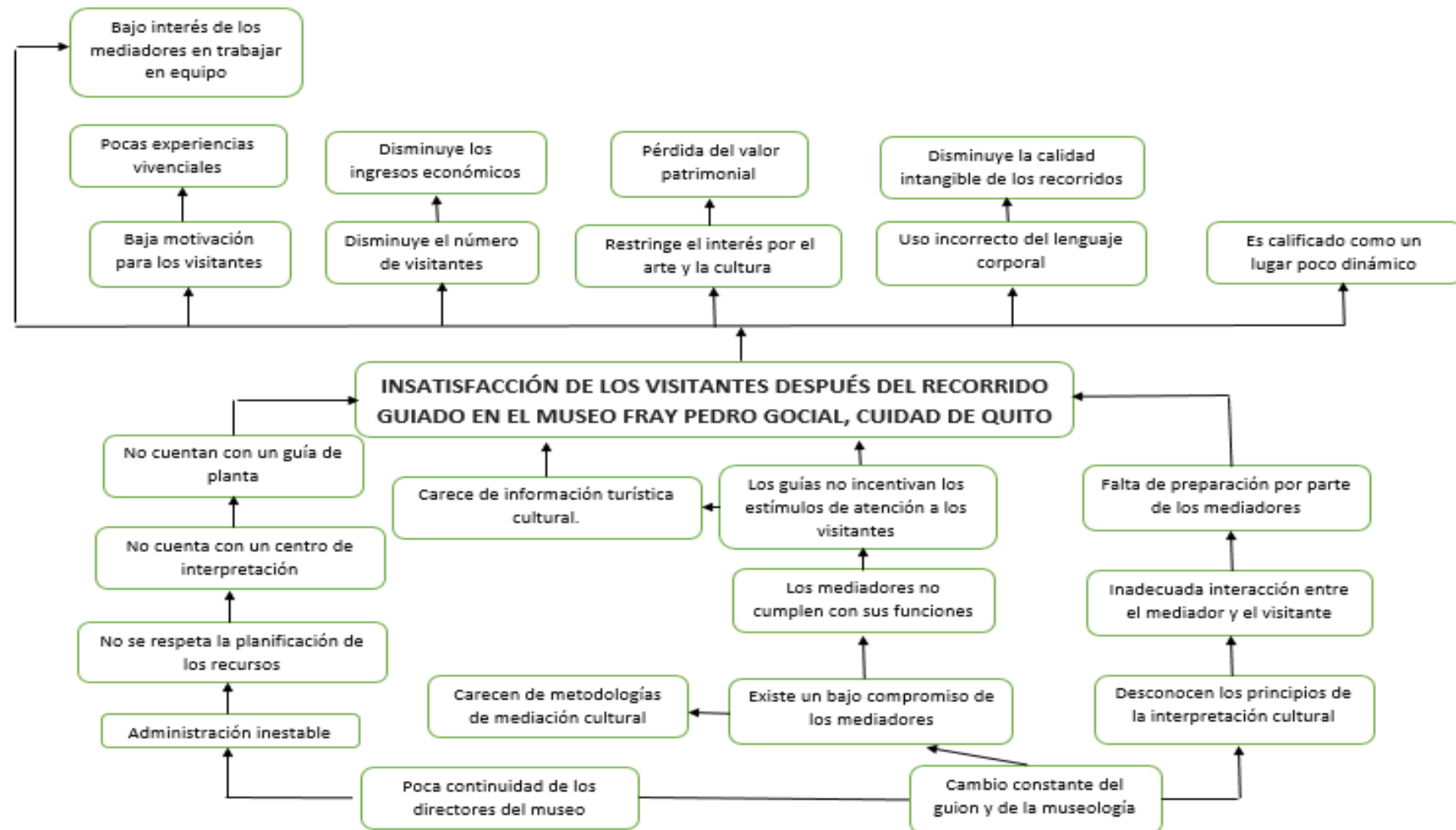


Gráfico 1. Árbol de problemas
Fuente: Vanessa Lomas

Pregunta de investigación

¿De qué manera se puede elevar el nivel de satisfacción de los visitantes en el Museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El museo franciscano Fray Pedro Gocial es muy importante y reconocido a nivel nacional y sobre todo en la ciudad de Quito, ya que guarda y mantiene información acerca de la primera Escuela de Artes y Oficios de Ecuador y de Sudamérica.

La importancia que tiene este lugar ha hecho que se salvaguarde la memoria colectiva de la sociedad ecuatoriana y sobre todo la quiteña, mediante la comunicación y transmisión cognitiva que realizan los mediadores de dicho museo.

La particularidad de esta investigación consiste en generar estrategias que permitan elevar la satisfacción del turista, a través de la oferta turística y del servicio de mediación que tiene el museo franciscano; ya que la demanda se interesa en conocer el patrimonio cultural y humano que posee dicho lugar, a través de experiencias y vivencias auténticas del sitio.

Siendo así, sus principales beneficiarios los visitantes o turistas nacionales, locales y extranjeros, agencias de viajes, tour operadoras, estudiantes de escuelas, colegios y universidades, empresas públicas y privadas, pasantes y sobre todo el museo franciscano. Quienes al contar con las herramientas y conocimientos necesarios pueden desarrollar una visión más crítica,

estableciendo sus propios juicios de valor y sobre todo fomentar más su creatividad y expresión individual.

Ya que “[...]existen varias comunidades o públicos que se vinculan a los espacios culturales por su oferta y no por su cercanía geográfica [...]” (Gómez, 2016, p, 10). Lo cual propicia el incremento de número de visitantes, al igual que los ingresos económicos y sobre todo aporta un mayor acercamiento hacia la sociedad quiteña, especialmente.

Según Zepeda (2014), el principal objetivo de los museos es la educación a través de metodologías didácticas, dinámicas y entretenidas, a través de experiencias mediadas para los visitantes.

Los museos son incomprendidos, pero a la vez muy visitados, esto sucede cuando existe las herramientas adecuadas para la interpretación y las técnicas precisas para realizar una excelente mediación (Hervías, 2016).

Así mismo, la interpretación del patrimonio y la mediación, es el arte de revelar el significado de un legado natural y cultural al público que visita aquellos lugares en su tiempo libre (Asociación para la Interpretación del Patrimonio, 2012).

En este contexto, surge la razón principal de realizar un proyecto sobre las estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación del patrimonio cultural, para mejorar su principal servicio intangible y a su vez elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

La contribución principal de esta investigación consiste en resolver a través de ciertas estrategias la deficiente comunicación entre el mediador y el visitante,

creando un proceso de información creativa, orientada a conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los significados del museo. Es así, que predomina la idea de comunicar frases o mensajes que recuerden y que a su vez doten de conocimientos nuevos a los turistas.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 General

Proponer estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes, en el Museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito.

1.3.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial y el nivel de satisfacción de sus visitantes.
- Determinar los principios que orienten la adecuada mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial.
- Estructurar las estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial para mejorar el nivel de satisfacción de los visitantes.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Generalidades del museo franciscano Fray Pedro Gocial

El museo Fray Pedro Gocial es parte de un conjunto arquitectónico de los franciscanos, en el cual, se encuentra la Unidad Educativa San Andrés, la Facultad de Teología Franciscana, la Capilla de Cantuña, la Capilla de San Buenaventura, la iglesia de San Francisco de Quito y el Convento Máximo de San Pablo. Tienen una extensión de tres hectáreas y media y es uno de los monumentos más impresionantes de América Hispánica y del Ecuador, debido a su valor artístico, cultural y arquitectónico que tiene la ciudad de Quito (Museo Fray Pedro Gocial, 2019).

El museo de arte religioso Fray Pedro Gocial, tiene una colección del arte quiteño de los siglos XVI XVII y XVIII como piezas pictóricas, escultóricas, orfebrería, libros y textiles, que está abierto para el público en general.

Dicho museo está ubicado en el Centro Histórico de Quito entre las calles Cuenca 477 y Sucre, Plaza de San Francisco; es decir, de la puerta principal de la iglesia de San Francisco a lado derecho está el ingreso hacia el museo.

El horario de atención que mantiene, es el siguiente: de lunes a sábados de 9:00 AM – 17:30 PM y los días domingos de 9:00 AM – 13:00 PM. Mientras que, el costo del ingreso es: adultos (nacional o extranjero): \$3,00; estudiantes (nacional o extranjero): \$2,00; niños (nacional o extranjero): \$1,00. Los niños pagan desde los cinco años hasta los 12 años de edad (Museo Fray Pedro Gocial, 2019).

Los servicios que ofrece son: recorridos teatralizados, títeres en el museo para los niños y audio guías en inglés y en español.

Actualmente, para salvaguardar mejor la memoria colectiva de los quiteños en especial la franciscana, el director del museo ha creado más salas de exposición en los últimos meses. Según Bonilla (2019), hay quince salas de exposición y dos estancias nuevas por inaugurarse.

Es así, que es importante mencionar el incremento de turistas que ha tenido el museo desde el 2016, hasta el primer semestre del 2019.

El incremento de la demanda turística ha ocurrido también por la infraestructura y superestructura que cuenta el museo franciscano; porque se considera que

Los museos animan la participación activa de las comunidades locales en la planificación tanto de la gestión del patrimonio como del funcionamiento de los lugares turísticos y la acción recíproca entre los visitantes, en un marco de respeto hacia los valores y la hospitalidad que se les ofrecen (Hervías, 2016, p. 112).

2.1.1 Breve historia del museo franciscano Fray Pedro Gocial

La creación del museo ocurrió en 1934 con una exposición de las obras de arte de la Comunidad Franciscana en el claustro principal, pero en 1945 la Asamblea Nacional Constituyente, a través de la Ley del Patronato Artístico, devolvió los espacios ocupados por el cuartel de la Guardia Civil (Rodríguez, 2019).

En 1950 abrió las puertas al público en general hasta 1983 porque empezó la intervención del mismo mediante el convenio Ecuador-España. En 1993 se entregó cuatro salas y la galería norte del claustro principal, y en 1995 se

adjudicó dos salas, una galería y un pasillo del claustro principal (Rodríguez, 2019).

Según la página web del Museo Fray Pedro Gocial (2019) también se realizó la restauración del artesonado mudéjar del coro de la iglesia, la intervención de más de 500 obras de arte y la rehabilitación completa de los jardines del claustro principal y del museo.

En agosto del 2001, el Padre John Castro (Ex director del Museo), decide cambiar el nombre de “Museo de San Francisco” por el de “Museo Franciscano Fray Pedro Gocial”, en honor a Pedro Gocial, conocido como “Fray Pedro Pintor”, porque fue el primer franciscano flamenco pintor que tuvo Quito (Museo Fray Pedro Gocial, 2019).

Al permanecer varios años cerrado el museo como también el convento por las constantes restauraciones e intervenciones de las obras de arte...

Un 18 de abril del 2002, se hizo la inauguración oficial del museo y la entrega de 1.000 m² de área visible, en el que se expone cerca de 300 obras de gran calidad, constituyéndose como el más importante Museo de Arte Religioso del Ecuador en su género y de América, por el gran contenido de obras artísticas de la Escuela Quiteña (Rodríguez, 2019, p. 09).

El museo como el convento han demostrado en cada rincón, el gran trabajo que tuvieron los franciscanos desde el siglo XVI, iniciado por Fray Jodoco Rique y Fray Pedro Gocial. Y que a lo largo de la historia no solo es relevante la participación de la orden franciscana, sino también de los moradores y de la sociedad quiteña.

2.2. Breve relato de la mediación en museos

Según Amores (2019), la mediación en museos surgió en Francia en los años 70 y se forjó algo diferente a la pedagogía; para luego convertirse en una estrategia para democratizar la cultura y las artes, buscando favorecer el acceso, erradicar la exclusión y fomentar aún más la participación ciudadana dentro de los espacios culturales.

Debido al incremento de visitantes, los museos y los empleados tuvieron que crear el llamado “departamento de educación museística”, llamado hoy en día el Departamento de Educación y Acción Cultural o DEAC (Eve Museos e Innovación, 2019), con el objetivo principal de crear y elaborar diversos servicios dirigido a estudiantes, familias, comunidades locales, entre otras.

Por lo tanto, el término francés “médiation” significa que la figura central de un museo es el visitante (Amores, 2019), porque a través de ellos, se establece las metodologías de enseñanza y aprendizaje que se utilizará.

Es decir que, que la mediación en museos ayuda a desarrollar un público con una visión más crítica y curiosa, y también ayuda a fomentar su criterio y su creatividad.

2.2.1 ¿Qué es la mediación?

Según Jaya (2016), la mediación turística es “la actividad y capacidad de interactuar con los visitantes para que la visita sea creativa y dinámica ante la temática presentada” lo significa que la mediación es un dispositivo pedagógico dentro de un modelo de gestión cultural para determinar las nuevas actividades que se realizarán, mediante un mediador cultural.

También la mediación es la transferencia de conocimientos y el aprendizaje in-situ, a través de un contexto no formal porque se relaciona el conocimiento con la experiencia y la creatividad. Además, la mediación en museos proyecta e incluye las ideas, objetivos, un modelo de gestión de cultural, equipamiento y las futuras actividades con el objetivo de ampliar la formación de los mediadores culturales (Añó, 2012).

2.3. ¿Qué es un mediador?

Los mediadores culturales y turísticos tienen más interacción con los turistas a diferencia de los guías de museo que solo brindan información. Es por ello que

Los mediadores de museos generalmente son profesionales muy calificados con una relación estable y constante para desarrollar diferentes proyectos a la vez. Proviene de campos académicos muy diversificados, aunque la mayoría de mediadores no muestran experiencia en educación y en comunicación (Agnese, I., Bettencourt I., Vabamae, E., y Padró C., 2014, p 05).

De igual manera, los mediadores culturales dan respuestas directas y personalizadas, para que así, la vivencia de los visitantes sea más satisfactoria.

Siendo su intención principal vincular y facilitar la relación entre el turista, mediador y los recursos que posee el museo (Bonilla, 2019).

De la misma manera, el mediador debe seleccionar los instrumentos apropiados para construir su mediación, ya que, la mediación puede dividirse en secuencias. Así mismo, el mediador debe determinar los objetivos, el mensaje preciso, los medios de animación, los modos de aprendizaje, el ritmo, la duración y el material necesario (Romero, 2016).

Cabe recalcar que, el papel que desarrolla el mediador aún es poco valorado y desconocido para muchos.

2.4. Funciones del mediador

Las funciones del mediador de un museo, son contribuir a preservar y difundir la memoria colectiva de la sociedad, a través de modelos de educación, aprendizaje y enseñanza, como se mencionó anteriormente.

Las funciones del mediador según Barcelona Activa (2011) son:

- Generar un ambiente amigable y divertido para los visitantes
- Comunicar y divulgar el conocimiento derivado de las exposiciones o colecciones de una forma clara
- Proponer, crear y gestionar nuevos proyectos de mediación turística cultural (actividades culturales, lúdicas y deportivas)
- Informar a los visitantes acerca de los servicios que ofrece el establecimiento, así como su potencial y futuras posibilidades
- Analizar las nuevas necesidades y tendencias que busca el visitante
- Evaluar las actividades y comentarios que reciben por parte de los turistas
- Interactuar con el visitante a través de anécdotas y experiencias personales
- Retroalimentarse y auto-educarse continuamente para ampliar sus conocimientos acerca de su área y tema laboral

2.5. Diferencia entre un guía y un mediador

Los museos siempre se irán anticipando a las nuevas transformaciones socioculturales, por ello, los cambios dentro los museos surgen a través de una planificación donde se determina los objetivos, estilo de comunicación,

herramientas, tendencias y actividades culturales, relacionadas con el público (Museum mediators, 2014).

Por tal razón, los mediadores culturales y turísticos son considerados como protagonistas imprescindibles, porque son

Profesionales situados entre los atractivos turísticos y los turistas, y enmarcados en una estrategia mucho más amplia, cuyos límites han sido definidos por promotores e intermediarios, sus propuestas pueden hacer que los viajeros perciban de una manera determinada y positiva el contexto en el que se encuentran (Puertas, 2008, p. 66).

Los mediadores culturales se localizan dentro y fuera del establecimiento, por lo que Puertas (2008), ha clasificado en tres tipologías: el primer contexto se relaciona con agencias de viajes, el segundo contexto corresponde con las instituciones y el tercer contexto se enlaza con las empresas de alojamiento.

Siendo así, la función básica de aquellos profesionales el vincular, facilitar la relación y el contacto entre los turistas, aunque con cierta frecuencia no han cumplido con ese rol.

Mientras tanto, el guía de museo interpreta, crea y da un recorrido y un acercamiento a los contenidos y obras que tiene el museo mediante narraciones. Provocando que los visitantes exploren las razones por las que se ha conservado dichos objetos y como han ido adquiriendo su significado. Asimismo, el guía de museo debe comprometerse, desafiar, interpretar y estimular la curiosidad de cada uno de los visitantes (Zarate y García, 2017).

A través de un lenguaje adecuado, ya que uno de los elementos principales de la comunicación que tienen los museos son los objetos. Porque tienen relación con el contexto que se crea a su alrededor, siendo interpretada desde muchos

sistemas de significación y perspectivas de análisis, utilizando diferentes elementos sensitivos y cognitivos para un mejor entendimiento (Núñez, 2006).

Así mismo, las principales ocupaciones del guía de museo son: interpretar el patrimonio y bienes culturales mediante una explicación concisa y clara, brindar información breve y objetiva al turista y controlar y manejar el grupo de visitantes (Espín, 2019).

2.6. Interpretación del patrimonio cultural

La interpretación del patrimonio revela el significado de un legado natural o cultural hacia el público que lo visita, con la finalidad de que comprendan y valoren aún más los saberes, las identidades y la interculturalidad; a partir de sus emociones, sentidos, conocimientos y vivencias personales (Moreira y Tréllez, 2017).

Es un “elemento clave a la hora de transmitir un mensaje a la sociedad sobre un bien patrimonial en un espacio determinado”; es decir, que intenta dar vida a los objetos que se encuentran dentro del museo francisco, a través de historias, leyendas y anécdotas personales para que así, la información y mensajes trasciendan (Guzmán y García, 2015, p 45).

Esta metodología es muy importante para el Museo Fray Pedro Gocial, porque mejora el desenvolvimiento de los mediadores, el nivel de satisfacción de los visitantes y, por ende, aumenta el ingreso de visitantes. Sin olvidar que, la información que proporcionen en las cédulas de cada obra debe ser clara y concisa para que el visitante experimente nuevas sensaciones y experiencias.

Los objetivos de la interpretación patrimonial para Guzmán y García (2015) son:

- Ilustrar. - da a conocer y enriquece el patrimonio histórico del museo.
- Proteger. - mediante el conocimiento, se protege los recursos culturales que cuenta el museo.
- Capitalizar. - preservar un recurso económico de la sociedad quiteña.

Según Torres (2006) existen dos actores principales, el primer actor son los visitantes, que desarrollan el interés y alientan el disfrute del patrimonio cultural en el museo franciscano y comunican los ideales y las prácticas de conservación que tiene dicho lugar. Y el segundo actor, son los gestores culturales que elaboran proyectos para el cuidado y la preservación del patrimonio cultural, toman decisiones en los proyectos culturales y no alteran las manifestaciones culturales y materiales que tiene el Museo Fray Pedro Gocial.

Según Guzmán y García (2015) existe tres tipos de interpretación patrimonial:

1. Interpretación emocional. - provoca y despierta su emotividad.
2. Interpretación ideológica. - determina un contexto histórico dentro del museo.
3. Interpretación instrumental. – ayuda a captar la información de las obras de arte, a través de esquemas y fotografías.

Las etapas de la interpretación según Moreira y Tréllez (2017) son:

Primera etapa. - recopilar información acerca del museo para desarrollar diversas actividades de interpretación cultural

Segunda etapa. - investigar y analizar documentos históricos, arqueológicos, etc. del lugar; para completar la información de la primera etapa.

Tercera etapa. - se define los enfoques, estrategias, mensajes interpretativos y las formas de comunicación hacia los visitantes para que comprendan la esencia que tiene el patrimonio cultural de San Francisco.

Cuarta etapa. - se construyen las conexiones más profundas, se elaboran los significados propios, se incide en los cambios de comportamiento, en la mejora de las actitudes y que propicien acciones positivas de cuidado y valoración del patrimonio cultural.

2.7. Gestión del patrimonio cultural

La gestión del patrimonio cultural tiene como objetivo conformar una memoria colectiva cultural transmisible para las futuras generaciones, a través de proyectos y talleres que ofrece el Museo Fray Pedro Gocial. Con el principal apoyo de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO (Villaseñor, 2012), puesto que, para la UNESCO

La cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden (Guzmán y García, 2015, p.15).

Dada su relevancia y la necesidad de obtener resultados positivos, se ha determinado los objetivos de gestión del patrimonio cultural, que son:

- Evaluar los sistemas de gestión del patrimonio que rigen en el museo franciscano
- Considerar cada problema patrimonial que tiene dicho lugar
- Promover un enfoque integrado en la gestión del patrimonio del museo

Esto significa que la gestión cultural evalúa una amplia gama de ventajas y desventajas institucionales, organizaciones, perspectivas sociales, formas de conocimiento, valores para las generaciones presentes y futuras y otros factores para establecer y mantener enfoques adecuados de la gestión patrimonial del museo franciscano (International Council on Monuments and Sites, 2014).

Un sistema de gestión del patrimonio para el museo, debe estar compuesto de tres elementos: un marco jurídico que da razón de su existencia, una institución que da forma a sus necesidades de organización y de adopción de decisiones, y recursos humanos, financieros e intelectuales que sirven para ponerlo en funcionamiento (International Council on Monuments and Sites, 2014).

Todo esto facilita la planificación, la ejecución y el monitoreo de las actividades para obtener resultados que garanticen la conservación y la gestión de los bienes. Alcanzar los objetivos del museo como los proyectos de gestión patrimonial que rigen hoy en día, dependerá de los procesos, mejoras y avances que realice el director del museo.

2.8. Principios de interpretación del patrimonio

Freeman Tilden es el padre de la interpretación patrimonial, ya que es una guía muy importante para el área del turismo, sobre todo para los mediadores del museo franciscano (Asociación para la Interpretación del Patrimonio, 2012).

Sin embargo, Larry Beck y Ted Cable crearon y definieron más elementos de la interpretación del patrimonio cultural, basándose en los principios de Tilden,

con el propósito de que los turistas se conecten intelectual y emocionalmente, y se sientan parte del espacio y de la esencia de San Francisco.

Por lo cual, se ha considerado que cuatro elementos de Beck y Cable son los más relevantes: el don de la motivación, el don de los programas, el don de la iluminación y el don del disfrute.

2.9. Técnicas de mediación

Cada una de las técnicas de mediación tiene que adaptarse de acuerdo a las actividades que realiza el museo franciscano, convirtiéndose en un desafío para los mediadores, ya que mucho de ellos desconocen el tema, tienen que buscar ideas nuevas o renovar el interés de los visitantes.

Es por ello, que el mediador del museo debe conocer y seleccionar qué tipo de instrumento va a utilizar en sus recorridos, con el propósito de que sea dinámico y estimulante en aprender más.

Saban, (2017) propone usar las siguientes técnicas de mediación en los recorridos dentro del Museo Fray Pedro Gocial, que son:

- Estrategias del Pensamiento Visual o Visual Thinking Strategies (VTS)
- Estrategia para entender, explorar, ver y pensar (QUESTS)
- Método de Acercamiento Crítico (MAC)
- Programa: piensa en arte

Además, para utilizar dichas técnicas de mediación dentro del museo, se debe tomar en cuenta los objetos de la mediación, el tema de la mediación, los participantes, el lugar, la duración, el número de personas implicadas y la

naturaleza de sus funciones, el presupuesto, el calendario de concepción y el planning de la mediación.

Cabe recalcar, que el Museo Fray Pedro Gocial no es simplemente un espacio de exposiciones, también es un lugar donde ocurren vínculos y procesos de comunicación, aprendizaje y diálogos entre los visitantes, mediadores, curadores, restauradores, empleados y frailes, porque transmiten su riqueza cultural tangible e intangible que tiene el lugar.

2.10. ¿Qué es mediación turística cultural?

Según Amores (2019), la mediación turística cultural “no se trata únicamente de democratizar su acceso, sino de aportar las herramientas y conocimientos necesarios, para desarrollar en el público una visión crítica que le permita establecer sus propios juicios de valor, fomentar su creatividad y expresión individual”.

Siguiendo la perspectiva de la mediación cultural, se trata de tomar en cuenta el mundo experiencial vivido, el reparto de lo sensible que produce la dirección de una mirada, tanto la del mediador, como del visitante. Definiendo los lazos desde una perspectiva vertical entre el pasado y presente y horizontal entre los miembros de la comunidad (Saban, 2017).

Tomando en cuenta, aquellas y anteriores definiciones, se puede determinar que la mediación cultural en museos consiste en transmitir información de manera dinámica, provocando transformaciones en los visitantes como emociones y empoderamiento hacia las obras de arte y del mismo lugar, con el

propósito de generar nuevas relaciones sociales y nuevos modelos de colaboración para el Museo Fray Pedro Gocial.

Por lo que es importante usar estrategias eficientes, bien elaboradas y realistas, adaptadas a las necesidades que tiene el museo para ofrecer un mejor servicio y así alcanzar la misión del museo, a través de ciertos indicadores que tiene que cumplir el mediador de San Francisco, como son: aumentar el conocimiento y habilidades, cambiar actitudes y valores, interacción y autoconfianza, identificar el disfrute de los visitantes, la inspiración y creatividad de los visitantes del Museo Fray Pedro Gocial.

2.11. Mediación en el Ecuador

La mediación cultural en Ecuador se empezó a fomentar con el propósito de que la sociedad ecuatoriana visite los museos de su alrededor y de otras ciudades, como también conozcan y valoren su historia e identidad cultural.

Es por ello que los museos actualmente tienen espacios efectivos para la mediación y transmisión del conocimiento, donde es posible trascender las fronteras disciplinarias con el objetivo común de crear lazos de pertenencia entre los diversos sectores de la sociedad.

El aporte de los museos y de la mediación cultural se ha ubicado en el plano de la educación no formal, porque ha tomado como misión estimular más procesos de transformación del imaginario colectivo e individual (Núñez, 2006).

Cada una de las misiones y objetivos que tienen los museos del Ecuador, deben ser cumplidos mediante la divulgación del conocimiento, histórico y

actual y sobre todo de las expresiones artísticas locales para el empoderamiento de la localidad.

La práctica de la mediación es para resolver los problemas que tienen los museos sobre todo en exposiciones de conocimiento científico cultural, ya que para muchos es considerado como tedioso y a veces molesto, por el exceso de información que no logran dar un paso definitivo hacia la comunicación.

Son muy pocas las exposiciones que realizan guiones de divulgación, ya que, pese a las buenas intenciones, los investigadores no tienen una estructura conceptual y metodológica que les permita seleccionar la información. Un guion de divulgación debe tener un lenguaje sencillo y concreto (Núñez, 2006) para la comprensión del visitante nacional y extranjero.

A partir de aquello, se creó el Área de Mediación Comunitaria (Eve Museos e Innovación, 2019), esta organización trabaja con diversos museos y territorios desde investigaciones, procesos a largo término, proyectos de pedagogías alternativas y trabajo de mediación. Este trabajo tiene como objetivo generar modelos de políticas culturales y urbanas que potencien formas sostenibles de trabajar entre el patrimonio, los museos, las prácticas de educación, culturales y los diversos contextos locales (Centro Internacional de Cultura Contemporánea, 2018).

2.11.1 Mediación cultural en Quito

La mediación cultural en Quito ocurre con la iniciativa de la Fundación Museos de Quito, con el propósito de que, cada museo de la ciudad implemente esta

nueva tendencia (Espín, 2019) y mejore los recorridos y sobre todo el servicio de los guías en este caso llamados ya mediadores culturales.

Para fomentar esta tendencia museológica, realizaron varios talleres y capacitaciones para que conozcan acerca del tema y su vez, desarrollen ideas innovadoras que puedan ser utilizadas dentro de los museos de Quito.

El propósito de esta institución es gestionar museos, centros y proyectos culturales desde una perspectiva territorial y educativa con especial énfasis en sus programas de mediación y territorios (Fundación Museos de la Ciudad, 2019). Y a su vez, trabajar juntamente con otros museos que no pertenecen a dicha organización.

El trabajo de mediación comunitaria que es realizada por la Fundación Museos de Quito, se ha caracterizado por ser un espacio de trabajo colaborativo que busca la generación de redes y vínculos sostenidos con las diversas comunidades que forman parte del Distrito Metropolitano de Quito (Fundación Museos de la Ciudad, 2019).

El afán de este espacio dentro de la Fundación Museos de la Ciudad, es fortalecer el vínculo con las comunidades en un nivel mayor al trabajo cotidiano de los museos sin olvidarnos de sus líneas de trabajo y las especificidades de cada uno de los museos que permitan el fortalecimiento del tejido social, siendo una plataforma para el intercambio de ideas, proyectos, saberes necesidades, entre otros, creando acciones de doble vía que beneficien a la ciudad (Fundación Museos de la Ciudad, 2019).

La mediación comunitaria que realiza dicha fundación es para implementar canales de participación e incidencia de grupos comunitarios en los espacios,

programas y modelos de gestión de los museos, promoviendo la participación y vinculación de las comunidades en los ámbitos de trabajo de los museos.

Sin embargo, en el resto de museo de la ciudad de Quito, sobre todo en Museo Fray Pedro Gocial, aún falta fomentar y practicar la mediación cultural como lo hace la Fundación Museos de la Ciudad.

2.12. Mediación e interpretación patrimonial cultural en el Museo Fray Pedro Gocial.

El Museo Fray Pedro Gocial actualmente no cuenta con estrategias de interpretación patrimonial cultural, porque desconocen acerca del tema, influyendo en el desenvolvimiento de los mediadores como también en el desarrollo de los recorridos guiados.

Mientras que, en el tema de mediación cultural están impulsando ciertas actividades, pero no se ha seguido capacitando a los mediadores; es decir, no hay capacitaciones constantes, tampoco hay un interés que incentive la utilización de este método. A pesar, de que aún es un tema desconocido para pasantes y aprenden de ello, cuando realizan sus pasantías dentro del museo tienen conocimientos básicos porque son temas tratados en clases.

Además, se ha identificado que no existe la colaboración y financiamiento necesario para nuevas actividades dentro de las instalaciones del museo y sobre todo el desinterés en ciertas actividades por parte del área administrativa del museo.

A pesar de las adversidades, el administrador como el museo deberá tomar cada oportunidad para desarrollar su papel como un recurso educativo, sobre todo en los grupos especializados que el museo quiere servir. El museo tiene un enorme potencial de atraer nuevas y más amplias audiencias dentro de distintos niveles en la comunidad y grupos extranjeros.

Cuando sea apropiado y, en relación con los programas del museo y sus responsabilidades será requerido profesional especializado en formación y habilidades en educación en museos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Este capítulo corresponde a la metodología que se empleó en la presente investigación, permitiendo obtener información y los resultados esperados, logrando el cumplimiento de los objetivos. Además, representa un aporte para el Museo Fray Pedro Gocial.

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación abordó un enfoque cualitativo y cuantitativo, considerándolo como un método mixto porque representa los procesos sistemáticos, empíricos y críticos que implican la recolección y el análisis de los datos para lograr un mayor entendimiento acerca de la indagación (Hernández y Mendoza, 2018) con el propósito de elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

El enfoque cuantitativo recolecta datos y explica los sucesos y razones de dicho comportamiento (Pelekais, 2000), a través de encuestas estructuradas y diferentes que se realizó a los visitantes (Anexo 1) y a los mediadores (Anexo 2).

Mientras que el enfoque cualitativo evalúa, obtiene y explica los sucesos de forma narrativa (Pelekais, 2000), por tal razón, se hizo una entrevista estructurada (Anexo 3) a personas conocedoras de temas referentes a mediación e interpretación patrimonial cultural, la cual sirvió para complementar la investigación.

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas permitió un mayor alcance de la investigación cumpliendo con los objetivos planteados.

3.2. Tipo de la investigación

El prototipo de investigación que se utilizó es descriptivo porque se analizó las técnicas de mediación e interpretación del patrimonio cultural para determinar las estrategias, que pueden ser utilizadas dentro del museo, puesto que, busca describir el comportamiento de los visitantes y de los mediadores (Maya, 2014).

Mediante este tipo de sondeo se determinó la situación actual que tiene el museo franciscano acerca de la mediación e interpretación cultural que ofrecen los mediadores culturales, es por ello que se tomó en cuenta las variables de estudio investigativa para crear y determinar las estrategias de mejorar en el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se lo define como un conjunto de estrategias y metodológicas elaboradas y definidas previamente para desarrollar la investigación, y obtener respuestas acerca de las preguntas de estudio (Moreno, 2013).

Asimismo, se utilizó el diseño no experimental porque ayudó a establecer una relación entre las variables de estudio de la investigación para observar y analizar los fenómenos (Hernández y Mendoza, 2008) que suceden dentro del museo franciscano como también de los mediadores y visitantes.

Dentro de esta clasificación, se escogió el diseño transeccional descriptivo porque permitió recolectar, analizar y presentar los datos obtenidos en un momento determinado mediante las variables de estudio que se indicará más adelante (Tabla 1).

3.4. Población

Conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios que pueden ser finitos e infinitos porque comparten alguna característica en común (Hernández y Mendoza, 2018). Es así, que se consideró como población a 57500 visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Museo Fray Pedro Gocial durante el año 2018. Tomando en cuenta los 8 mediadores del museo franciscano porque tienen contacto directo con los visitantes.

3.5. Muestra

La muestra es una parte de la población en el que se llevará a cabo la investigación (Hernández y Mendoza, 2018) y así recolectar los datos para su respectivo estudio. Para la obtención de la muestra en poblaciones infinitas, se utilizó la fórmula de Sierra Bravo citado por Hernández y Mendoza (2018) teniendo en cuenta, el número de visitantes en el 2018 fue de 57500 cantidad que fue dividida para 12 meses, teniendo un total de 4791 turistas, el cual, fue una cifra referencial para emplear la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(4*N*p*q)}{(E^2*(N-1) + 4*p*q)}$$

Leyenda:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (57500).

p= probabilidad de éxito (50%)

q= probabilidad de fracaso (50%)

E² = error seleccionado por el investigador

Reemplazando los datos, la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{4(4791 \cdot 0.5 \cdot 0.5)}{0.05^2(4791) + 4(0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{4791}{12,97}$$

$$n = 371$$

Es así, que se aplicó las encuestas a 371 visitantes para conocer el nivel de satisfacción de los turistas después del recorrido guiado. Y para los mediadores del museo se tomó en cuenta el número total, que son 8.

De tal manera se aplicó la entrevista dirigida a Lcdo. Pablo Rodríguez, administrador del museo franciscano y al Señor. Jaime Paz y Miño, gestor cultural y mediador del proyecto Mediarte.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para sustentar la investigación y recolectar la información necesaria, se utilizó los siguientes técnicas e instrumentos:

Encuesta, es una técnica que se utilizó para recolectar datos y explicar los sucesos y razones de dicho comportamiento (Pelakais, 2000) (Anexo 1) a los

visitantes del museo; la finalidad de esta indagación fue conocer y determinar el nivel de satisfacción después del recorrido guiado.

Esta encuesta se realizó de lunes a domingo en el mes de julio, la cual, consta de 10 preguntas entre ellas 5 preguntas cerradas y 5 preguntas de opción múltiple, aquellas preguntas son fáciles de responder e incluso para aquellos que no tienen conocimiento acerca del área de turismo cultural.

Conjuntamente, se realizó una segunda encuesta (Anexo 2) para los 8 mediadores del museo. Esta metodología ayudó a determinar el tipo de herramientas de mediación que utilizan los mediadores actualmente.

Esta segunda encuesta consta de 6 preguntas, de las cuales, las 3 preguntas son cerradas y 3 preguntas restantes son de opción múltiple.

Entrevista, es una técnica que se aplicó para evaluar, obtener y explicar los sucesos de forma narrativa y verbal (Anexo 3) (Pelakais, 2000), describiendo las 13 preguntas establecidas a profesionales y conocedores acerca de este tema, por lo que aportaron con información importante para la investigación.

Las entrevistas fueron efectuadas al Administrador del Museo Fray Pedro Gocial y a un Gestor Cultural y mediador del proyecto Mediarte. Quienes tienen mucha experiencia y trayectoria acerca de temas y proyectos culturales dentro y fuera de la ciudad de Quito.

Ficha de observación, esta técnica (Anexo 4) evaluó a los mediadores del museo. Registrando el comportamiento, interacción, destrezas, habilidades y las diversas manifestaciones (Behar, 2008) que tiene y hace el mediador en cada recorrido.

Revisión bibliográfica, es un instrumento para sustentar la investigación, para la cual, se utilizó libros físicos y digitales, revistas científicas, páginas web y tesis doctorales.

3.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.7.1 Validación

La validez “es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de la variable que se busca medir” (Hernández y Mendoza, 2018).

Para realizar la respecta validación de datos, se contó con el apoyo de tres docentes de la UNIB.E los cuales son: Mg. Gabriela Guijarro, Mg. Diana Constante profesionales en el área de turismo y Mg, Marcelo Nieto especialista en el área de calidad y servicio hotelero.

A cada uno de los docentes se les hizo llegar dos encuestas, una entrevista y una ficha de observación con el propósito de garantizar la calidez de cada uno de los instrumentos. Posteriormente se aplicó dichos instrumentos como se mencionó con anterioridad en la sección de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.7.2 Confiabilidad

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Hernández y Mendoza, 2018).

Para medir el grado de confiabilidad de las preguntas de la encuesta a los visitantes se tomó en cuenta el número de indicadores específicos como son las características y propósitos de su visita por parte del turista al museo franciscano.

Mientras que, para la entrevista se tuvo en cuenta la realidad que tiene el museo y los mediadores en el ámbito de mediación e interpretación patrimonial cultural. Siendo así como se determinó las preguntas para los mediadores del museo franciscano, seguido de una ficha de observación para cada mediador.

3.8. Análisis e interpretación de datos

El procesamiento de datos obtenidos en la encuesta para los visitantes y mediadores se utilizó la aplicación de Google Drive para el procesamiento de datos y tabulación de resultados, para luego realizar el análisis e interpretación adecuada a través de graficas circulares para conocer cada uno de sus porcentajes.

Dichas encuestas se realizaron de lunes a domingos en durante el me de julio con la aprobación del administrador del museo y colaboración de los mediadores sin interrumpir sus actividades.

Las entrevistas se realizaron en el mes de agosto con el administrador y el gestor cultural. En cuanto al análisis de los resultados se lo dividió en pregunta, respuesta e interpretación personal.

La ficha de observación dirigida para los mediadores se efectuó en el mes julio, durante los recorridos guiados que ellos realizan dentro del museo. Conjuntamente para evaluar y analizar el desenvolvimiento de cada mediador, la ficha de observación se lo ha diseñado en destrezas, habilidades, porcentaje de calificación y observaciones.

En el capítulo IV se presentará los resultados de cada técnica e instrumento de aplicación que se mencionó con anterioridad.

Sin embargo, toda la información se levantó con profesionales y expertos en el área de mediación e interpretación patrimonial cultural de la ciudad de Quito, sobre todo respondiendo a tres variables investigativas que son: proceso de mediación, interpretación patrimonial y nivel de satisfacción de los visitantes.

La operalización de variables es el proceso que transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, en dimensiones e indicadores para recopilar y jerarquizar la información Hernández y Mendoza (2018) valorando la importancia de los puntos investigativos, mediante evaluaciones de los resultados con el propósito de reforzar los conocimientos sobre cada variable.

A continuación se indicará el cuadro de operalización de variables de la presente investigación.

Tabla 1. Operalización de variables para mejorar el proceso de mediación e interpretación cultural en el Museo Fray Pedro Gocial.

Elaborado por: Vanessa Lomas

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE | |
|-----------------------------|--|-------------|---|---|--|-----------------------|---------------|
| Proceso de mediación | Es la capacidad y la actividad de interactuar con los visitantes para que la visita sea más creativa y dinámica en las salas de exposición que cuenta el museo, a través de las experiencias personales. | Turismo | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de personas que visitan el museo | ¿Es la primera vez que visita el Museo Fray Pedro Gocial? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Visitante | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de interacción entre el guía y el visitante | ¿Cuál fue el nivel de interacción con los visitantes? Alto – Medio – Bajo | Encuesta/cuestionario | Mediador | |
| | | | | ¿Recibió información durante el recorrido sobre aspectos históricos y patrimoniales? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Visitante | |
| | | Cultura | | | ¿Ha identificado que los visitantes tienen conocimientos sobre los aspectos del museo? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Mediador |
| | | | | | ¿En qué medida se cumple el guion durante un recorrido? Siempre – Casi siempre – Pocas veces | Encuesta/cuestionario | Mediador |
| | | | | | Los mediadores del museo, ¿cumplen con los parámetros establecidos y explicados en la inducción? ¿Existe algún tipo de evidencias? | Entrevista | Administrador |
| | | | | | Los mediadores del museo, ¿dejan preguntas abiertas a la reflexión? | Ficha de observación | Autora |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE |
|----------|------------|-------------|---|--|-----------------------|-------------------------------|
| | | Museos | <ul style="list-style-type: none"> Número de mediadores con calificaciones positivas en sus evaluaciones | ¿Cómo describe usted el perfil de un mediador? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| | | | | ¿Cree usted que se ha definido el rol de mediador cultural en los museos? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| | | | | Considerando que un mediador es aquella persona que da respuestas directas y personalizadas mediante la participación del visitante, ¿Considera que es importante contar con uno de ellos que le proporcione la información del lugar que visita? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Visitante |
| | | | | ¿Cómo califica el desenvolvimiento del mediador durante el recorrido? Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo | Encuesta/cuestionario | Visitante |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE |
|----------|---|-------------|---|--|-----------------------|----------------------------------|
| | | | | ¿De qué manera sus preguntas e inquietudes fueron solventadas por el mediador? Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo | Encuesta/cuestionario | Visitante |
| | | | ▪ Nivel de capacitaciones sobre temas de arte religioso y manejo de grupos | ¿Usted ha recibido capacitaciones sobre mediación y técnicas de guiar? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Mediador |
| | | | | Los mediadores del museo, ¿cierran el recorrido de manera adecuada? | Ficha de observación | Autora |
| | | | ▪ Estrategias de mediación | ¿Qué tipo de estrategias de mediación deberían utilizar los mediadores del museo? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| | Mediante historias, leyendas y anécdotas personales | | ▪ Promedio de calificaciones sobre la experiencia de los visitantes del museo | ¿Cómo calificaría su experiencia en el museo? Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo | Encuesta/cuestionario | Visitante |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE |
|-----------------------------------|---|---------------------|---|---|-----------------------|----------------------------------|
| Interpretación patrimonial | intenta dar vida a los objetos que se encuentran dentro del museo para que la información trascienda y valoren aún más los saberes y las identidades que tiene Quito. | Patrimonio cultural | | ¿Cree usted que los futuros mediadores del museo franciscano deben tener una formación previa para desarrollar correctamente sus funciones? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| | | | | ¿Visitaría de nuevo el museo franciscano? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Visitante |
| | | | | Desde su experiencia ¿Cómo entiende las palabras mediación e interpretación cultural? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| | | | | ¿De qué manera usted transmite la información acerca del museo? Relatos históricos Analogías Anécdotas Juegos Todas las anteriores | Encuesta/cuestionario | Mediador |
| | | | Para transmitir la información, ¿los mediadores usan las opiniones de los visitantes y realizan preguntas mediadoras? | Ficha de observación | Autora | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE |
|----------|------------|----------------|---|---|-----------------------|-------------------------------|
| | | Interpretación | <ul style="list-style-type: none"> Comunicación no verbal | Los mediadores del museo, ¿toman en cuenta lo que sucede a su alrededor durante el recorrido? | Ficha de observación | Autora |
| | | | | Los mediadores del museo, ¿tienen un buen manejo de la voz y del espacio? | Ficha de observación | Autora |
| | | | | Los mediadores del museo, ¿cómo demuestran su postura y uso de manos en los recorridos? | Ficha de observación | Autora |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Número de actividades que se realizan en el museo | ¿Le gustaría disfrutar de actividades como juegos, lecturas, dramatizaciones y pinturas dentro del museo? SI/NO | Encuesta/cuestionario | Visitante |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de aceptación del museo por los visitantes | ¿Cree usted que la mediación y la interpretación patrimonial son la solución para que los museos sean más divertidos y dinámicos? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE |
|----------|------------|-------------|--|--|-------------------------------------|----------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Número de mediadores que conocen los principios de la interpretación | ¿Conoce los principios de la interpretación del patrimonio de Freeman Tilden? SI/NO | Entrevista Encuesta/cuestionario | Mediador |

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------|--|--|-----------------------|-------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> patrimonial | ¿Cómo se mantendría la autenticidad patrimonial de los aspectos interpretativos dentro del museo? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| Nivel de satisfacción de visitantes | El nivel de satisfacción analiza y evalúa el servicio de los mediadores que ofrece el museo a los visitantes con el propósito de determinar y conocer si el turista alcanzo o supero sus expectativas. | Satisfacción del cliente | <ul style="list-style-type: none"> Motivos de visita | ¿Con que fines visite el museo? Académico Gusto personal Eventos y exposiciones temporales | Encuesta/cuestionario | Visitante |
| | | | | ¿Con quién visita los museos? Solo Con su pareja Amigos Familiares | Encuesta/cuestionario | Visitante |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Número de personas que se encuentran satisfechas en su visita al museo | La mediación, ¿Cómo ayuda al visitante a descubrir y a comprender el significado de cada elemento? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |
| | | | | ¿Cree usted que es importante incorporar estrategias de mediación cultural e interpretación patrimonial para mejorar los recorridos dentro del museo? SI/NO ¿Por qué? | Entrevista | Administrador Gestor cultural |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS/TÉCNICAS | FUENTE |
|----------|------------|-------------|---|--|-------------------------------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de interacción con los visitantes | <p>¿De qué manera usted transmitiría la necesidad de conservar el patrimonio a los visitantes?</p> <p>¿Cuál es su opinión acerca de la siguiente frase: puede existir una cultura sin patrimonio cultural sin patrimonio y sociedad sin memoria?</p> | <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> | <p>Administrador Gestor cultural</p> <p>Administrador Gestor cultural</p> |

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se describirá los resultados obtenidos de esta investigación mediante la utilización y el análisis de los diferentes instrumentos de aplicación, mencionados anteriormente, de los cuales, se pudo obtener información importante para determinar las estrategias de mediación e interpretación patrimonial en el museo.

4.1. Diagnóstico

4.1.1 Resultados de la encuesta dirigida a los visitantes

A continuación se presentará los resultados obtenidos de la encuesta realizada a aquellas personas que visitaron el museo.

PRIMERA VEZ QUE VISITA AL MUSEO FRAY PEDRO GOCIAL

Como se puede observar en el gráfico 2, la mayoría de visitantes, representados por un 80% han asistido al museo por primera vez; y el porcentaje restante, visitó el museo por varias razones como exposiciones temporales y eventos especiales.

Tabla 2. Visita al Museo Fray Pedro Gocial
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 295 | 80% |
| No | 76 | 20% |
| Total | 371 | 100% |

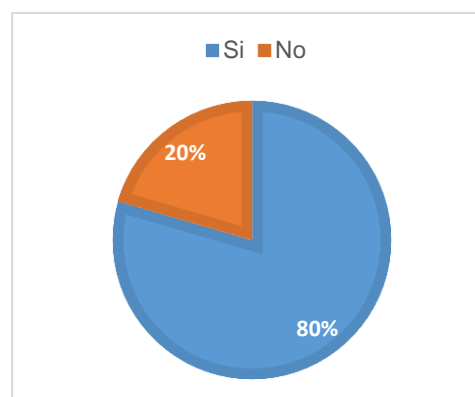


Gráfico 2. Visita al Museo Fray Pedro Gocial
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Es evidente que la mayoría de los turistas sobre todo extranjeros, visitan por primera vez las instalaciones del museo ya sea porque está determinado en los

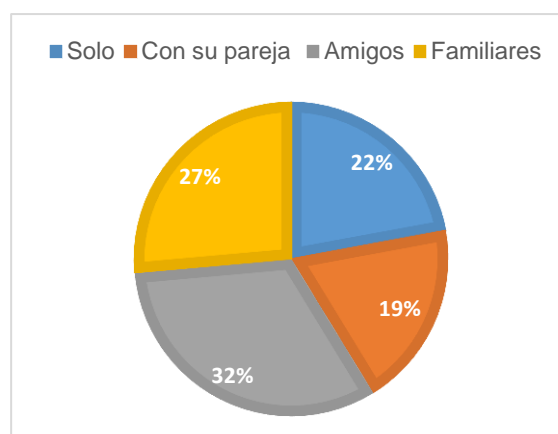
tours que toman o porque lo menciona los libros de guía turística. Sin embargo, los turistas nacionales a pesar de la cercanía que tiene el lugar para muchos, no visitan el lugar porque no les gusta visitar los museos o simplemente porque no conocen de la existencia de dicho establecimiento.

CON QUIENES VISITAN EL MUSEO

La gráfica 3 demuestra que los turistas visitan el museo acompañado de sus amigos con un 32%; seguido de sus familiares; de sus parejas y finalmente con un 22% hay turistas que visitan el museo solos.

Tabla 3. Con quienes visitan el museo franciscano
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| Solo | 82 | 22% |
| Con su pareja | 71 | 19% |
| Amigos | 120 | 32% |
| Familiares | 98 | 27% |
| Total | 371 | 100% |



G
Gráfico 3. Con quienes visitan el museo franciscano

Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

En su mayoría, los turistas refieren visitar el museo con sus amigos porque es más divertido recorrer las instalaciones con un grupo de personas que tengan los mismos gustos y preferencias, como lo es también la familia.

A pesar de que hay un mínimo grupo de personas que visitan solos o con sus parejas los museos porque quieren encontrar algo diferente o sentirse a gusto consigo mismo.

PROPÓSITOS DE VISITAR EL MUSEO

Así mismo, el propósito de los turistas para visitar el museo generalmente es de carácter académico por estudiantes de colegio y universidades, seguido del gusto personal por conocer más acerca de la historia y del arte y finalmente cuando hay exposiciones temporales, como los pesebres navideños.

Tabla 4. Propósitos de visitar el museo
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Académico | 179 | 48% |
| Gusto personal | 101 | 27% |
| Eventos y exposiciones temporales | 91 | 25% |
| Total | 371 | 100% |

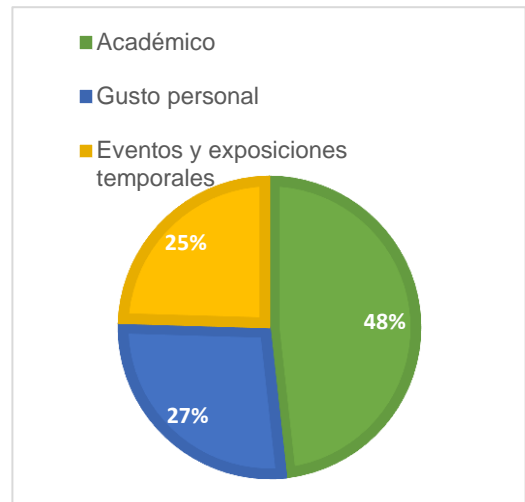


Gráfico 4. Propósitos de visitar el museo
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Con respecto a la información sobre los propósitos de visitar el museo, es muy claro que los visitantes nacionales lo hacen por razones académicas, mas no por gusto personal de conocer o aprender algo más acerca de la historia de la ciudad y del país. A pesar de que en los eventos o exposiciones temporales la gente visita dicho lugar porque lo ha escuchado en algún medio de comunicación o porque alguien más les ha recomendado.

IMPORTANCIA DEL MEDIADOR EN LOS CENTROS CULTURALES

Con respecto a la presencia e información de los mediadores dentro de los museos y centros culturales, las personas entrevistadas mencionaron en un 82% que es muy importante contar con la interpretación de los temas del museo; mientras que el porcentaje restante señala que no es importante contar con uno de ellos, es decir que pueden realizar recorridos autoguiados.

Tabla 5. Importancia del mediador en los centros culturales

Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 306 | 82% |
| No | 65 | 18% |
| Total | 371 | 100% |

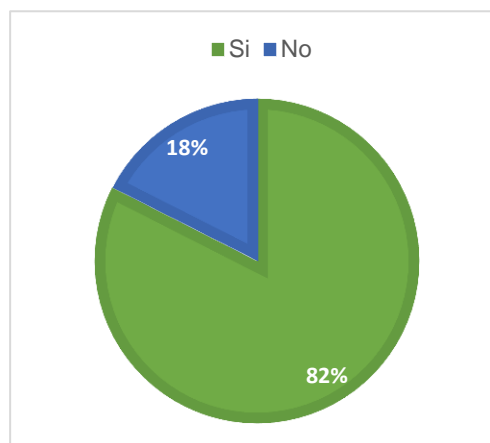


Gráfico 5. Importancia del mediador en los centros culturales

Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Existe un nivel alto de turistas que visitan el museo franciscano y han considerado que es muy importante la presencia del mediador porque ellos conocen y manejan la información que tiene cada sala de exposición. Con el propósito de que cada visitante adquiera nuevas experiencias y conocimientos relacionados con la educación cultural y patrimonial.

DESENVOLVIMIENTO DEL MEDIADOR

Los turistas han calificado con un 58% que los mediadores tienen un muy buen desenvolvimiento en los recorridos guiados, demostrando que están en un nivel de aceptación, seguido de un 22% como un buen desarrollo de sus funciones. El 17% lo ha calificado como excelente y el 3% como regular; indicando que deben trabajar más para tener una calificación excelente.

Tabla 6. Desenvolviendo del mediador
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 62 | 17% |
| Muy bueno | 217 | 58% |
| Bueno | 82 | 22% |
| Regular | 10 | 3% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 371 | 100% |

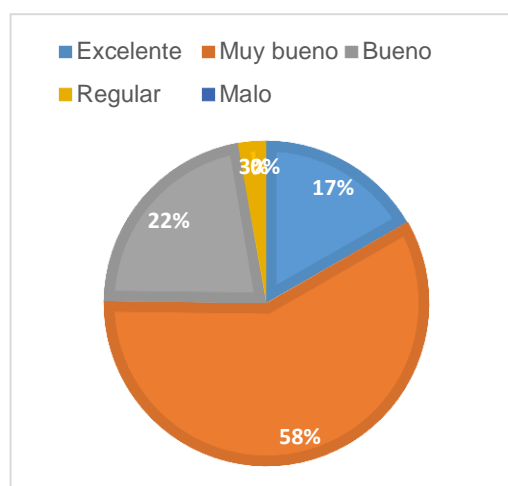


Gráfico 6. Desenvolvimiento del mediador
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Es evidente que el desenvolvimiento de los mediadores es muy bueno bajo los términos básicos de mediación que maneja el museo. Sin embargo, los mediadores deberían mejorar paulatinamente sus habilidades para generar y brindar un mayor interés de visita a los turistas nacionales y extranjeros; contribuyendo a la satisfacción del cliente interno (colaboradores del museo) y externo (visitantes).

INQUIETUDES DESPEJADAS

Los visitantes calificaron como excelente a los mediadores en el momento de solventar sus preguntas, seguido de una valoración de muy bueno y bueno. Demostrando que los mediadores están bien preparados cognitivamente.

Tabla 7. Inquietudes despejadas
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 193 | 52% |
| Muy bueno | 90 | 24% |
| Bueno | 88 | 24% |
| Regular | 0 | 0% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 371 | 100% |

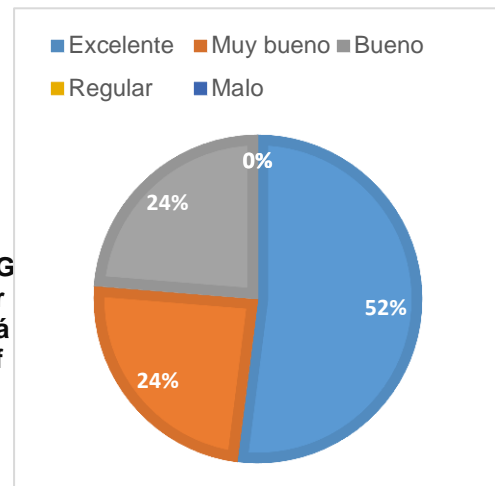


Gráfico 7. Inquietudes despejadas
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Indudablemente los mediadores han demostrado solventar las inquietudes que tienen los visitantes de una forma educada y carismática, dando la información correcta y pertinente que merece cada visitante, sin inventarse ningún tipo de información. Demostrando que los mediadores cumplen con los parámetros mencionados en la inducción con el propósito de brindar un buen servicio intangible a los visitantes,

INFORMACIÓN EN LOS RECORRIDOS GUIADOS

El gráfico 8 demuestra que la mayor parte de los visitantes han recibido información acerca de los aspectos históricos y patrimoniales que tiene el museo franciscano, a diferencia del porcentaje mínimo, que no han recibido información porque prefieren los recorridos autoguiados.

Tabla 8. Información en los recorridos guiados
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 368 | 99% |
| No | 3 | 1% |
| Total | 371 | 100% |



Gráfico 8. Información en los recorridos guiados
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

El museo franciscano maneja un amplio guion de información que debe ser adquirida por los mediadores para que proporcionen información correcta, concisa y actualizada de los bienes patrimoniales que tiene el lugar en cada uno de los recorridos guiados; con el objetivo de mejorar la calidad informativa y también los recorridos guiados.

EXPERIENCIA EN EL MUSEO

Se determinó que la experiencia que han tenido los turistas durante su visita en el museo es muy buena con el 73%, seguido de excelente con el 19% y un 8% considerándolo como bueno. Lo cual indica que las experiencias se encuentran en un rango aceptable.

Tabla 9. Experiencia en el museo
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | POPRCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 69 | 19% |
| Muy bueno | 271 | 73% |
| Bueno | 31 | 8% |
| Regular | 0 | 0% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 371 | 100% |

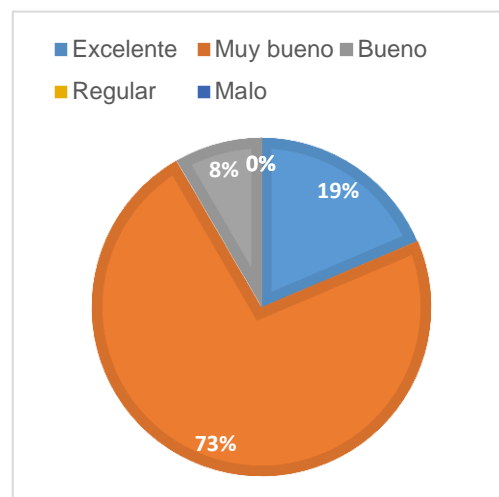


Gráfico 9. Experiencia en el museo
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Con la demanda turística aceptable que tiene el museo franciscano, es necesario que los mediadores proporcionen experiencias únicas e inolvidables a los visitantes, con el propósito de cumplir y sobrepasar las expectativas del turista y a su vez elevar el nivel de satisfacción de los mismos.

A través de información correcta y sobre todo manteniendo una interacción prudente y sociable entre las partes.

ACTIVIDADES LÚDICAS

Como se puede apreciar en el gráfico 10, el 100% de visitantes le gustaría realizar diversas actividades como juegos, lecturas, dramatizaciones y pinturas en las instalaciones del museo. Lo cual da una pauta de que se debe trabajar en proponer la implementación de actividades de este tipo en el museo.

Tabla 10. Actividades lúdicas
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 371 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 371 | 100% |

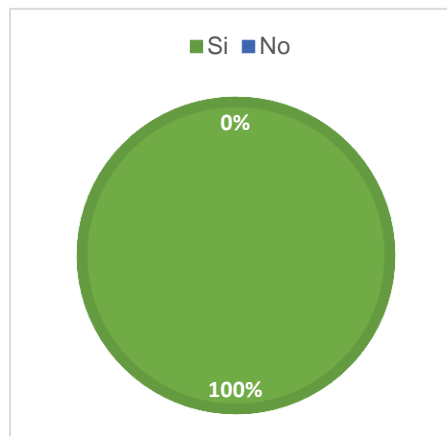


Gráfico 10. Actividades lúdicas
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

En su mayoría, los visitantes nacionales y extranjeros les gustaría que exista espacios para realizar actividades lúdicas y dinámicas sobre todo para los niños, ya que para ellos es un poco difícil asimilar tanta información. Considerando también que en este tipo de actividades puede participar todo tipo de público.

RETORNO AL MUSEO FRANCISCANO

Como se puede ver, la mayoría de los visitantes nacionales y extranjeros han decidido volver a visitar el museo por su belleza arquitectónica, paisajística e histórica y el porcentaje mínimo no lo hará.

Tabla 11. Retorno al museo franciscano
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 333 | 90% |
| No | 38 | 10% |
| Total | 371 | 100% |

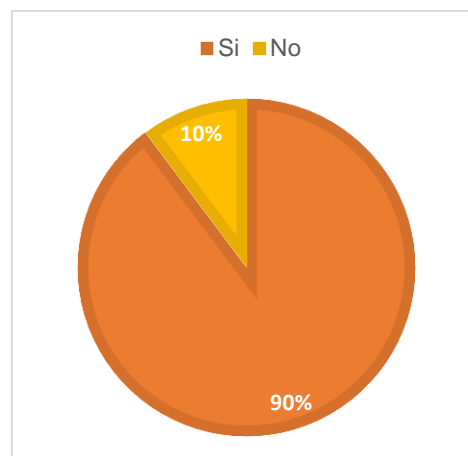


Gráfico 11. Retorno al museo franciscano
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

De igual manera, la mayoría de los visitantes han mencionado que volverían a visitar el lugar por los bienes inmuebles y muebles coloniales que tiene el mismo, así como también por su historia, arquitectura y la tranquilidad que transmite el museo.

Considerando que en este aspecto no mencionan que también regresarían por el servicio y calidad de mediadores que ofrece el museo, determinado una vez más, que se debe trabajar a profundidad en este tema.

Análisis e interpretación general de la encuesta aplicada a los visitantes

El levantamiento de información a través de las encuestas dio como resultado que los turistas que visitan el Museo Fray Pedro Gocial, han determinado que es importante contar con la presencia y una buena formación del mediador

para que pueda transmitir sus conocimientos a través de actividades lúdicas y divertidas.

Además de que los visitantes recuerden algunos datos, se diviertan, tengan una excelente experiencia dentro de las instalaciones del museo y sobre todo tengan los deseos de volver a visitar con sus familiares y amigos.

4.1.2 Resultados de la encuesta dirigida a los mediadores

A continuación, se desplegará los resultados adquiridos de las encuestas realizadas a los mediadores del museo franciscano.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Los mediadores han identificado con 63% que los visitantes no tienen conocimientos previos sobre los aspectos del museo y el 37% que es un menor porcentaje señala que los visitantes sí tienen conocimientos respecto al lugar.

Tabla 12. Conocimientos previos
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 3 | 63% |
| No | 5 | 37% |
| Total | 8 | 100% |

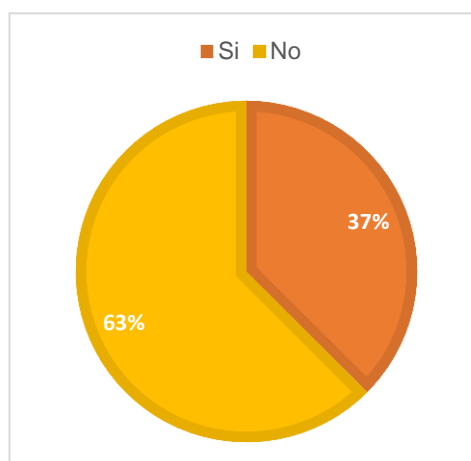


Gráfico 12. Conocimientos previos
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Es evidente que la mayoría de los visitantes nacionales y extranjeros no tienen conocimientos básicos sobre los aspectos culturales y religiosos que tiene el museo. Únicamente conocen o han escuchado la leyenda de Cantuña que

alberga dicho sitio; demostrando que es uno de las características más relevantes que tiene el museo y el convento de San Francisco en la sociedad ecuatoriana.

TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

En este esquema se puede determinar que en el museo se transmite la información a través de relatos históricos, seguido de analogías y anécdotas. Indicando que ningún mediador realiza actividades recreacionales.

Tabla 13. Transmisión de información
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|----------------------|----------|-------------|
| Relatos históricos | 5 | 62% |
| Analogías | 2 | 25% |
| Anécdotas | 1 | 13% |
| Juegos | 0 | 0% |
| Todas las anteriores | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

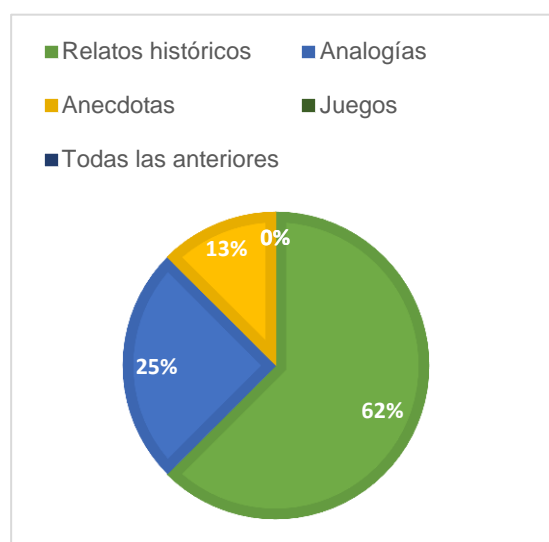


Gráfico 13. Transmisión de información
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Se evidencia que los mediadores transmiten información mediante relatos históricos y analogías con el propósito de que recuerden aquello, sobre todo los acontecimientos más relevantes que considere cada visitante. Por la cual, también es importante que exista la intervención de las partes mediante sus anécdotas o vivencias personales para complementar de mejor manera la información y el valor cultural que tiene el museo.

CUMPLIMIENTO DEL GUIÓN

El 88% indica que generalmente los mediadores cumplen con la información y parámetros que tiene el guion del museo y un mínimo porcentaje se rige siempre de manera estricta al guion.

Tabla 14. Cumplimiento del guion
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------------|
| Siempre | 1 | 12% |
| Casi siempre | 7 | 88% |
| Pocas veces | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

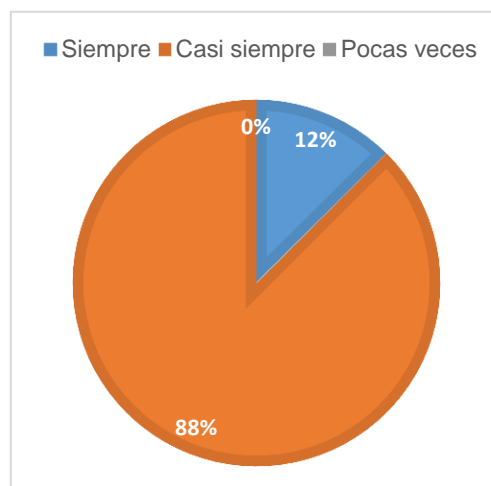


Gráfico 14. Cumplimiento del guion
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

La información que tiene el museo es muy amplia y muchas veces compleja para los mediadores porque tiene aproximadamente 76 obras de arte en cada una de las salas de exposición. Razón por la cual, los mediadores han optado por crear su propio guion de acuerdo a las obras museológicas más sobresalientes.

Esto de alguna manera facilita el trabajo del mediador, pero tampoco cumple con la difusión del guion al 100%.

NIVEL DE INTERACCIÓN

El gráfico 15 demuestra en un 100% que los mediadores tienen un nivel medio de interacción con los visitantes, demostrando que deben seguir mejorando sus habilidades para brindar un mejor servicio intangible a los visitantes.

Tabla 15. Nivel de interacción
Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Alto | 0 | 0% |
| Medio | 8 | 100% |
| Bajo | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

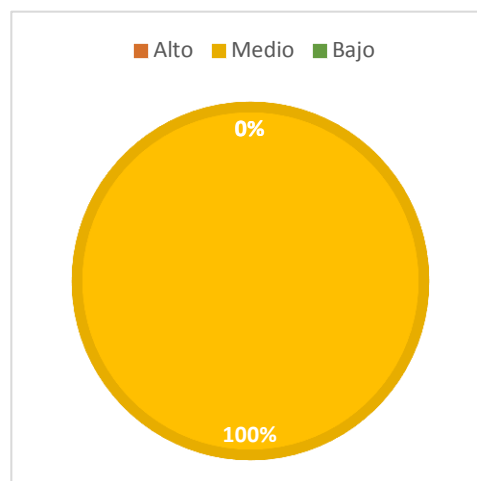


Gráfico 15. Nivel de interacción
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Con un porcentaje alto se evidencia que los mediadores del museo franciscano tienen un nivel medio de interacción con los visitantes nacionales y extranjeros, motivo por el cual los mediadores deben trabajar mucho en mejorar su relación social con los visitantes, así como también en la socialización de la información, ya que las dos van de la mano para que exista un ambiente confiable y dinámico.

CONOCIMIENTOS ACERCA DE LOS PRINCIPIOS DEL PATRIMONIO

Como se puede observar, el 62% de los mediadores conocen los 6 principios del patrimonio de Freeman de Tilden que se refiere a conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los valores del recurso patrimonial visitado para crear su propio significado y el 38% desconocen acerca del tema.

Tabla 16. Conocimientos acerca de los del patrimonio

Fuente: Encuesta aplicada

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Si | 5 | 62% |
| No | 3 | 38% |
| Total | 8 | 100% |

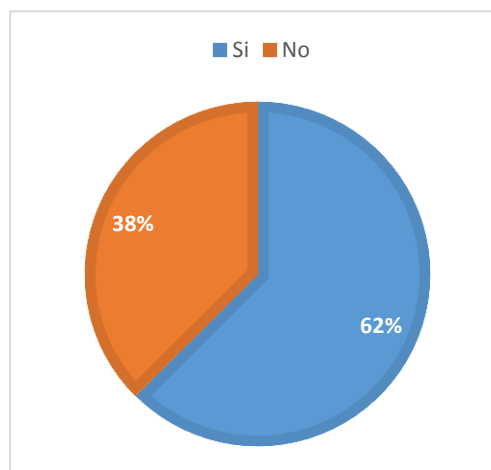


Gráfico 16. Conocimientos acerca de los principios del patrimonio

Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Se evidencia que el mayor número de mediadores tienen conocimientos acerca de los principios de Tilden y es posible que aquellos principios lo hayan aplicado en un momento determinado durante los recorridos guiados. Siendo esto un inicio para mejorar la calidad y el servicio de los mediadores.

Además, indica que es importante mejorar la inducción o la capacitación dentro del museo con el objetivo de que todos conozcan acerca de los principios de Tilden.

CAPACITACIONES

Como indica el gráfico 17, el 50% de los mediadores han recibido capacitaciones acerca de mediación y técnicas de guianza, ya sea por parte de la universidad o de manera independiente, mientras que la otra mitad aún no reciben aquellas formaciones cognitivas.

Tabla 17. Capacitaciones

| OPCIONES | ENCUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 50% |
| No | 4 | 50% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

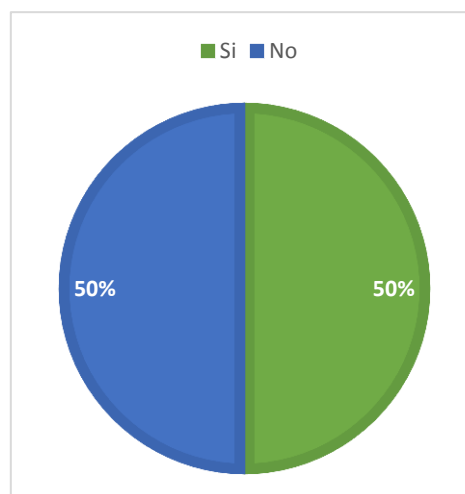


Gráfico 17. Capacitaciones
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

Se ha podido evidenciar que la mitad de los mediadores han recibido capacitaciones acerca del manejo de grupos entre otros temas que les ha servido en el momento de realizar sus recorridos. Sin embargo, el resto de mediadores no tienen los conocimientos básicos acerca de técnicas de guianza y manejo de grupos, siendo esto un inconveniente para el museo, los visitantes y los mediadores.

Análisis e interpretación general de la encuesta realizada a mediadores

Con la aplicación de la segunda encuesta a los mediadores del museo franciscano, se ha determinado que deben mejorar más su desenvolvimiento y sobre todo la interacción con los visitantes. No solamente cumpliendo con lo

establecido en el guion, sino también tomando talleres y capacitaciones autónomas para que puedan mejorar su desarrollo personal y conjuntamente mejorar el servicio de mediadores del museo.

4.1.3. Información de mediación e interpretación patrimonial levantada

a través de entrevistas

La entrevista se aplicó a dos personas, (A) al administrador del museo franciscano Lcdo. Pablo Rodríguez, la cual contenía 13 preguntas y (B) a un gestor y mediador cultural de Mediarte Señor. Jaime Paz y Miño, un total de 11 preguntas.

La tabla 18 que se presenta a continuación sirve como instrumento para determinar brevemente las respuestas de cada una de las preguntas realizadas a los entrevistados. Adicionalmente, permitió al investigador llegar a una interpretación personal de las respuestas otorgadas por parte de los interrogados.

Tabla 18. Entrevista a profesional en el área de mediación e interpretación patrimonial

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

| Pregunta | Respuestas | Interpretación personal |
|---|--|---|
| <p>1. ¿Conoce cuáles son las funciones del mediador?</p> | <p>A. Si, busca las técnicas específicas o especiales de acuerdo a la temática expuesta para desarrollar diversas manifestaciones lúdicas, discursos, diálogos entre los públicos que se concentran en el sitio creando un vínculo entre el objeto museable y la persona o visitante.</p> <p>B. Hay una carencia terrible con respecto a las funciones porque piensan que el mediador es el bodeguero y piensan que todo mundo puede mediar y no es así, hay que saber mediar.</p> | <p>Las funciones del mediador son específicas y puntuales, las cuales son desarrollar diversas manifestaciones lúdicas, discursos y actividades para los visitantes de acuerdo a la temática que tenga el museo con el propósito de crear un significado.</p> <p>Además, de que el mediador debe tener conocimientos acerca de la misma y saber mediar.</p> |
| <p>2. ¿Cómo describe usted el perfil de un mediador?</p> | <p>A. El mediador debe ser muy carismático, amable, flexible y sobre todo investigar acerca de las nuevas tendencias que se dan en el entorno para que realice nuevos guiones y proyectos. El mediador acerca la muestra al visitante para construir un significado con el conocimiento de las dos partes.</p> <p>B. El mediador debe informarse y ser informativo para acercar la muestra a la persona para que puedan interpretar, aportar y</p> | <p>El perfil del mediador es muy importante, por lo que debe ser amable, carismático, flexible, investigador y sobre todo dispuesto a crear y desarrollar nuevos proyectos culturales para el beneficio de los visitantes, de los mediadores y del propio museo y centros culturales.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | construir un conocimiento mutuo. | |
| 3. ¿Qué tipo de estrategias de mediación deberían utilizar los mediadores del museo? | <p>A. Si hablamos por estrategias primero debemos organizar sus objetivos de lo quiere mostrar al museo, segundo la capacitación adecuada en esta área y tercero, desarrollar proyectos temporales para crear diversas actividades y recibir a los públicos.</p> <p>B. Las estrategias artísticas son las más factibles, pero hay que tener en cuenta que vivimos en una sociedad que no leemos, que no nos interesamos por el arte, siendo esto, la mejor forma en la que se puede transmitir un mensaje.</p> | Las estrategias de mediación se basan en la planificación estratégica que tiene el museo para así, desarrollar capacitaciones y proyectos mediante estrategias artísticas para comprender y transmitir los objetivos que tiene el museo y la exposición museológica. |
| 4. La mediación, ¿Cómo ayuda al visitante a descubrir y a comprender el significado de cada elemento? | <p>A. El mediador es el conductor de las ideas y de las conclusiones, porque del mismo grupo de visitantes se obtiene el conocimiento para llegar a la percepción de una manera deductiva y partitiva. Donde cada una de las propuestas sean socializadas.</p> <p>B. Permite interpretar, entonces en base a lo que lo que se observa, el mediador aporta y con eso y se puede entender porque se basa más en el</p> | La mediación es deductiva, lineal y sobre todo participativa porque permite interpretar lo que el visitante observa de una obra de arte y también obtiene ideas y conclusiones determinadas entre el visitante y el mediador acerca de la muestra. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>contenido intrínseco de las cosas.</p> | |
| <p>5. Desde su experiencia ¿Cómo entiende las palabras mediación e interpretación cultural?</p> | <p>A. La mediación es la conducción, el camino por el cual se llega a la interpretación. Mientras que la interpretación es el objetivo final, el cual, los diversos actores que son el público manifiestan o interiorizan su punto de vista de acuerdo a su formación, perspectivas, cosmovisión, ideales, costumbres que interpretan sus puntos de parecer con respeto a la temática planteada</p> <p>B. La mediación es acercarle al turista a la muestra mientras que la interpretación es lo que hace el turista. El uno es el que le conduce y el otro da el resultado de un objeto o muestra.</p> | <p>La palabra mediación es el camino para acercar la muestra al turista y viceversa a través de entendimiento, mientras que la interpretación cultural lo hace el propio visitante manifestando su propia perspectiva, ideales y punto de vista; siendo esto el resultado y la fusión de estas palabras.</p> |
| <p>6. ¿Cree usted que es importante incorporar estrategias de mediación cultural e interpretación patrimonial para mejorar los recorridos dentro del museo?</p> | <p>A. Definitivamente que sí. Hace un tiempo atrás hemos tratado de meternos en esta temática, pero por el momento es un propósito subjetivo y utópico. A pesar de las condiciones que tiene el museo si se puede hacer actividades de mediación e interpretación.</p> <p>B. Sí, es importante esto, pero</p> | <p>Es importante incorporar este tipo de estrategias para mejorar los recorridos guiados porque de tal manera, los recorridos se tornan más dinámicos y llamativos para los ojos del visitante.</p> <p>Cada una de estas estrategias va de acuerdo a la temática que tiene el museo, es por ello que se debe tener conocimientos acerca del tema</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | para poder incorporar hay que tener conocimientos sólidos de lo que es y de lo que se quiere hacer. | y que es lo que quiere indicar al visitante. |
| 7. ¿Cree usted que la mediación y la interpretación patrimonial son la solución para que los museos sean más dinámicos? | <p>A. Por supuesto, en la mayor parte de museos de Europa y en los museos contemporáneos de América, tienen experiencias enriquecedoras que desde la experimentación han logrado conseguir grandes cambios a nivel cultural.</p> <p>B. No es una solución, es una herramienta porque en realidad depende mucho la interpretación del turista con la mediación del guía en base a la museografía del museo. Entonces es una herramienta que puede ayudar en hacer más dinámico un museo.</p> | <p>Es la solución porque es una herramienta fundamental para crear experiencias enriquecedoras y vivenciales para los turistas, a pesar de que depende mucho del entendimiento y formación cognitiva de cada turista.</p> <p>Sin embargo, todo esto busca cambios positivos a nivel cultural.</p> |
| 8. Para transformar el museo en un lugar más atractivo, ¿Qué estrategias implementaría? | A. Las actividades que se han realizado son la implementación de un grupo cultural Cantuña para marcar experiencias distintas en los visitantes. Sobre todo, en los más pequeños, como es el proyecto “títeres en el museo” para contar las historias de este lugar. Y también el proyecto reciclar para salvar el medio ambiente, en el cual, solicitábamos a | <p>La estrategia para transformar el museo consiste en crear proyectos educativos sobre todo para los niños porque ellos son la base para crear un nuevo nivel cultural.</p> <p>Sin dejar de lado al público adolescente y adulto, que en ellos se utilizaría estrategias artísticas para rescatar el cuidado y respeto al patrimonio cultural y natural.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>nuestros visitantes participar con su ingreso, trayendo una botellita plástica</p> <p>B. Yo interpretaría el arte porque estamos en el montaje y hay muchos espacios vacíos que se podría ocupar con algo más. Todo lo que involucra al público a tener una experiencia vivencial está bien.</p> | |
| <p>9. ¿De qué manera usted transmitiría la necesidad de conservar el patrimonio a los visitantes?</p> | <p>A. Para transmitir la necesidad de conservar el patrimonio nosotros procuramos que las anécdotas sean contadas y explotadas en cada uno de las visitas para que no sean visitas descriptivas del objeto sino más bien que se logre conseguir leyendas, tradiciones, historias que pueden ser mucho más valiosas que el mismo objeto.</p> <p>B. Discrepo un poco porque no se puede inculcar algo nuevo a un visitante que tenga una hora para conocer algún lugar, yo creo que eso, debe ser una educación desde abajo porque las personas que vienen de afuera tienen ya una cultura de museos, la gente de acá no.</p> | <p>Para transmitir la necesidad de conservar el patrimonio a los visitantes hay que conocer las historias que esconde el objeto o la muestra para luego ser contadas a los diversos públicos. Porque inculcar algo nuevo a los turistas que visitan un lugar por unas horas es un poco difícil, pero contarles historias que impacten talvés, les hará meditar y recordar aquellas historias.</p> |
| <p>10. ¿Cómo mantendría la autenticidad patrimonial de los aspectos</p> | <p>A. Para ser auténticos con respecto a los que tenemos dentro del museo, primero</p> | <p>En general, para mantener la autenticidad patrimonial debemos conocer nuestra historia e</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>interpretativos dentro del museo?</p> | <p>identificarnos con nuestra historia, con nuestros antepasados como esta frase trillada “no se ama, lo que no se conoce”.</p> <p>B. Contando la verdad. Yo no sé porque la gente se inventa un montón de cosas que no existe, no hay necesidad de inventar las cosas porque Quito tiene mucha historia y las cosas buenas y malas son parte de la historia eso concierna su esencia, pero al momento de inventarse un montón de cosas la información que se da, ya no vale, ya no sirve.</p> | <p>identificarnos con ella porque así se mantendrá la memoria colectiva, mediante relatos e historias verdaderamente contadas.</p> |
| <p>11.Cuál es su opinión acerca de la siguiente frase: ¿puede existir una cultura sin patrimonio cultural y una sociedad sin memoria?</p> | <p>A. No, imposible, si una sociedad no tuviera patrimonio cultural no fuera cultura y no existiera historia.</p> <p>B. Imposible una sociedad sin memoria, jamás. Y por eso estamos como estamos porque Ecuador no tiene una memoria histórica. La memoria, la cultura, el patrimonio es algo que debe existir en una sociedad porque quieras o no eres parte de una cultura.</p> | <p>Es imposible que exista una sociedad sin cultura sin patrimonio cultural y una sociedad sin memoria, porque de tal manera, no existiría la historia y no perteneceríamos a una sociedad y cultura en particular.</p> <p>Cabe recalcar que Ecuador no tiene una memoria histórica porque desconocemos lo que hicieron nuestros antepasados.</p> |
| <p>12. ¿Cree usted que los futuros mediadores del museo franciscano</p> | <p>A. ¡Por supuesto! El mediador debe ser un profesional especialista en la temática</p> | <p>Todos los mediadores deben tener una formación académica y tener conocimientos sólidos acerca de la</p> |

| | | |
|---|---|--|
| deben tener una formación previa para desarrollar correctamente sus funciones? | museable, tiene que manejar diversas aristas, métodos y conceptos. | mediación, ya que así podrá desarrollar de forma óptima sus funciones laborales dentro de un museo. |
| 13. Los mediadores del museo, ¿cumplen con los parámetros establecidos y explicados en la inducción? Y ¿Cómo son evaluados cada uno de los mediadores? | A. No, siempre lamentablemente porque los guías son itinerantes con diversas formaciones académicas e interés personal. Sin embargo, se realiza una evaluación, pero solo una vez porque para hacer una evaluación constante demanda tiempo. | No todos los guías cumplen con lo que se menciona en la inducción porque tienen diversas formaciones académicas e interés por aprender y auto educarse más. Talvés un mínimo porcentaje lo haga, solo para cumplir con sus horas prácticas o trabajo, pero a pesar de ello, no tienen una evaluación constante debido a la falta de tiempo por parte del supervisor. |

4.1.4. Resultado de ficha de observación

La ficha de observación o tabla 19 se realizó del 4 al 6 de agosto del presente año, a los 8 mediadores del museo, en la cual, se evaluó el desenvolvimiento, destrezas y habilidades de los mediadores durante un recorrido guiado. Este instrumento complementa la información obtenida de la encuesta realizada a mediadores y visitantes del Museo Fray Pedro Gocial.

Con la aplicación de la ficha de observación se pudo comprobar que cada mediador tiene diferentes formas de expresarse y de transmitir la información hacia los visitantes. Determinando que hace falta realizar evaluaciones continuas, capacitaciones en temas cognitivos, manejo de grupos y técnicas de guiar.

Tabla 19. Ficha de observación
Elaborado por: Vanessa Lomas, 2019

| Ítems | FICHA DE OBSERVACIÓN Porcentaje de calificación | | | | | Observaciones |
|--------------------|--|----------------|------------|--------------|-----------|--|
| | Excelente 5 | Muy bueno 4 | Bueno 3 | Regular 2 | Malo 1 | |
| 1. Imagen personal | | | X | | | El 100% de los mediadores no tienen una buena imagen personal, en cuanto al vestuario, ya que no está determinado el uso de ropa semi formal o el uniforme de protocolo. |
| 2. Presentación | X | X | | | | Solamente el 20% de los mediadores tiene una excelente presentación con los visitantes desde que empieza el recorrido hasta que termina, mientras que el 80% tiene una presentación muy buena, que es aceptable. |
| 3. Nerviosismo | | X | | | | Los mediadores tienen un muy buen manejo y control de los nervios al momento de realizar un recorrido. Sin embargo, al final del recorrido es notorio que les pueda generar nervios en algunas situaciones. |
| 4. Postura | | X | | | | La apariencia es muy buena, calificándole con 100% porque tratan de transmitir seguridad y amabilidad al grupo de visitantes. |
| 5. Vocalización | | | | | | El 20% de los mediadores |

| | | | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|--|--|
| | | X | X | | | tienen una vocalización buena, a pesar de que ciertas palabras se les dificulta al momento de pronunciar. Pero el 80% tienen una vocalización muy buena, entendible y clara para los visitantes. |
| 6. Tono de voz | | X | | X | | El 20% de los mediadores tienen un tono de voz entre muy alto o bajo, calificándolo como regular; es decir, interrumpe a sus compañeros y molesta al resto de visitantes. Pero el resto de mediadores, el 80% de ellos, tiene un tono de voz adecuado y muy bueno. |
| 7. Uso de las manos | | | | X | | Solamente usan las manos en lugares específicos para explicar ciertos objetos detalladamente, por tal razón se encuentra en el rango de regular todos los mediadores. |
| 8. Manejo de espacio | | X | X | | | Únicamente el 20% de los mediadores aprovechan todo el espacio que tienen las salas exposición, calificándoles como muy bueno. Y el porcentaje restante tiene un buen manejo del espacio en los recorridos. |
| 9. Gesticulaciones | | | | | | El 100% de los mediadores tiene gesticulaciones buenas |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | X | | | y adecuadas al momento de explicar las muestras que están dentro del museo. |
| 10. Mira a los visitantes | X | | | | | Los mediadores tienen un excelente desenvolvimiento visual, es decir que miran a los visitantes cuando transmiten la información. |
| 11. Escucha la opinión de los visitantes | | X | | | | Tienen una calificación de muy buena porque todos los mediadores escuchan la opinión de los visitantes como también sus dudas e inquietudes que son solventadas correctamente. |
| 12. Utilizan ayuda didáctica | | | | | X | Ninguno de los mediadores utiliza algún tipo de ayuda didáctica para sus recorridos guiados por lo que es negativo para el visitante, el mediador y para el propio museo. |
| 13. Entabla conversaciones con el público | X | X | | | | El 40% de los mediadores durante los recorridos entablan conversaciones sostenidas con los visitantes, considerándolo como excelente. Mientras que el 60% mantiene conversaciones cortas. |
| 14. Realiza un feedback antes de finalizar el recorrido | | | | X | | Su calificación es regular, porque muy pocas veces realizan un feedback antes de finalizar el recorrido. |
| 15. Cierre del recorrido | | | | | | El 100% de los mediadores |

| | | | | | | |
|--|--|--|----------|--|--|--|
| | | | X | | | tienen un buen cierre del recorrido, en el cual agradecen su visita e indican en pueden tomarse fotografías. |
|--|--|--|----------|--|--|--|

La tabla 19, sirvió para contrastar la información levantada en las entrevistas de mediadores y visitantes; entrevistas realizadas a Lcdo. Pablo Rodríguez, Administrador del Museo Fray Pedro Gocial; Señor. Jaime Paz y Miño, gestor y mediador cultural de Mediarte y tener una visión del funcionamiento de la mediación desde otra perspectiva.

Todos los instrumentos aplicados sirvieron para elaborar la propuesta que se presenta a continuación.

4.2 PROPUESTA

4.2.1 Título de la propuesta

Estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes, en el Museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito.

4.2.2 Justificación

El museo franciscano Fray Pedro Gocial es muy importante y reconocido a nivel nacional y local, porque guarda y mantiene información acerca de la primera Escuela de Artes y Oficios San Andrés de Ecuador.

Para salvaguardar la memoria colectiva de la sociedad ecuatoriana y sobre todo la quiteña, se lo administra mediante la comunicación y transmisión cognitiva que realizan los mediadores del museo.

Con el desarrollo óptimo de los mediadores, se verán beneficiados los visitantes porque aumentará la satisfacción de su experiencia en el museo, a través de la oferta turística y del servicio de mediación que tiene el Museo Franciscano; quienes al tener las herramientas y conocimientos precisos desarrollan más su expresión individual y sobre todo una visión más crítica.

Esta propuesta permite conocer algunas estrategias en el ámbito de la mediación en museos y la interpretación patrimonial utilizadas y manejadas por los mediadores para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

4.2.3 Objetivos

4.2.4. General

Proporcionar una herramienta que permita el mejoramiento de los procesos de mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial, con el fin de mejorar los recorridos guiados y la satisfacción del cliente.

4.2.4.1 Específicos

- Elaborar estrategias que faciliten el desenvolvimiento funcional de los mediadores y mejorar los recorridos guiados.
- Proveer herramientas de la interpretación patrimonial para que se conecten intelectual y emocionalmente los visitantes a través de sus recorridos guiados.

4.2.5 Datos generales del Museo Fray Pedro Gocial

El museo Fray Pedro Gocial tiene una colección de arte religioso colonial de la Escuela Quiteña de los siglos XVI, XVII y XVIII.

El museo forma parte del conjunto arquitectónico franciscano, ubicado en el Centro Histórico de Quito entre las calles Cuenca 477 y Sucre, en la Plaza de San Francisco (Figura No. 02). Su horario de atención es: de lunes a sábados de 9:00 AM – 17:30 PM y los días domingos de 9:00 AM – 13:00 PM.

Actualmente su estructura organizacional está formada por el director, administrador y mediadores del museo. De igual manera, cuenta con 15 salas de exposición, que son:

- Maqueta del Convento Franciscano
- Sala, Vida de San Francisco de Asís
- Exposición, siglo XVI y XVII
- Exposición, siglo XVIII
- Exposición, Virgen Inmaculada
- Exposición de crucifijos
- Sala de los arcángeles
- Sala de los artistas
- Sala de la Santa Eucaristía
- Sala de la Virgen María
- Exposición de San Antonio de Padua
- Patio del segundo claustro
- Coro de la iglesia
- Cervecería
- Torres

Así mismo, maneja una nueva marca desde el mes de febrero del 2019 (Figura No. 01). Además, ostentan un slogan que es “El museo más lindo del centro histórico”



Figura 1. Logotipo del Museo Fray Pedro Gocial
Fuente: Museo Fray Pedro Gocial

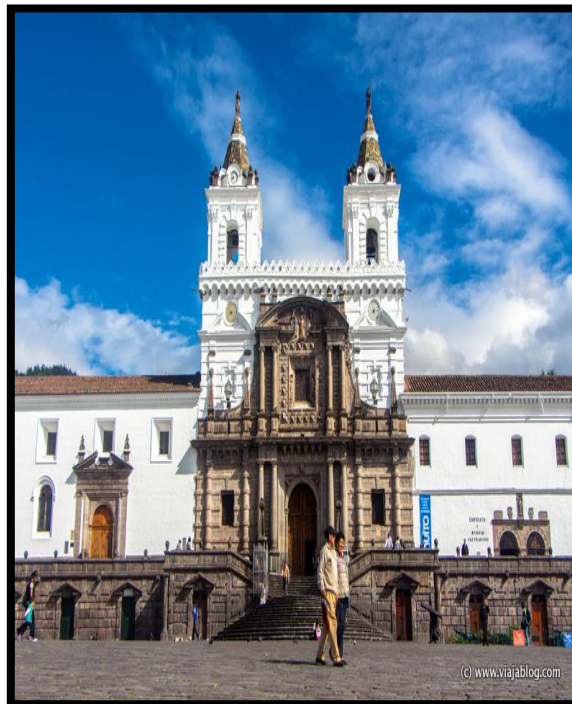


Figura 2. Fachada de la Iglesia de San Francisco de Quito
Fuente: Expedia.es., 2019

4.2.6 Factibilidad de la propuesta

El museo actualmente no cuenta con una planificación estratégica, por ello se presenta una propuesta de misión, visión, políticas, normas para los colaboradores y un organigrama funcional.

La planificación estratégica propuesta fue socializada con los colaboradores del museo franciscano a través de reuniones, con el fin de establecer pautas para que el museo mejore su funcionamiento institucional.

Esta propuesta cuenta con el apoyo de la Administración del Museo Fray Pedro Gocial, así como de los mediadores, lo cual permitirá cumplir con los objetivos planteados, de acuerdo a las actividades y estrategias, que posteriormente serán descritas, con el fin de mejorar la relación entre mediador y visitantes.

4.2.7 Estrategias de mejoramiento para el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el Museo Fray Pedro Gocial

Cada una de las estrategias fueron obtenidas como resultado del levantamiento de información realizado en el capítulo IV, del cual se pudo identificar las falencias que tiene el museo con la finalidad de proponer mejoras para su desarrollo y desenvolvimiento funcional, como son: la planificación estratégica, el organigrama del personal, las tres variables en que se basa esta investigación y las estrategias de mejoramiento.

Así mismo, cada una de las estrategias contiene los parámetros y pautas que debe cumplirse perfectamente dentro de las instalaciones del museo franciscano, sobre todo en el ámbito de los mediadores.

Misión propuesta

Fomentar el equilibrio entre el ser humano, el arte y el patrimonio cultural, a través de actividades lúdicas, dinámicas e interpretativas para integrar a nuestros visitantes con el fin de preservar el usufructo histórico y la memoria colectiva que posee el Museo Fray Pedro Gocial.

Visión propuesta

Dar continuidad a la memoria colectiva que goza el museo franciscano para promover el valor histórico, cultural y patrimonial que tiene cada objeto museológico con el compromiso de que en 5 años sea parte de un referente en el ámbito de la mediación e interpretación patrimonial en museos.

Valores

- Puntualidad y responsabilidad. - Demostrar y exigir respeto a cada uno de nuestros colaboradores, determinando sus actividades internas y externas para el cumplimiento de las mismas.
- Seguridad. - Crear un ambiente seguro para que los clientes internos y externos se sientan como en casa durante su visita.
- Trabajo en equipo. - Lograr que todos los colaboradores busquen un bien en común, mediante la integración para así cumplir los propósitos del museo y sobre todo la satisfacción de los visitantes.
- Empoderamiento. - Reemplazar las jerarquías por equipos auto-dirigidos para que cada miembro del museo se sienta involucrado en las decisiones de la misma.

- Honestidad. - Honestidad en el desarrollo de sus funciones laborales.
- Satisfacción al cliente. - Es un valor importante para el centro cultural porque establece una buena relación entre el visitante y el mediador.

Objetivo de la planificación

Incrementar la satisfacción del cliente, así como el número de visitantes mediante la utilización de estrategias de mediación e interpretación patrimonial en cada uno de los recorridos guiados a través de equipos de trabajo auto-dirigidos con el propósito de crear un buen ambiente laboral.

Políticas

- Promover el encuentro de las personas con el arte
- Generar un ambiente de confianza para los visitantes.
- Durante el recorrido guiado entablar conversaciones con el grupo de turistas.
- Respetar las funciones de trabajo de cada colaborador.
- Cada empleado deberá utilizar una placa distintiva con su nombre.
- Todo el personal debe estar capacitado para dar información acerca del museo.
- Estar en óptimas condiciones de higiene y salud para el desarrollo de las diferentes actividades.

Normas para los colaboradores

- Los empleados deben ser proactivos y creativos.
- Los empleados deben estar bien presentados y uniformados.

- Recibirán capacitaciones al menos una vez al año.
- Realizar informes mensuales de cada una de las actividades.
- Reconocimiento al mejor trabajador por su desarrollo laboral.

Organigrama del personal

El museo tiene un organigrama muy básico que es conocido por el personal del museo, pero no está documentado y a su vez, forma parte de la propuesta con el propósito de que puedan identificar las interrelaciones entre los distintos niveles jerárquicos que indica el gráfico 18. Además de crear y proporcionar un mejor servicio a los visitantes, a través de los recorridos guiados.

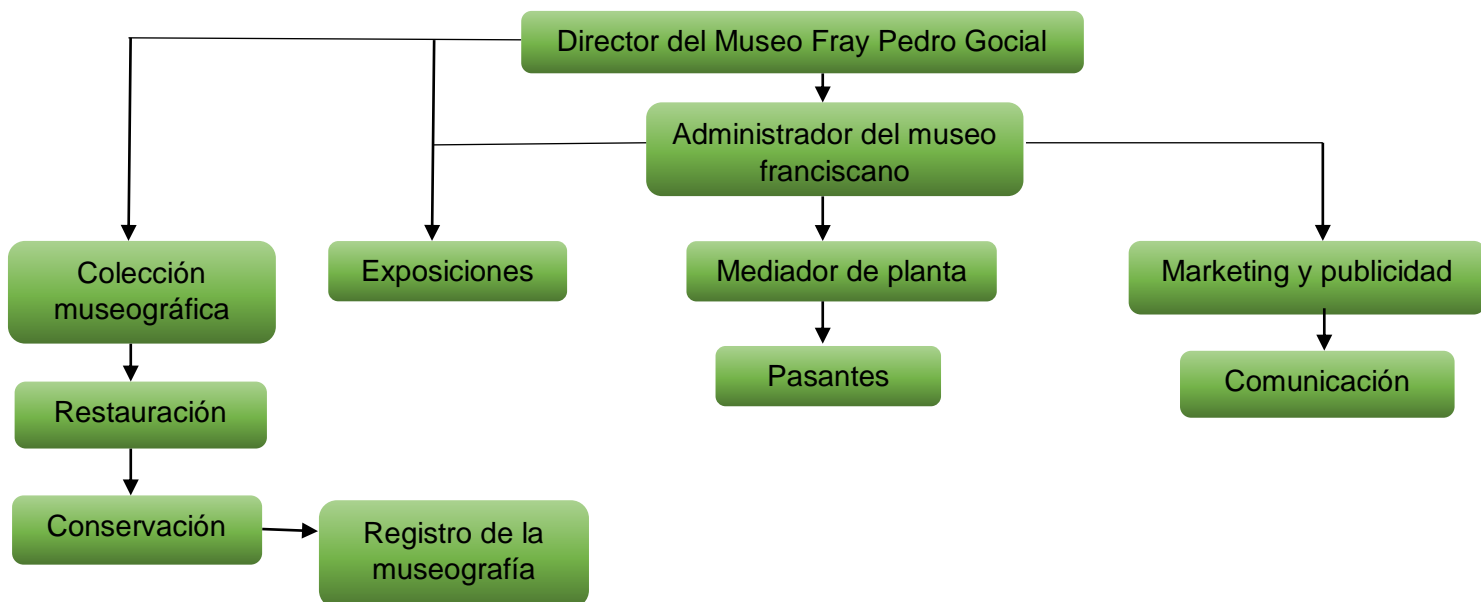


Gráfico 18. Estructura organizacional
Fuente: Museo Fray Pedro Gocial
Elaborado por: Vanessa Lomas

4.2.8 Presentación de los ejes estratégicos

A continuación, se va a presentar los tres ejes de esta investigación como también los métodos más importantes que existe en la mediación e interpretación patrimonial en museos, de los cuales se va a obtener las estrategias que propone este documento.

1. Mediación en el museo franciscano

Cada una de las técnicas de mediación se adapta de acuerdo a las necesidades y prioridades que tiene el Museo Fray Pedro Gocial con la finalidad de crear vínculos y procesos de comunicación, aprendizaje y diálogos entre los visitantes y mediadores.

Es por ello, que los mediadores del museo pueden utilizar las siguientes metodologías nombradas por Saban, (2017), que son:

- Estrategias del Pensamiento Visual o Visual Thinking Strategies (VTS)

Es un modelo creado por Abigail Housen (psicóloga) y Philip Yenwaine (educador) para el Museo de Arte Moderno (Museum of Modern Art – MOMA) de Nuevo York.

Este modelo facilita la conversación y el entendimiento de las obras de arte, a través de la observación, el redescubrimiento y la construcción de significados; así como también el desarrollo de habilidades de comunicación, pensamiento, discusión, interpretación, transferencia de conceptos y trabajo en equipo.

Las VTS tienen tres preguntas para facilitar la conversación de una imagen, que son: ¿Qué está sucediendo en esta imagen?, ¿Qué ves que te hace pensar/decir eso?, ¿Qué más puedes/podemos encontrar?

- Estrategia para entender, explorar, ver y pensar (QUESTS)

Este método contiene elementos de educación y recursos educativos, es decir, están centrados en el proceso de aprendizaje mediante la observación, interrogantes y comparación de un cuadro con otro.

Esta técnica cuenta con tres distintivos:

- El mensaje: despliega preguntas.
- Acceso: dirigido especialmente para estudiantes.
- Reflexión: oportunidades para meditar sobre el propio pensamiento.

Aquellos distintivos pueden ser utilizados durante el recorrido guiado porque los mediadores pueden indicar los recursos y objetos que tiene el museo, mientras que los visitantes podrán demostrar sus experiencias personales a través de una conversación.

Además, esta metodología contiene cinco directrices, que son: puntos de acceso estético, experimental, lógico-cuantitativo, filosófico y narrativo para iniciar la observación de una obra y concluir con una reflexión acerca del recorrido.

- Método de Acercamiento Crítico (MAC)

Esta metodología propone una comunicación entre el objeto y el conocimiento acerca de lo que se está observando. Con el propósito de que investiguen y observen aún más las características de una obra de arte dentro del museo franciscano; denominando a las piezas del museo como un “objeto prisma” es decir, que los visitantes pueden observar y acercarse a la pintura y escultura desde diferentes ángulos y redescubrir lo que se ve a simple vista.

Hay tres pasos para desarrollar aquello, que son:

1.- Identificación emotiva: hace referencia a la primera impresión ante una obra de arte, basándose en la intuición, memoria y emociones.

2.- Indagación intelectual: se determina preguntas, investigaciones, reflexiones y discusiones para profundizar el aprendizaje de una obra escultórica y pictórica.

3.- Devolución creativa: es el intercambio de análisis, interpretaciones, perspectivas, criterios y grados de comprensión emocional e intelectual acerca de una pintura y escultura con el fin de reconstruir un significado de la misma.

- Programa: piensa en arte

Este método brinda la posibilidad de razonar, analizar, dialogar y reflexionar sobre nosotros mismos y con los demás. Es por ello, que se utiliza las siguientes interrogantes: ¿cómo podemos contextualizar y fundamentar lo que vemos o sentimos frente a una obra?, ¿es posible que construyamos nuestro propio significado sobre un objeto?

Esta técnica promueve la observación, la interpretación y el razonamiento a los visitantes del museo franciscano.

2. Interpretación patrimonial dentro del museo

Estas técnicas, de igual manera se las propone porque serán parte de las estrategias de la presente investigación. Asimismo, para hacer una correcta interpretación patrimonial de las obras de arte que tiene el museo, los mediadores solamente utilizarán los seis principios de Freeman Tilden (1987) que siguen vigentes en la interpretación museológica, que son:

a. La relevancia al individuo: relacionar el patrimonio con la experiencia y la personalidad de los visitantes.

b. La interpretación no es sólo información, también contiene aspectos afectivos: la interpretación es la revelación basada en información mediante la imaginación para que puedan revivir mentalmente lo que se les está contando. Además, la información debe ser selecta y actualizada.

c. La interpretación es un arte, y como tal hasta cierto punto puede ser enseñada: cualquier arte e información puede ser enseñada y difundida, pero hasta un cierto límite por parte del mediador.

d. La interpretación persigue la provocación, no la instrucción: busca provocar un comportamiento en el visitante, una reacción, una actitud positiva hacia el patrimonio, no sólo su conocimiento sino también su emotividad hacia la misma.

e. La interpretación es la presentación del todo y no sólo de las partes: el público podrá recordarlo fácilmente después de una visita o presentación porque todos los textos y mensajes tienen que girar en torno a esa idea central.

f. La interpretación destinada a los niños no debe ser una mera simplificación de la destinada a los adultos: la metodología para los niños como también el guion del museo, debe ser completamente diferente; es decir, puede adjuntarse juegos, lecturas. Para que sea un recorrido dinámico y divertido; e incluso, pueden participar los padres de familia.

3. Nivel de satisfacción de los visitantes

La satisfacción del cliente "es el nivel del estado de ánimo de una persona que es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler citado por Thompson, 2006).

Por tal razón, la satisfacción de los visitantes es muy importante para el museo franciscano porque califica el trabajo y los servicios que ofrece el lugar, es por ello, que se mide el nivel de satisfacción de los turistas después de un recorrido guiado.

Para Thompson (2006) los visitantes experimentan tres niveles de satisfacción que son:

- Insatisfacción: cuando no alcanza las expectativas del turista durante el recorrido
- Satisfacción: cuando coincide con las expectativas del turista
- Complacencia: cuando el desempeño percibido sobrepasa a las expectativas del cliente

Para medir su nivel de satisfacción se utiliza la siguiente escala:

- Complacido: de 10 a 8
- Satisfecho: de 7 a 5
- Insatisfecho: igual o menos 4

Tomando en cuenta los gestos, agradecimientos, criterios y propinas, que tiene el turista, siendo esto una manera de agradecerle al mediador por el recorrido y por su tiempo.

4.2.9 Evaluación de estrategias

La “estrategia es un plan de acción para que la compañía avance hacia una posición más atractiva y desarrolle una ventaja competitiva sustentable” (Mera y Gracía, 2006).

Para evaluar las estrategias se debe tomar en cuenta la situación que tiene el museo; es decir, que se debe diagnosticar las necesidades y preferencias de los visitantes para obtener y seleccionar ideas, que pueden ser útiles en las instalaciones del museo franciscano (Mera y Gracia, 2006).

Los métodos para evaluar las estrategias según Castillo citado por Mera y Gracia, (2006) son:

- Evaluación diagnóstica: determina cuáles son los fines que necesita y requiere el visitante para completar su experiencia dentro del museo, pronosticando que actividades pueden realizar en un futuro. Los propósitos de esta evaluación son: detectar las carencias que tiene el museo sobre todo los mediadores, así como también los visitantes, detectar y determinar nuevos objetivos y metas razonables a fin de emitir logros tangibles para los visitantes.
- Evaluación formativa o continua: localiza las deficiencias de los proyectos que tienen el museo franciscano con el propósito de optimizar el desarrollo y el cumplimiento de los proyectos, a través del análisis de participación de los visitantes. Además, facilita la toma de decisiones y permite recoger información del proceso y de los resultados. El propósito de esta evaluación es la: retroalimentación.

- **Evaluación Sumativa:** se realiza al terminar un recorrido para evaluar los conocimientos que aprendieron. Conjuntamente determina si se está cumpliendo con los objetivos del museo como también de los proyectos, e igual se debe realizar una post-evaluación para conocer el grado de logro de los objetivos y de los proyectos. Los propósitos de esta evaluación son: hacer un juicio sobre los resultados de cada proyecto, verifica al final de cada recorrido si los visitantes obtuvieron nuevos conocimientos y también pronostica lo quiere conocer y saber los visitantes.

Selección de estrategias

En función de los tres ejes ya planteados se podrá determinar varias estrategias para mejorar el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el museo.

4.2.10 Criterios para seleccionar estrategias factibles

Los criterios que se deben tomar en cuenta según el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey (2010) son:

- **Validez:** se refiere a la congruencia respecto a los objetivos; es decir, la relación entre la actividad y la conducta que se desea adquirir. Una actividad es válida en la medida que presente cambios de conducta o mejora personal del visitante en la dirección de algún objetivo.
- **Claridad en la intención:** se debe tener claramente definida la intención al decidir incluir algún tipo de estrategia o técnica didáctica en las salas del museo. Para ello, se debe hacer un análisis de los objetivos y metas

que se quiere alcanzar mediante el trabajo de los mediadores con los visitantes.

- **Comprensividad:** tiene relación con los objetivos; es decir, si cada actividad es acogida en toda su amplitud mediante experiencias vivenciales para que los turistas puedan obtener más información, valores y a su vez desarrollen más habilidades sociales y culturales.
- **Adecuación a las características y condiciones del grupo:** la selección de la técnica debe ser fundamentada por el conocimiento que se tiene del grupo de visitantes.
- **Conocer y dominar los procedimientos:** al seleccionar una técnica de mediación e interpretación patrimonial se debe tener conocimiento de los procedimientos que van a seguir para realizar las actividades; por lo que es necesario que revisen el procedimiento varias veces. Además, deben calcular y planear el tiempo que se invertirá en la realización de cada actividad.
- **Adecuada inserción del ejercicio en la planeación:** identificar las paradas más importantes a lo largo del recorrido guiado para seleccionar la estrategia que se utilizará.

Para que exista un buen desarrollo y desenvolvimiento de los mediadores se debe tomar en cuenta el criterio de los visitantes para mejorar aquellas falencias que tiene cada mediador.

4.2.11 Estrategias

Para evaluar y seleccionar las estrategias más adecuadas se debe tomar en cuenta las variables económicas, políticas, culturales, satisfacción al cliente, administrativas y organizacionales. Las estrategias surgen de las falencias que se identificaron en la tabulación de instrumentos como encuestas, entrevistas y fichas de observación descritos en el capítulo IV.

Por tal razón, para seleccionar las estrategias hay que tomar en cuenta los criterios ya señalados, sobre todo, que cada estrategia debe estar relacionada con los objetivos de la investigación.

En el siguiente cuadro se presenta los tres ejes y las estrategias que serán propuestas para mejorar el proceso de mediación e interpretación patrimonial y también las variables ya mencionadas para determinar si cada estrategia cumple o no con los parámetros ya establecidos.

Tabla 20. Selección de estrategias para mejorar el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el museo franciscano.
Elaborado por: Vanessa Lomas

| | | VARIABLES | | | | |
|-----------|--|-----------|----------|---------------------------------|----------|-------------------------|
| EJES | ESTRATEGIAS | ECONÓMICO | POLÍTICO | ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL | CULTURAL | SATISFACCIÓN AL CLIENTE |
| Mediación | Diversificar los guiones | X | X | X | X | X |
| | Realizar capacitaciones cognitivas | | X | | X | X |
| | Contratar a mediadores de planta | | X | X | X | X |
| | Crear departamentos de educación, de proyectos y de museografía | | X | | X | X |
| | Mejorar los talleres de los artistas de la Escuela Quiteña | | | X | X | X |
| | Mejorar los cursos de verano – Escuela de artes | | | X | X | X |
| | Relacionar las muestras con experiencias y anécdotas del visitante | X | X | X | X | X |

| | | ECONÓMICO | POLÍTICO | ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL | CULTURAL | SATISFACCIÓN AL CLIENTE |
|----------------|--|-----------|----------|---------------------------------|----------|-------------------------|
| EJES | ESTRATEGIAS | | | | | |
| Interpretación | Crear pinturas y esculturas interactivas | | X | | X | X |
| | Determinar espacios para la interacción y desarrollo de habilidades en los niños | | X | | X | X |
| | Innovar la interpretación y mediación (vestuarios y disfraces) | X | | X | X | X |
| | Innovación tecnológica | | X | | X | X |
| | Implementar obras de teatro para niños y adolescentes | X | X | X | X | X |
| | Implementar actividades al aire (camping, caminatas nocturnas, leyendas, etc) | X | | | X | X |
| | Implementar un portafolio de proyectos (Ej. Proyecto de cerveza artesanal) | | X | | X | X |

| | | ECONÓMICO | POLÍTICO | ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL | CULTURAL | SATISFACCIÓN AL CLIENTE |
|------------------------------|--|-----------|----------|---------------------------------|----------|-------------------------|
| EJES | ESTRATEGIAS | | | | | |
| Nivel de satisfacción | Desarrollar capacitaciones en atención y servicio a los turistas | X | X | X | X | X |
| | Implementar un sistema evaluativo de satisfacción al cliente | X | X | X | X | X |
| | Replantear la estructura organizacional del museo | X | X | X | X | X |

4.2.12 Estrategias seleccionadas

En función de la evaluación de las estrategias a través de las variables propuestas, se ha determinado aquellas más factibles, las cuales se presentan a continuación:

1. Diversificar los guiones del museo.
2. Relacionar las muestras con experiencias y anécdotas del visitante.
3. Innovar la interpretación y mediación (vestuarios y disfraces).
4. Implementar obras de teatro para niños y adolescentes.
5. Implementar un sistema evaluativo de satisfacción al cliente.
6. Desarrollar capacitaciones en atención y servicio a los turistas.
7. Replantear la estructura organizacional.

Parámetros para el cumplimiento de las estrategias seleccionadas según los ejes determinados

Para que se cumplan cada una de las estrategias en las instalaciones del museo franciscano se debe tener los siguientes parámetros:

1 Eje 1: Mediación

Estrategia 1. Diversificar los guiones

El museo posee mucho espacio e historia por lo que tiene la disponibilidad de elaborar varios guiones como: el guion de las capillas, puertas y cerraduras, patios, arquitectura, retablos, plantas, entre otros temas. Para la implementación de esta estrategia se debe cumplir con las siguientes características:

- El mediador debe tener experiencia laboral en el área de museos y centros culturales y conocimientos sólidos acerca de la historia de aquellos lugares.
- El mediador debe desempeñar el perfil, según Saban, (2017) debe ser: empático, entusiasta, flexible, escuchar, ser perceptible con el arte, articulado, creativo en la comunicación, ser un profesional reflexivo y habilidoso para la investigación y el conocimiento del arte.
- Actualizar sus conocimientos acerca de mediación cultural en museos y afines.
- El mediador tiene que identificar y conocer los intereses de visita de los turistas, y a su vez adaptarse a los diferentes tipos de contextos.

Las actividades para desarrollar esta estrategia son:

- Determinar qué tipo de público visita el museo.
- Investigar más acerca de la historia y características relevantes del lugar y sus alrededores, así como también de las piezas museológicas.
- Fijar los espacios en los que se va a desarrollar el recorrido y posteriormente la elaboración del guion.

Estrategia 2. Relacionar las muestras con experiencias y anécdotas del visitante

Consiste en fusionar las obras museológicas con las anécdotas, experiencias e historias personales de los visitantes, ya que así será más fácil recordar la muestra y pequeñas características de la misma. Para cumplir con esta estrategia es necesario considerar lo siguiente:

- Cada uno de los mediadores durante sus recorridos tiene que mostrar una actitud abierta para generar un ambiente de confianza con los visitantes a través de conversaciones amistosas.
- En todo el recorrido guiado los mediadores deben permitir la participación de los visitantes; es decir, escuchar las palabras y experiencias del visitante acerca de una muestra o acontecimiento histórico.
- Para provocar y mantener la atención de los visitantes, el mediador deberá brindar datos históricos interesantes y particulares, ya que de tal manera podrán recordar la información.

Actividades para desarrollar dicha estrategia son:

- Realizar dinámicas para que los visitantes tengan más confianza de su entorno.
- Hacer preguntas, si han visto o han escuchado algo acerca de una obra museológica.
- Permitir la interacción de todos los visitantes a través de materiales didácticos y anécdotas.

1 Eje 2: Interpretación patrimonial

Estrategia 3. Innovar la interpretación y mediación (vestuarios y disfraces)

Para seguir transformando la mediación y la interpretación patrimonial se tiene que usar todos los recursos y espacios disponibles que tiene el museo para crear diversas actividades. El más utilizado es instaurar y disponer de vestuarios coloniales y disfraces particulares para los recorridos teatralizados.

Para llevar a cabo dicha estrategia hay que tomar en cuenta que:

- Los mediadores deben tener conocimiento acerca historia del convento franciscano y de Quito de los siglos XVI, XVII y XVIII. Con el propósito de imitar aquellos personajes a través de guanzas teatralizadas y la utilización de vestuarios y disfraces distintivos de aquellos siglos.
- Para realizar lo mencionado anteriormente todos los mediadores, así como el administrador tienen que conocer los seis principios de Freeman Tilde, para que puedan trabajar en base a ello.
- Permitir el uso de los disfraces al público que visite el museo.

Para desarrollar esta estrategia hay que cumplir lo siguiente:

- Conocer y determinar los personajes más importantes del lugar.
- Indagar y determinar el vestuario que utilizarán los mediadores, así como los visitantes.
- Crear pequeñas actividades recreacionales para los visitantes.

Estrategia 4. Implementar obras de teatro para niños y adolescentes

Las obras de teatro son realizadas para que el público pueda conocer las historias y leyendas que tiene el lugar y sus alrededores a través de la participación de los mediadores y de los propios visitantes. Por lo que sus guiones para cada obra deben ser fáciles de recordar y cortos, mediante información relevante y curiosa que llame la atención a los visitantes. Para efectuar la siguiente estrategia tienen que cumplir lo siguiente:

- Las obras de teatro que se realicen deben ser entorno a los acontecimientos, leyendas y anécdotas del convento franciscano y de

Quito. Así mismo cada guion debe ser realizado e interpretado para cada tipo de público.

- De igual manera, podrán utilizar el vestuario que se mencionó anteriormente.
- Las personas que participen en aquellas obras deben ser flexibles, carismáticos y entusiastas, sobre todo la persona que realice los guiones debe tener un contexto muy llamativo.
- El museo debe asignar un espacio para realizar las obras de teatro y decorarlo de acuerdo a cada contenido que se va a desarrollar.

Las actividades que deben cumplir son:

- Fijar el espacio para las pequeñas obras de teatro.
- Adquirir los materiales y ornamentos para adecuar el lugar.
- Establecer el nombre que llevará la obra de teatro.

Satisfacción al cliente

Estrategia 5. Implantar un sistema evaluativo de satisfacción al cliente

Este sistema será implantado para evaluar el desenvolvimiento de los mediadores con los visitantes con el propósito de mejorar el bienestar del cliente, se debe efectuar lo siguiente:

- El sistema evaluativo tiene que ser realizado a los visitantes; inicialmente dar una rápida explicación de cuáles son sus motivos de visita y expectativas dentro del museo
- De igual forma, cuando terminen su recorrido guiado o auto guiado deberán calificar el desenvolvimiento del mediador desde su llegada hasta su salida.

- El museo debe hacer seguimiento de las evaluaciones, con el propósito de conocer si los visitantes recomendarían el lugar a otras personas.

Las actividades que se deben desarrollar son las siguientes:

- Determinar cómo se va a desarrollar el sistema evaluativo y determinar los roles de las personas que trabajan en el museo en relación funcionamiento del sistema.
- Socializar dicho sistema para que conozcan los mediadores y todos los colaboradores.
- Evaluar a los mediadores cada seis meses para conocer sus posibles avances y desenvolvimiento.

Estrategia 6. Desarrollar capacitaciones en atención y servicio a los turistas

Las capacitaciones se desarrollan de acuerdo a las falencias y necesidades que requiere mejorar el museo, como es la actualización de conocimientos en el manejo de grupos, técnicas de guiar, servicio a los turistas, etiqueta y protocolo. Con el propósito de ofrecer un mejor servicio al cliente interno y externo. De la misma manera se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

- Todos los mediadores deben tener las siguientes cualidades y valores como son: carisma, amabilidad, paciencia y respeto a todos visitantes y colaboradores del museo, ya que esto forma parte de su carta de presentación en cada recorrido.
- Ser entusiastas y optimistas por mejorar cada día sus habilidades en el área museológica y afines.

Las actividades para cumplir esta estrategia son:

- Determinar las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores.
- Implementar diferentes incentivos para que cumplan sus funciones.
- Estimular para que se empoderen de sus puestos de trabajo.

Estrategia 7. Replantear la estructura organizacional

Una estructura organizacional renovada permitirá a los colaboradores del museo conocer los lineamientos de su funcionamiento, así como evitar duplicidad de funciones y conocer bien los roles que corresponde a cada uno, fomentar el trabajo el equipo y empoderarse de sus puestos de trabajo. Para reestructurar la parte interna del museo franciscano se debe efectuar las siguientes características:

- Tener en cuenta qué departamentos existen actualmente, las funciones que desarrollan y si tienen un progreso positivo.
- Establecer los nuevos departamentos que se deben implementar, de acuerdo a las actividades que se van a desarrollar en el museo.
- Modificar y optimizar las funciones laborales de cada uno de los colaboradores.

Para llevar a cabo esta última estrategia deberán cumplir lo siguiente:

- Conocer cuál es el organigrama funcional que rige actualmente.
- Identificar las actividades que realizan, así como su planificación estratégica.

Para que cada una de estas estrategias se cumpla, los colaboradores del museo deben estar dispuestos a trabajar en conjunto para implementar las acciones de mejora, así como perfeccionar sus capacidades a través de los procesos de formación y de trabajo en equipo.

4.13 Recursos necesarios

El proceso de mediación e interpretación patrimonial puede compartir e intervenir ideas que ayude a mejorar (Bonilla, 2019) el servicio intangible del museo a través de estrategias para identificar las oportunidades, necesidades y alternativas que tiene el museo. A continuación se presenta los recursos para mejorar el proceso de mediación e interpretación patrimonial en el Museo “Fray Pedro Gocial”

Los recursos que se podrán utilizar son los siguientes:

- Instalaciones que posee el museo franciscano.
- Equipo de trabajo que conforma el museo.
- Identificar las características del público potencial que visita el museo.
- Determinar y escoger las técnicas adecuadas de interpretación y mediación cultural.
- Recopilar saberes y conocimientos de la comunidad franciscano y del entorno quiteño.
- Definir los nuevos guiones y recorridos que se van a desarrollar.
- Determinar qué tipo de capacitaciones van a recibir

4.13.1 Costos de implementación de la propuesta

A continuación se detallará en la Tabla 21 los costos en base a los materiales que se podrá utilizar en el desarrollo de la propuesta

Tabla 21. Costos de la propuesta. **Elaborado por:** Vanessa Lomas, 2019

| COSTOS | | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------|-----------------|------------------|
| FINANCIADORES | RECURSOS | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | VALOR TOTAL |
| Museo Fray Pedro Gocial | Vestuarios/Disfraces | | | |
| | Chola quiteña | 1 | \$30,00 | \$30,00 |
| | Francisco Cantuña | 1 | \$26,00 | \$26,00 |
| | Atabalipa | 1 | \$24,00 | \$24,00 |
| | Aguateros | 1 | \$26,00 | \$26,00 |
| | Estudiante de la Escuela Quiteña | 1 | \$30,00 | \$30,00 |
| | Fundadores de Quito | 2 | \$37,00 | \$74,00 |
| | Capacitaciones | | | |
| | Capacitador-Manejo de grupos | Varios | | \$200,00 |
| | Capacitador -Técnicas de guiar | 1 | | \$180,00 |
| | Capacitador - Etiqueta y protocolo | 1 | | \$160,00 |
| | Capacitador - Servicios al cliente | 1 | | \$160,00 |
| | Capacitador - Dramaturgia | Varios | | \$280,00 |
| | Materiales didácticos | | | |
| | Videos interpretativos | Varios | | \$30,00 |
| | Caballetes para niños | Varios | | \$40,00 |
| | Pinturas | Varios | | \$12,00 |
| | Pinceles | Varios | | \$ 0,80 |
| | Cartulinas | Varios | | \$ 0,25 |
| | Plastilina | Varios | | \$ 1,20 |
| | Macilla | Varios | | \$ 2,00 |
| | Recursos humanos | | | |
| | Mediador de planta | 12 (meses) | 450,00 | \$5400,00 |
| | INVERSIÓN TOTAL | | | \$6676,25 |

Para implementar esta propuesta, el museo franciscano deberá utilizar un presupuesto de \$6676,25 con la finalidad de mejorar el servicio intangible que brinda el museo.

Cabe recalcar que es importante contratar un mediador de planta, el cual ganará un sueldo de \$450,00 mensuales, trabajando 5 días a la semana de 8 horas laborales diarias. El mediador de planta deberá cumplir con las funciones que se ha determinado en el capítulo II.

Una de las medidas para regular las estrategias del estudio investigativo, es necesario contar con una herramienta para evaluar y procesar los datos obtenidos, y a su vez podrán tener una mejora continua en el área de mediadores.

La encuesta (Tabla 22) que se presenta a continuación debe ser realizado por los visitantes y evaluada por el mediador de planta y el administrador del museo.

Tabla 22. Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes.
Elaborado por: Vanessa Lomas

| ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL MUSEO FRAY PEDRO GOCIAL | | | | | |
|---|---|---|---------|--------------|---------------|
| Fecha: | | Edad: | | | |
| Lugar de origen: | | Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> | | | |
| Estimado visitante: con la finalidad de mejorar el servicio que se le brinda en este museo, por favor le pedimos que evalúe con sinceridad cada uno de los siguientes aspectos de su atención y visita en el museo franciscano: | | | | | |
| No. | ASPECTO | CALIDAD | | | OBSERVACIONES |
| 1 | ¿Qué tiempo esperó para tener el servicio de un mediador? | Bastante | Regular | Poco | |
| 2 | Califique la organización del servicio para que el ingreso de los turistas al museo se realice de forma ordenada. | Buena | Regular | Mala | |
| 3 | ¿Ha establecido el mediador una interacción con usted durante todo el recorrido guiado? | Buena | Regular | Mala | |
| 4 | ¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado el mediador? | Bastante | Regular | Poco | |
| 5 | El tiempo del recorrido guiado fue... | Suficiente | Regular | Insuficiente | |
| 6 | Califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le ha brindado el mediador | Buena | Regular | Mala | |
| 7 | ¿Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado el mediador? | Bastante | Regular | Poco | |

| | | | | | |
|----|--|----------|---------|------|--|
| 8 | ¿Qué tan dispuesto se mostró el mediador al responder sus inquietudes? | Bastante | Regular | Poco | |
| 9 | ¿Le recomendaría a otra persona que visite el museo franciscano? | Si | Nose | No | |
| 10 | ¿La información que le brindó el mediador fue concisa y clara? | Bastante | Regular | Poco | |
| 11 | Califique de manera general la atención que ha recibido en este museo | Buena | Regular | Mala | |
| 12 | ¿Quisiera sugerir algo más para mejorar la atención que usted recibió en el museo? | Si | Nose | No | |

¡¡Gracias por su colaboración!

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los procesos de mediación e interpretación patrimonial en un museo son importantes porque inducen a que los visitantes se conecten con la historia y con el patrimonio cultural a través del conocimiento y actividades participativas con el propósito de expandir la mente y la curiosidad del mismo, creando una experiencia única para el turista. Además, la principal intención de esta investigación es optimizar el bienestar del mediador, visitantes y del propio museo.

Mediante el diagnóstico se identificó las falencias del lugar a través de varios enfoques por parte de los visitantes, mediadores y autoridades del museo, lo cual permitió una visión integral del trabajo actual, a su vez, permitió elaborar una propuesta de estrategias para mejorar el funcionamiento del museo; de una manera integral con la participación de mediadores y autoridades.

Esta investigación ha aportado nuevos conocimientos respecto de la interpretación patrimonial cultural en el museo, contribuyendo al avance y desarrollo de los mediadores mediante el conocimiento y aplicación de los seis principios de patrimoniales de Freeman Tilden como es la indagación de nuevos personajes, creación de nuevos vestuarios y también la instauración de obras de teatro para todo público.

Las estrategias propuestas, además de haber aportado a mejorar la mediación y la interpretación patrimonial apuntan a reformar el funcionamiento del museo, a través de la planificación estratégica, proponiendo así la misión, visión, objetivos, valores, políticas y la reestructuración del organigrama funcional de los colaboradores; todo esto enfocado a la satisfacción del cliente. Además de generar una experiencia única a través de la conexión con la historia, el patrimonio y las anécdotas personales, generando en el turista una percepción de un lugar organizado y de un personal capacitado en la atención al visitante nacional y extranjero.

Las estrategias de mediación e interpretación patrimonial van de la mano, ya que las dos encaminan al visitante a entender y acercarse a la muestra, motivo por el cual, el museo tiene que plantear varias actividades mediante la utilización de sus recursos y de sus espacios, es así que se obtienen propuestas relacionadas con la diversificación de los guiones, personajes, dramatizaciones, talleres y actividades lúdicas a través de un financiamiento adecuado.

Se puede concluir que el museo, tiene expectativas para mejorar y crecer paulatinamente porque existe el interés por parte del administrador, mediadores y colaboradores. Con el propósito de que todos los colaboradores internos y externos se empoderen del lugar y a través de aquello preserven las obras de arte y difundan la memoria colectiva.

Recomendaciones

Los mediadores del museo franciscano deben usar la técnica de mediación denominada Estrategias del Pensamiento Visual (VTS) para los niños, porque es una metodología sencilla y dinámica para los más pequeños, en el cual, podrán recordar, identificar y retener información, expresiones, objetos, etc.

El Museo Fray Pedro Gocial debe desarrollar un equilibrio entre la conservación de sus bienes patrimoniales, el valor turístico que tiene cada uno de los objetos y la participación de los actores principales, que son los mediadores y los visitantes; para que así, exista un mejor ambiente durante los recorridos, supere las expectativas de los turistas durante su visita y se preservé la memoria colectiva de los quiteños y sobre todo de los franciscanos.

El área administrativa del museo debe replantear el funcionamiento tradicional para introducir nuevos perfiles profesionales a su estructura organizacional como educadores, mediadores culturales, administradores turísticos y afines, ya que son los principales protagonistas de este proceso renovador y son los encargados de satisfacer una demanda turística en crecimiento.

La mediación y la interpretación cultural tiene un alcance didáctico que debe ser aplicado en el museo franciscano para mejorar el ambiente, la relación y la interacción entre el visitante y el mediador, teniendo en cuenta que los mediadores son la imagen principal del museo.

Para mejorar las actividades culturales dentro del museo franciscano se debe aplicar distintos indicadores como es el desarrollo personal, identidad local, empoderamiento, enseñanza y aprendizaje acerca del patrimonio cultural y sobre todo el desarrollo de habilidades, actitudes y valores de los grupos visitantes.

El área administrativa del museo franciscano debería complementar sus actividades dinámicas con las pautas que se ha señalado en la presente investigación. Sin embargo, el administrador del museo ha considerado (Anexo 5) implementar dichas estrategias de mediación e interpretación patrimonial cultural en un futuro con los mediadores y con el grupo cultural “Cantuña”.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ASOCIACIÓN PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO -

AIP: es una asociación de personas vinculadas al ámbito de la interpretación del patrimonio con el propósito de difundir de esta disciplina, el intercambio de información, la formación y capacitación, y la promoción de las buenas prácticas en el ámbito de la comunicación con los visitantes (Asociación para la Interpretación del Patrimonio, 2012).

2. CAPACITACIÓN:

proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, siendo un proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas, mejorando los niveles de desempeño (Fondo Nacional de Turismo, 2019).

3. COMPETITIVIDAD:

la capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico (Fondo Nacional de Turismo, 2019).

4. CONSEJO INTERNACIONAL DE MUSEOS - ICOM:

es una asociación de miembros y una organización no gubernamental que establece estándares profesionales y éticos para las actividades de los museos. Como foro de expertos, hace recomendaciones sobre cuestiones relacionadas con el patrimonio cultural, promueve la creación de capacidades, avanza el conocimiento y aumenta la

conciencia cultural pública a través de redes mundiales y programas de cooperación (Consejo Internacional de Museos, 2019).

5. CONSEJO INTERNACIONAL DE MONUMENTOS Y SITIOS -

ICOMOS: proponer los bienes que reciben el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad, siendo su principal objetivo promover la teoría, la metodología y la tecnología aplicada a la conservación, a la protección y a la valorización de monumentos y de sitios de interés cultural (Consejo Internacional de Monumentos y Sitios, 2018)

6. FUNDACIÓN MUSEOS DE LA CUIDAD: es una organización institucional que está conformado por varios museos de la ciudad de Quito, el cual propone diversas actividades en conjunto para incrementar los intereses cognitivos para los visitantes (Fundación Museos de la Cuidad, 2019).

7. GUIANZA EN MUSEOS: es realizar un recorrido con información clara, concisa y eficiente, debido al exceso de información que tiene el lugar, procurando la satisfacción y bienestar del turista nacional e internacional (Espín, 2019).

8. IGLESIA DE SAN FRANCISCO DE QUITO: forma parte del conjunto arquitectónico del Convento de San Francisco de Quito, siendo el más importante de Ecuador y quizá de la América española, su contenido artístico es de estilo barroco con artesonados mudéjar que conjugan el manierismo en su fachada de piedra volcánica (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, 2011).

- 9. MEMORIA COLECTIVA.** - es la descripción que un pueblo guarda en su memoria en cada una de sus manifestaciones sociales y espaciales que se han dado a través de los años (Vargas, 2005).
- 10. MUSEOS:** son una institución permanente y no lucrativa al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga y comunica para dar respuestas inmediatas a los visitantes en cuanto a colección tangible e intangible que tiene el centro exposición (Consejo Internacional de Museos, 2019).
- 11. PATRIMONIO:** conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales e inmateriales a disposición del ser humano y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer las necesidades turísticas del visitante (Fondo Nacional de Turismo, 2019).
- 12. PATRIMONIO CULTURAL:** comprende aquellos elementos materiales como monumentos, sitios arqueológicos, cerámicas, pinturas, esculturas, manuscritos y otros, mientras que los elementos inmateriales o intangibles son provenientes de la práctica y el intelecto colectivo como son las cosmovisiones, saberes, tradiciones orales, artes del espectáculo, rituales, técnicas artesanales y otros (Moreira y Tréllez, 2017).
- 13. VISITANTE:** es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal, ya sea por ocio, negocios u otro motivo

personal que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados (Organización Mundial del Turismo, 2019).

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes impresas

- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la Investigación*. Editorial Shalom. 067pp.
- Bonilla, A. (2019). *Proyecto de mediación cultural para el Museo Franciscano "Fray Pedro Gocial"*. Trabajo de Titulación. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Filosofía y Letras. Quito. 95pp.
- Escudero, X. (2012), *Historia y Leyenda del Arte Quiteño su Iconología*, Quito, Trama, Fondo de Salvamiento del Patrimonio Cultural. 200pp.
- Espín, S. (2019). *Mediación turística y patrimonial. Técnicas de guiar*. Quito. Editorial Studium. 28-30pp.
- Gómez, V. (2016). *La mediación comunitaria en museos del Centro Histórico de Quito: negociaciones, tensiones y resistencias (2009-2014)*. Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador, Área de Letras y Estudios Culturales. 010pp.
- Guzmán, L. y García, G. (2015). *Fundamentos teóricos para una gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad*. España. 045pp.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education. 714pp.
- Hervías, J (2016). *Interpretación del patrimonio cultural a través del análisis de las técnicas usadas en el museo de Jamtli*. Univesitat de Barcelona, Facultad de Educación. España. 023pp.
- International Council on Monuments and Sites, ICOMOS (2014). *Gestión del patrimonio mundial cultural. Manual de referencia*. Centro Patrimonial de la Unesco. 13-56pp.

- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2011). *Iglesia y convento de San Francisco. Una historia para el futuro*. Ministerio de Patrimonio y Cultura. Editorial Tribal. Quito. 025pp.
- Jaya, K. (2016). *La Recolección Mercedaria de el Tejar: propuesta de visita turística*. Trabajo de Titulación. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Filosofía y Letras. Quito. 16pp.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Educación y Arquitectura. México. 016pp.
- Mera, L y Gracia, E. (2006). *Estrategias y criterios de evaluación que aplican los profesores en el proceso de enseñanza – aprendizaje*. Vol. 2 (59-74). Manta, Universidad Laica Eloy Alfaro.
- Moreira, S. Tréllez, E. (2017). *La interpretación del patrimonio natural y cultural*. Una visión cultural e interpretativa. Lima. Ministerio del Ambiente. 036pp.
- Museum Mediators (2014). *Mediación museística. Un compendio de materiales*. Mapa das ideias. Portugal. 037pp.
- Núñez, A. (2006). *El museo como espacio de mediación: el lenguaje de la exposición musical*. Retos de la Dirección: Vol. 10 (48-67). Bogotá. Universidad del Cauca.
- Pelakais, C. (2000). *Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias*. Vol. 2. Universidad Rafael Beloso Chacín. Facultad Ciencias de la Educación, Venezuela. 08pp.
- Puertas, X. (2008). *Ética y mediación cultural en el ámbito turístico, los mediadores del ocio turístico y el animador turístico*. Vol. 01. Universidad de Hotelería y Turismo. Facultad de hotelería y turismo. Barcelona. 78pp.
- Rodríguez, P. (2019). *Correo electrónico al autor*, 13 de junio de 2019.

- Romero, J. (2016). *Herramientas para la mediación cultural*. Vol. 02. Universidad Surcolombiana. Neiva 88pp.
- Saban, J. (2017). *Estrategias de mediación en Museos de Arte*. Universidad de Murcia. Facultad de Educación. Murcia. 63pp.
- Thompson, I. (2006). *La satisfacción del cliente*. México. 05pp.
- Tilden, F. (1987). *La interpretación de nuestro patrimonio*.
- Torres, P. (2006). *Técnicas de interpretación del patrimonio cultural*. Selección de Lecturas. Editorial Félix Varela. Cuba. 42pp.
- Vargas, J. (2005), *Patrimonio Artístico Ecuatoriano*, Quito, Trama, Fonsal Quito, Academia Nacional de Historia. 358pp.

Documentos procedentes de internet

- Agnese, I., Bettencourt I., Vabamae, E., y Padró C. (2014). *Mediación museística. Un compendio de materiales del curso*. En: http://museummediators.eu/wpcontent/uploads/2014/09/MuseumMediatorsCompendium_Spanish.pdf Fecha de consulta: 26 de junio del 2019
- Añó, C. (2012). *Mediación y educación en museos/centros de arte*. En: <https://redesinstituyentes.wordpress.com/glosario-yreferentes/mediacion-y-educacion-en-museos-centros-de-arte/> Fecha de consulta: 24 de junio de 2019
- Asociación para la Interpretación del Patrimonio - AIP. (2012). *Asociación para la Interpretación del Patrimonio*. En: <https://www.interpretaciondelpatrimonio.com/es/> Fecha de consulta: 06 de mayo 2019
- Amores, F. (2016). *Mediación y gestión cultural*. En: <https://www.mediarte.com.ec/es/category/blog-es/> Fecha de consulta: 07 de mayo 2019.

- Barcelona Activa, (2011). *Mediador turístico cultural*. En: <https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/es/fitxes/M/fitxa6057/mediador-turistico-cultural.do> Fecha de consulta: 24 de junio de 2019
- Centro Internacional de Cultura Contemporánea, (2018). *Mediación cultural y educación popular en Ecuador*. En: <https://www.tabakalera.eu/es/mediacion-cultural-y-educacion-popular-en-ecuador> Fecha de consulta: 02 de julio de 2019
- Consejo Internacional de Monumentos y Sitios. (2018). *ICOMOS. Consejo Internacional de Monumentos y Sitios. Patrimonio Inteligente*. En: <https://patrimoniointeligente.com/icomos/> Fecha de consulta: 31 de julio de 2019
- Consejo Internacional de Museos. (2019). *ICOM. Consejo Internacional de Museos. La definición de museo: la columna vertebral del ICOM*. En: <https://icom.museum/es/noticias/> Fecha de consulta: 24 de junio de 2019
- Eve Museos e Innovación. (2019). *Guía de museo como profesión y formación de museos*. En: <https://evemuseografia.com/2019/05/13/guia-de-museo-como-profesion/> Fecha de consulta: 24 de junio de 2019.
- Expedia.es. (2019). Expedia.es. *Iglesia de San Francisco de Quito*. En: <https://www.expedia.es/Iglesia-De-San-Francisco-Quito.d6112370.Puntos-de-Interes> Fecha de consulta: 24 de julio, 2019
- Fondo Nacional de Turismo. (2019). *FONTUR Terminología de turismo. Colombia*. En: <https://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63> Fecha de consulta: 31 de julio de 2019
- Fundación Museos de la Ciudad, (2019). *Mediación Comunitaria – Museo de la Ciudad*. En: <http://www.museociudadquito.gob.ec/mediacion-comunitaria/> Fecha de consulta: 02 de julio de 2019
- Guzmán, G. García, L. (2016). *Fundamentos teóricos para una gestión turística*

del patrimonio cultural desde la perspectiva de autenticidad. En: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1496/introduccion.htm> Fecha de consulta: 07 de mayo 2019.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, (2010). *Investigación e innovación educativa. Criterios para la selección de una técnica didáctica*. En: http://sitios.itesm.mx/va/dide2/tecnicas_didacticas/criter_td.htm Fecha de consulta: 30 de julio 2019.

Moreno, E. (2013). Diseño y tipos de investigación que existen. Metodología de investigación científica. En: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-deinvestigacion.html> Fecha de consulta: 19 de junio 2019.

Museo Fray Pedro Gocial. (2019). *Museo Fray Pedro Gocial. San Francisco*. En: <http://www.museosquito.gob.ec/62-museo-fray-pedro-gocial-san-francisco/> Fecha de consulta: 19 de junio 2019.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *OMT. Glosario básico*. En: <http://www2.unwto.org/es> Fecha de consulta: 31 de julio 2019.

Villaseñor, C. (2012). Gestión del patrimonio cultural: la construcción de un concepto. Apoyo a la gestión cultural. En: <http://atalayagestioncultural.es/capitulo/gestion-del-patrimonio-cultural> Fecha de consulta: 25 de junio de 2019

Zarate, M. y García, F. (2017). *Los museos, oferta consolidada para el turismo sostenible y la calidad del paisaje*. Revista Arbor Scientiae: Vol. 193 (74-78). Sevilla, Universidad de Sevilla.

Zepeda, N. (2014). *Mediación en el museo. Objetivos y funciones del mediador*. En: <https://nodocultura.com/2014/01/30/mediacion-en-el-museo-parte-1/> Fecha de consulta: 09 de mayo 2019.

ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta para los visitantes del Museo Fray Pedro Gocial



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR ENCUESTA CON FINES ACADÉMICOS

Objetivo: diagnosticar la opinión de los visitantes al finalizar su recorrido guiado dentro del museo.

Género: masculino Edad: _____ Nivel de formación: primaria
femenino secundaria
superior

1.- ¿Es la primera vez que visita el Museo Fray Pedro Gocial?

SI NO

2.- ¿Con quién visita los museos?

Solo Amigos
Con su pareja Familiares

3.- ¿Con que fines visite el museo?

Académico
Gusto personal
Eventos y exposiciones temporales

4.- Considerando que un mediador es aquella persona que da respuestas directas y personalizadas mediante la participación del visitante, ¿Considera que es importante contar con uno de ellos que le proporcione la información del lugar que visita?

SI NO

5.- ¿Cómo califica el desenvolvimiento del mediador durante el recorrido?

Excelente
Muy Bueno
Bueno

Regular

Malo

6.- ¿De qué manera sus preguntas e inquietudes fueron solventadas por el mediador?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

7.- ¿Recibió información durante el recorrido sobre aspectos históricos y patrimoniales?

SI

NO

8.- ¿Cómo calificaría su experiencia en el museo?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

9.- ¿Le gustaría disfrutar de actividades como juegos, lecturas, dramatizaciones y pinturas dentro del museo?

SI

NO

10.- ¿Visitaría de nuevo el museo franciscano?

SI

NO

ANEXO 2 Encuesta dirigida a los mediadores del Museo Franciscano



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR ENCUESTA CON FINES ACADÉMICOS

Objetivo: diagnosticar la opinión y el desenvolvimiento de los mediadores del museo.

Género: masculino Edad: _____ Nivel de formación: primaria
femenino secundaria
superior

1.- ¿Ha identificado que los visitantes tienen conocimientos previos sobre los aspectos del museo?

SI NO

2.- ¿De qué manera usted transmite la información acerca del museo?

Relatos históricos Analogías
Anécdotas Juegos
Todas las anteriores

3.- ¿En qué medida se cumple el guion durante un recorrido?

Siempre Casi siempre Pocas veces

4.- ¿Cuál fue el nivel de interacción con los visitantes?

Alto Medio Bajo

5.- ¿Conoce los principios de la interpretación del patrimonio de Freeman Tilden?

SI NO

6.- ¿Usted ha recibido capacitaciones sobre mediación y técnicas de guiar?

SI NO

ANEXO 3 Entrevista



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ENTREVISTA CON FINES ACADÉMICOS

Objetivo: diagnosticar los conocimientos acerca de la mediación e interpretación patrimonial a expertos en mencionados temas.

| | |
|---|-----------------------------------|
| Entrevista a: | |
| Perfil: | |
| Temática: | |
| Fecha de la entrevista: | Duración de la entrevista: |
| <ol style="list-style-type: none">1. ¿Conoce cuáles son las funciones del mediador?2. ¿Cómo describe usted el perfil de un mediador?3. ¿Qué tipo de estrategias de mediación deberían utilizar los mediadores del museo?4. La mediación, ¿Cómo ayuda al visitante a descubrir y a comprender el significado de cada elemento?5. Desde su experiencia ¿Cómo entiende las palabras mediación e interpretación cultural?6. ¿Cree usted que es importante incorporar estrategias de mediación cultural e interpretación patrimonial para mejorar los recorridos dentro del museo?7. ¿Cree usted que la mediación y la interpretación patrimonial son la solución para que los museos sean más divertidos y dinámicos?8. Para transformar el museo en un lugar más atractivo, ¿Qué estrategias implementaría?9. ¿De qué manera usted transmitiría la necesidad de conservar el patrimonio a los visitantes?10. ¿Cómo mantendría la autenticidad patrimonial de los aspectos interpretativos dentro del museo?11.Cuál es su opinión acerca de la siguiente frase: ¿puede existir una cultura sin patrimonio cultural y una sociedad sin memoria?12. ¿Cree usted que los futuros mediadores del museo franciscano deben tener una formación previa para desarrollar correctamente sus funciones?13. Los mediadores del museo, ¿cumplen con los parámetros establecidos y explicados en la inducción? Y ¿Cómo son evaluados cada uno de los mediadores? | |

ANEXO 4 Ficha de observación

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

FICHA DE OBSERVACIÓN



Objetivo: evaluar el desenvolvimiento, destrezas y habilidades de los mediadores durante un recorrido guiado.
Para realizar la ficha de evaluación se calificará de la siguiente manera, considerando que 5 es excelente y 1 como malo.

| Ficha de observación | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Destrezas / habilidades | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Observaciones |
| Imagen personal | | | | | | |
| Presentación | | | | | | |
| Nerviosismo | | | | | | |
| Postura | | | | | | |
| Vocalización | | | | | | |
| Tono de voz | | | | | | |
| Uso de las manos | | | | | | |
| Manejo de espacio | | | | | | |
| Gesticulaciones | | | | | | |
| Mira a los visitantes | | | | | | |
| Escucha la opinión de los visitantes | | | | | | |
| Utiliza ayuda didáctica | | | | | | |
| Entabla conversaciones con el público | | | | | | |
| Realiza un feedback antes de finalizar el recorrido | | | | | | |
| Cierre del recorrido | | | | | | |

ANEXO 5 Respaldo



MUSEO
FRAY PEDRO GOICIAL

D.M. de Quito, 26 de octubre del 2019

Estimados docentes UNIB.E

Presente.-

Por medio de la presente tengo a bien informar que el Museo Fray Pedro Gocial; a futuro utilizaremos los parámetros determinados del trabajo de titulación "*Estrategias de mejora en el proceso de mediación e interpretación patrimonial para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes, en el museo Fray Pedro Gocial, ciudad de Quito*" propuesta realizada por la señorita Vanessa Nathaly Lomas Gualpa.

Ya que dicha investigación realizada es una herramienta para el mejoramiento de los mediadores.

Le agradezco por su atención a la presente.

Atentamente:

Lcdo. Pablo Rodríguez
Administrador del Museo Franciscano Fray Pedro Gocial



MUSEO FRANCISCANO
"FRAY PEDRO GOICIAL"

Convento San Francisco de Quito
Dirección: Calle Cuenca 477 y Sucre - Centro Histórico
www.museofraypedrogocial.com
Correo: museopedrogocial@hotmail.com
Telf.: 02 2952911 / Cel. 0987299479



IMÁGENES



Imagen 1. Aplicación de la encuesta a mediadores.
Fuente: Vanessa Lomas, 2019



Imagen 2. Aplicación de la encuesta a los visitantes.
Fuente: Vanessa Lomas, 2019.



Imagen 3. Reuniones con el Lcdo. Pablo Rodríguez, administrador y mediadores del Museo Fray Pedro Gocial.

Fuente: Vanessa Lomas, 2019.



Imagen 4. Observación y evaluación del desenvolvimiento del mediador.

Fuente: Vanessa Lomas, 2019



Imagen 5. Inducción acerca del manejo de grupos y mediación cultural por parte del área administrativa del museo franciscano.

Fuente: Vanessa Lomas, 2019.



Imagen 6. Recorridos guiados a estudiantes por los mediadores

. Fuente: Vanessa Lomas, 2019.



Imagen 7. Recorridos guiados a visitantes extranjeros por los mediadores.
Fuente: Vanessa Lomas, 2019.



Imagen 8. Satisfacción de los visitantes extranjeros al terminar su recorrido guiado
Fuente: Vanessa Lomas, 2019.