

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE TURISMO

Trabajo de Titulación para la obtención Del Título de Ingeniería en Administración
de Empresas Turísticas.

**Análisis del proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los
Principios de Interpretación del Patrimonio, como una herramienta esencial
del guía intérprete, año 2019.**

Autor:

Helga Mishel Méndez Valenzuela

Directora:

Mg. Gabriela Guijarro

Quito, Ecuador.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



Carta del Director del Trabajo de Titulación

Mg.

Diana Constante

Directora de la Escuela de Turismo.

Presente.

Yo María Gabriela Guijarro Fuertes, Directora del Trabajo de Titulación realizado por Helga Mishel Méndez Valenzuela, estudiante de la carrera de Turismo, informo haber revisado el presente documento titulado “Análisis del proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio, como una herramienta esencial del guía intérprete, año 2019”, 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

Mg. María Gabriela Guijarro Fuertes.

Director del Trabajo de Titulación.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

1. Yo, Helga Mishel Méndez Valenzuela declaro, en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: **“Análisis del proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio, como una herramienta esencial del guía intérprete, año 2019”**, previa a la obtención del título profesional de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas, en la Dirección de la Escuela de Turismo. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como 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 SENESCYT**, en formato digital una copia del referido Trabajo de Titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
3. Autorizo, finalmente, a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Institucional), el referido Trabajo de Titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 29 días del mes de Octubre del 2019



Helga Mishel Méndez Valenzuela

172407842-1

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi profundo agradecimiento a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E), por ser el lugar donde me formé académica y profesionalmente, a los profesores quienes me impartieron sus saberes y conocimientos.

De manera especial también, a todos los profesores quienes fueron evaluadores expertos de los instrumentos de mi investigación; al Decano Jesús Gómez, al Mg. Andrés Terán y a la Mg. Diana Constante, quienes aportaron sus conocimientos, observaciones y recomendaciones para enriquecer y desarrollar el presente trabajo de titulación.

A mi tutora, la Mg. Gabriela Guijarro, por ser mi guía, maestra y amiga, quien con su experiencia, paciencia y voluntad me ayudó al desarrollo y culminación de mi trabajo de titulación, mostrando responsabilidad y criterio en todo momento.

Y mis más sinceros agradecimientos, a la Fundación Guayasamín; al Sr Jorge Ainsenberg Director Ejecutivo del Museo y a la Directora de Gestión de Colecciones la Sra. Yandana Guayasamín, por ser personas éticas y solidarias quienes me brindaron apertura y los permisos necesarios para la realización y culminación exitosa de mi trabajo de grado.

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicar el presente trabajo a Dios, quien me ha dado la vida, inteligencia, la fortaleza y el consuelo, para poder culminar exitosamente mi carrera profesional, mis mejores logros se los dedico a él.

A mis padres, que son un pilar importante en mi vida, mi motor de arranque diario, gracias porque me alentaron a seguir adelante, me bendijeron con sus sabios consejos, que si no fuera por su amor, apoyo y esfuerzo incondicional no hubiera sido posible culminar esta importante meta en vida, a mi madre, por ser una bendición en mi vida, y brindarme su apoyo incondicional en todo momento, a mi padre por ser un hombre luchador y trabajador que siempre confió en mí y nunca faltó a su responsabilidad, a ustedes padres que dieron su entrega total, les dedico con todo amor este trabajo.

A mis hermanas que son parte motivacional de mi vida, por ser incondicionales y comprensivas que con su gran amor y apoyo me brindaron, fuerzas y ánimos para culminar mi trabajo.

ÍNDICE

ÍNDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1. Planteamiento del problema.....	3
1.1 Justificación	6
1.2 Objetivos de la investigación.....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1 Breve historia de la interpretación del patrimonio	10
2.2.2 Definiciones de interpretación del patrimonio	12
2.2.3 Objetivos de la interpretación	12
2.2.4 Principios interpretativos.....	13
2.2.5 Características de la interpretación.....	14
2.2.6 Audiencia cautiva y no cautiva.....	15
2.2.7 Pilares de la interpretación	16
2.2.8 Perfil del guía intérprete.....	17
2.2.9 Diferencia entre guía turístico y guía intérprete	18
2.2.10 Perfil y percepción de visitante	18
2.2.11 La mediación en los museos	19
2.2.12 La planificación en el guion interpretativo	20
CAPÍTULO III	21
3. METODOLOGÍA	21
3.1 Paradigma de la Investigación	21
3.2 Enfoque de la investigación	21

3.3 Tipo de investigación	22
3.4 Diseño de la Investigación	22
3.5 Unidades de análisis	23
3.5.1 Población	23
3.5.1.1 Muestra	25
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7 Validez y confiabilidad.....	28
3.7.1 Validez	28
3.7.2 Confiabilidad	29
3.8 Procesamiento de los datos	30
3.9 Operacionalización de las variables.....	32
CAPITULO IV.....	41
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	41
4.1 Nivel de familiarización de los PIP desde el enfoque de los gestores museísticos.....	41
4.2 Enfoque de ejecución de los guías, y la apreciación del visitante hispanohablante y anglosajón en torno a los PIP	47
4.2.1 Descripción de las actividades que cumplen los guías intérpretes dentro de los recorridos en la mediación del museo.....	47
4.2.2 Perfil y apreciación del guía intérprete.....	49
4.2.3 Resultados de los PIP y su respectivo grado de aplicación en los recorridos.....	51
4.3 Enfoque de planificación del guion interpretativo	82
4.3.1 Número y porcentaje de PIP incluido en el guion interpretativo.....	85
4.4 Enfoque Visitantes	85
4.4.1 Perfil y apreciación de los visitantes anglosajones e hispanohablantes	85
4.4.2 Nivel de interés de los visitantes a través de la adquisición de conocimientos, Identificación con el patrimonio, el incentivo de cuidado y conservación del mismo.	88
CAPÍTULO V.....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1 Conclusiones.....	90
5.2 Recomendaciones	91
GLOSARIO	92
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de los Principios de Interpretación del Patrimonio construida a partir de los Autores Larry Beck y Ted Cable 2011.....	13
Tabla 2. Audiencia Cautiva y No Cautiva..	16
Tabla 3. Estadísticas mensualizadas Fundación Guayasamín	
Fuente: Registro de Visitantes del Museo Guayasamín, 2015 - 2016.....	24
Tabla 4. Estadísticas mensualizadas Fundación Guayasamín.	
Fuente: Registro de Visitantes del Museo Guayasamín, 2017 - 2018.....	25
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección.....	27
Tabla 6. Confiabilidad de la encuesta a guías..	30
Tabla 7. Confiabilidad de la encuesta a visitantes.	
Fuente: M. Méndez, 2019.	30
Tabla 8. Operacionalización de las variables.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Solicitud de permiso a la Fundación Guayasamín	99
Anexo B. Autorización de la Fundación Guayasamín	100
Anexo C. Cuestionario de entrevista a gestores del museo Guayasamín.	101
Anexo D. Cuestionario de encuesta a visitantes hispanohablantes.....	102
Anexo E. Cuestionario de encuesta a visitantes anglosajones	104
Anexo F. Cuestionario de encuesta a guías del museo Guayasamín.	106
Anexo G. Ficha de observación a los guías del museo Guayasamín.	107
Anexo H. Ficha de Observación al guión interpretativo del museo.....	110
Anexo I. Categorización e interpretación de la entrevista.....	113
Anexo J. Fotografías del proceso de entrevista, encuestas y fichas de observación en el museo Guayasamín	118
Anexo K. Cuadro de abreviaturas utilizadas en la investigación	121

RESUMEN

La presente investigación se centró en analizar el proceso de mediación del Museo Guayasamín a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio (PIP). Para ello, en primer lugar se analizó la realidad de la mediación del museo a través de los principales gestores museísticos, para determinar qué tan familiarizados están con los PIP y como los gestionan en el museo; posteriormente se determinó si en las actividades que cumplen los guías, se aplican los PIP, evaluando también la existencia de un guion interpretativo adecuado y construido con base a estos principios; y por último se tomó la perspectiva de los visitantes tanto anglosajones como hispanohablantes, para conocer si los recorridos despiertan el interés, la identificación del patrimonio, adquisición de nuevos conocimientos y el incentivo al cuidado y conservación del mismo. Esta investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto. En cuanto a los resultados, en la parte de gestión hay un nivel medio de familiarización de los PIP, e inexistencia de planes proyectos o programas enfocados a esta herramienta; en la parte de operación, se evidenció nivel medio de conocimiento y uso de los PIP durante los recorridos; en la parte de planificación, el guion no fue elaborado con base a estos principios y presenta un nivel bajo de aplicación; y por último, en los visitantes, como parte importante de la interpretación, se evidenció que a pesar de no aplicarse en su totalidad los PIP, se creó el interés, motivación y una experiencia enriquecedora tras la visita. En conclusión, el museo hace un uso medio de estos principios, comprobándose que los PIP no están necesariamente ligados a que el visitante tenga una experiencia enriquecedora. Por lo tanto, se recomienda que los profesionales de turismo, es decir los guías intérpretes del patrimonio deben ser fabricantes de servicios que conecten el patrimonio con los visitantes haciendo un correcto uso de los PIP en los recorridos, y haciéndolos más interactivos y amenos.

Palabras clave: Proceso de mediación, Principios de Interpretación del Patrimonio, gestores museísticos, guías intérpretes, visitantes, guion interpretativo.

ABSTRACT

This research is focused on analyzing the mediation process of the Guayasamín Museum based on the Principles of Heritage Interpretation (PIP). First the reality of the mediation of the museum was analyzed through the main managers of the museum, to determine how familiar they are with the PIP and how they manage them in the museum. Afterwards, the PIP application in the activities of the guides was determined. Then the current script was evaluated to assess its adequacy and the inclusion of the PIP. Finally, the perspective of visitors, both Anglo-Saxons and Spanish-speakers, was assessed to evaluate if the mediation process promotes interest awakening, heritage, knowledge acquirement and conservation encouragement. This research is based on the mixed approach, in the part obtained, in the management part, there is a medium level of familiarization of the PIP, and a lack of plans, projects or programs focused on this tool. Regarding the operation's part, there is evidence of medium level of knowledge and use of the PIP during the tours. Besides, in the planning component, the script was not elaborated on the basis of these principles. As per the visitors component, despite of the fact that the PIP ever not applied completely interest, motivation and an enriching experience were created after the visit. In conclusion, the museum has a reduce of these principles, proving that the PIP is not necessarily linked to the visitor having an enriching experience.

Therefore, it is recommended that tourism professionals, that is, heritage interpreter guides, should be manufacturers of services that connect heritage with visitors, making proper use of PIP in tours, and making them more interactive and enjoyable.

Key Words: Mediation process, Principles of Heritage Interpretation, museistic managers, interpreting guides, visitors, interpretative script.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en el análisis del proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio (PIP); es decir, describen los PIP, el grado de familiarización y aplicación de estos principios. Indiscutiblemente, es importante determinar el grado de familiarización y disposición de los gestores, en invertir en proyectos y capacitaciones con base a estos principios, a fin de que los tomen en cuenta y comprendan la importancia de esta herramienta para que los puedan poner en marcha y así mejorar el proceso de mediación.

Se contrasta la investigación evaluando la opinión de los visitantes, mismos que son un pilar importante en la interpretación, para determinar el interés generado tras los recorridos, a través de la adquisición de nuevos conocimientos, la identificación con el patrimonio, el incentivo al cuidado y conservación del mismo. Y se complementa la investigación analizando el guion interpretativo, si previo a su elaboración los PIP fueron incluidos en el mismo.

En el caso de las personas que visitan lugares con valor patrimonial, tienen derecho a disfrutar del patrimonio deben comprenderlo, sentirlo y apreciarlo, para modificar conductas y se contribuya a su conservación. Hecha esta salvedad, para los fines de la interpretación, la tarea del guía intérprete es de generar interés en los visitantes para que tengan la necesidad de crear significados profundos que desarrollen actitudes de aprecio hacia el patrimonio (Ambientarte, 2012).

Para ello, se recurre a la interpretación del patrimonio como una disciplina que estructura la presente investigación, para conocer si estos principios forman parte en las funciones interpretativas de la mediación, motivo por el cual, varios gestores desconocen esta herramienta, lo que conlleva a que en muchos casos, la interpretación sea estéril.

Llegados a este punto, se vuelve fundamental la labor del guía intérprete, quienes deben tener el suficiente conocimiento, habilidad y formación para conectar a la audiencia con el patrimonio, tanto emocionalmente como intelectualmente, y se vuelve fundamental la aplicación de los PIP; es decir, los intérpretes deben tener en cuenta de manera ineludible estos preceptos, dentro del proceso de la mediación, para asegurar una buena interpretación, brindar experiencias únicas a los visitantes, y cumplir con la misión de la gestión del museo que lo administra (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

Ahora bien, a continuación, es necesario recalcar a los autores que se toma como base para la investigación; el autor Freeman Tilden principal referente, padre y pionero de la interpretación, quien pautó 6 principios básicos de la interpretación en 1957, con su libro en inglés que años después fue traducido al español y publicado por la Asociación para la Interpretación del Patrimonio en 2006.

A continuación, se considera a los autores Larry Beck y Ted Cable 2011, quienes propusieron los 15 PIP tomando como base en los pilares establecidos por Tilden en su libro en 1957, profundizándolos para realizar la respectiva interpretación moderna dentro del campo museístico.

Se considera a Jorge Morales 1998, otro de los expertos en interpretación, patrimonio cultural y visitante, también el autor Sam Ham 2006 experto en Psicología Cognitiva de la interpretación del Patrimonio, la Asociación para la Interpretación del Patrimonio para las bases teóricas, junto a su boletín de la interpretación, donde se encuentran publicados artículos digitales, entre otros.

Se enfatiza en cuatro autores mencionados anteriormente como Freeman Tilden (1957), Larry Beck & Ted Cable (2011), Jorge Morales (1998) y Sam Ham (2006), considerados como los más relevantes e influyentes de la interpretación del patrimonio que dan relevancia a la investigación.

Para concluir, Hervías (2016) afirma que, la interpretación del patrimonio se ha consolidado como disciplina de referencia en el patrimonio cultural y el propósito es el uso del éste, como una canal para revelar significados y transmitir valores que incentiven su cuidado y conservación.

1. Planteamiento del problema

El concepto de interpretación, como elemento principal en la estrategia para la educación patrimonial, ha sido desarrollado desde la década de los 50 en el ámbito norteamericano, en donde el pionero Tilden comienza a trabajar para el Servicio de Parques Nacionales de Estados Unidos, relacionándolo con la comunicación sobre medioambiente, cogiendo fuerza un poco más tarde en el entorno europeo. Hay que mencionar además, que no es hasta la década de los 90 que estas ideas empiezan a ser tenidas en cuenta (Morales, 1998).

En efecto, “la interpretación del patrimonio, como disciplina al servicio de la gestión patrimonial, se ha consolidado fuertemente desde mediados del siglo pasado, posee una amplia trayectoria histórica en los países anglosajones como Estados Unidos y Canadá” (Hervías, 2016, p. 23). Lo cual ha permitido insertar a la Interpretación del Patrimonio como una disciplina en el ámbito educativo, años más adelante.

Al respecto, Morales (1998) plantea que la historia de la interpretación se enmarca en la creación de los parques nacionales norteamericanos y que emergió en las visitas con la presencia de varios naturalistas junto a los grupos de visitantes. Desde el origen de la interpretación del patrimonio han podido identificarse varias aportaciones que ayudaron a conformarla como una disciplina, en este sentido destaca la obra de Freeman Tilden, denominada *Interpreting our Heritage* y considerada como el despegue definitivo de la interpretación al asentar en 1957 las bases teóricas y metodológicas de la misma (Hervías, 2016).

A partir de entonces y hasta ahora, la interpretación constituye un recurso referencial y primordial en el campo profesional museístico e interpretativo que se ha ido consolidando como una estrategia fundamental en la conservación y preservación del patrimonio (Santamarina, 2008). Siendo allí cuando se le empieza a prestar atención a esta disciplina desde el punto de vista académico, promoviéndose la creación de centros de visitantes en el mundo anglosajón y latinoamericano, estos sitios son encaminados a fomentar sociedades y personas más conscientes de toda la belleza que les rodea, disciplina que ayuda a los gestores del patrimonio artístico, a convertir datos, hechos, piedras, cuadros, entre otros, en oportunidades para hacer pensar a los visitantes y a crear un diálogo entre ellos de lo que están viendo (Hervías, 2016).

De esta manera, Tilden (2006) habla de comunicación en estado puro, de la interrelación entre dos piezas: patrimonio y público; y un intermediario: el museo, que debe intentar activar los mecanismos adecuados para favorecer este diálogo entre aquellos, afirmando entonces que la interpretación debería ser una herramienta fundamental en todos los planes de estudio que formen profesionales en turismo.

Dicho lo anterior, es bastante común que los gestores y guías de estos espacios museísticos no conozcan a los PIP como una herramienta esencial en el proceso de mediación, de manera que tienden a ser más reacios a su uso, actitud que nace principalmente del desconocimiento de esta disciplina, varios de ellos ven la interpretación del patrimonio sólo como la entrega de información literal en los recorridos (Hervías, 2016).

Así mismo, desconocen que los museos no son simplemente espacios de exposición, sino que son entornos en los que suceden procesos de comunicación, aprendizaje y diálogo, dentro de estos sitios culturales de aprendizaje se forman los guías turísticos, cuyo propósito es ser intérpretes de la información, construir y dar sentido a los contenidos expositivos, en los recorridos guiados para permitir un mayor involucramiento de los visitantes (Hervías, 2016). En pocas palabras, la labor didáctica del guía consiste en abrir paso a posibles conexiones y significados como la reflexión, y, consecuentemente, modificar pensamientos, actitudes y experiencias.

De modo que, en repetidas ocasiones se ha llegado a la conclusión en la experiencia de los visitantes, que tras terminar un recorrido y abandonar la sala del museo, algo no funciona en el modelo de comunicación que hoy en día se brinda en el campo museístico. Varias de las exposiciones no emplean los PIP como herramienta base para que a través de ella se haga una interpretación que logre conectar con la audiencia, y así evitar que los visitantes abandonen las salas igual de vacíos a cómo entraron. Es así que un reconocido museólogo comenta al respecto que, “Los museos son incomprendidos pero a la vez masivamente visitados” (Navajas, 2007, p.7).

Hay que mencionar además, que no siempre se logra que el patrimonio conecte de una u otra manera con la audiencia, unas veces por una mala planificación comunicativa, el uso de un lenguaje indescifrable, demasiados tecnicismos, o por la pobre información que pueda estar pautada en el guion interpretativo; y como lo afirma Fontal (2004) el desconocimiento de los PIP y conjuntamente las técnicas de comunicación, pueden provocar un resultado negativo que pudiesen originar desilusión en muchos de los visitantes, por no haber comprendido enteramente aquello que ven, e incluso, acrecentar la idea de que el museo puede ser un entorno aburrido, obsoleto, poco dinámico y sólo accesible a personas quienes ya conocen del tema.

En definitiva, con base a observación directa y a la experiencia de haber realizado prácticas en el museo Guayasamín, se puede evidenciar lo pautado en las premisas anteriores, que el museo hace un escaso uso de la interpretación del Patrimonio como herramienta que pueda ayudar a la comunicación efectiva de un mensaje y que sirva de puente entre el patrimonio y el visitante. Por consiguiente, se considera importante analizar el uso de esta herramienta en el proceso de mediación del museo.

Además, se ha evidenciado a través de la interacción con la Sra Yandana Guayasamín, Directora de Gestión de Colecciones que no existe hasta el momento estudios previos sobre los PIP en el proceso de mediación, motivo por el cual se deriva la pregunta general y las preguntas directrices de la investigación:

¿Cómo se realiza el proceso de mediación del museo Guayasamín, a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio dentro de los recorridos?

- ¿Los gestores del museo Guayasamín conocen a los PIP como herramienta esencial en la mediación?
- ¿Cuál es el grado de aplicación de los principios de interpretación del patrimonio en el proceso de mediación del museo dentro de los recorridos guiados?
- ¿Se incluyen los principios de interpretación del patrimonio en el guion interpretativo del museo Guayasamín?
- ¿Se produce el interés en los visitantes del museo Guayasamín tras terminar los recorridos?

1.1 Justificación

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP, 2012) plantea que “la interpretación es un proceso creativo de comunicación, entendido como el “arte” de conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los valores del recurso patrimonial o lugar visitado, para que genere sus propios significados”.

Los PIP ayudan a educar la mente, es decir ayudan a los visitantes a encontrarse con sentimientos de identificación y aprecio hacia el patrimonio cultural, el cual se ve reflejado en las exposiciones interpretativas durante los recorridos, a fin de tener presente y vivo el patrimonio; por ello, indiscutiblemente la única cosa que se puede afirmar con toda rotundidad es que “no puede existir una cultura sin patrimonio y una sociedad sin memoria” (Fontal, 2004, p. 81).

Dicho lo anterior, en la actualidad, la sociedad tiene derecho a acceder al patrimonio, el museo y la cultura, es decir el uso de éste ya es un derecho, que se convierte en la mejor manera de conservarlo, exponerlo y difundirlo (Hervías, 2016).

Esto con el fin de, fomentar sociedades conscientes de la belleza del patrimonio que les rodea, para impulsar en los visitantes una correcta adquisición de nuevos conocimientos, de manera que, logren identificarse con el patrimonio y sean incentivados al cuidado y conservación del mismo.

En definitiva, el presente estudio surge de la necesidad de analizar el proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los PIP, cuyo aporte y beneficio es manifestar a los gestores, el grado de aplicación de los PIP dentro de los recorridos guiados, a través de una evaluación a los guías, visitantes y el guión interpretativo.

Para que a través de la entrega de resultados, los responsables de la gestión de las entidades museísticas, presten atención a las posibles falencias y conozcan de manera profunda esta disciplina, la cual les conlleve a la puesta en marcha de los PIP, de modo que estos principios se puedan estructurar, establecer y concretar como apoyo indispensable a las tareas de gestión y ejecución del museo y así brindar a los guías intérpretes capacitaciones en uso del lenguaje y comunicación, para que a través de ellos los visitantes tengan una experiencia enriquecedora.

Es así que, Ham (1992) sostiene que, “la Interpretación es simplemente un enfoque de la comunicación [...]” (p.14). Siendo el principal factor que tiene que ser manejado adecuadamente por los guías, y lo más importante que lo pongan en práctica de manera efectiva, planteándose objetivos que sean, provocar en los visitantes la acción de removerles la conciencia, provocarles ideas y planteamientos nuevos, crearles interrogantes, dudas, e incentivarlos a su cuidado.

De modo que, tras el análisis del proceso de mediación a través de los PIP los beneficiados son los gestores, guías intérpretes, visitantes y el museo, porque al profundizar y explicar la relevancia de los PIP, les permitirá a los gestores ampliar su visión del uso fundamental de esta herramienta, y así puedan establecer estrategias, encaminadas a no solo dar un nuevo enfoque a los recorridos, también enriquecer y dotar de conocimientos a los guías intérpretes, para que los visitantes obtengan experiencias inolvidables que persistan en el tiempo.

Se puede considerar lo dicho hasta aquí, que la presente investigación tiene pertinencia con la siguiente línea de investigación: “El Turismo como actividad económica local y la optimización en el uso de los recursos” (INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS, 2014).

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Analizar el proceso de mediación del museo Guayasamín, para evidenciar la implementación de los Principios de Interpretación del Patrimonio, como una herramienta esencial del guía turístico.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de familiarización que tienen gestores museísticos con base a los PIP, para verificar la existencia de proyectos, programas y capacitaciones en el museo Guayasamín.
- 2.- Medir el grado de aplicación de los PIP, en el proceso de mediación del museo Guayasamín, dentro de los recorridos guiados.
- 3.- Evaluar el guion interpretativo del museo Guayasamín, a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio.
- 4- Determinar el nivel de interés generado en los visitantes al terminar los recorridos en el museo Guayasamín.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según Hervías (2016) en su tesis doctoral titulada: La interpretación del patrimonio a través del análisis de las técnicas utilizadas en el Museo Jamtli, dirigida a los profesionales que trabajan allí, ubicado en la ciudad sueca de Östersund, emplea la metodología cuantitativa donde se aplica encuestas, las cuales fueron realizadas a los visitantes con el propósito de comprobar el alcance didáctico de las acciones interpretativas en museos. Esto ha permitido aportar nuevo conocimiento al mundo de la interpretación dentro de los museos y poder abrir nuevas líneas de investigación que pretenden explorar la hipotética implementación de las técnicas de la interpretación del patrimonio, en los llamados museos estrella que son los que más repercusión social tienen en la comunidad. Esta investigación es muy importante para el presente estudio porque se toma como base al planteamiento del problema y el marco teórico ya que sus contenidos abordan y desarrollan temas con perspectivas amplias que fueron eficazmente de provecho en la investigación.

En el artículo de los autores Castaing y Pacheco (2016), titulado: la Interpretación del Patrimonio en el Sur de Chile: un Enfoque para el turismo de intereses especiales en la Patagonia, profesionales de la Universidad Austral de Chile realizan este estudio dirigido a la Región de los Lagos, donde proponen tres principios fundamentales para el desarrollo de la Interpretación del Patrimonio (IP), con el propósito de establecer lineamientos estratégicos para la IP, además de fortalecer la promoción de los destinos y mejorar la experiencia in situ de los visitantes. Este estudio, está ubicado en la metodología mixta, cuyos resultados arrojaron una evidente necesidad de aplicar planes de IP específicos a comunas y territorios de interés patrimonial para la creación de experiencias vinculadas al turismo patrimonial (natural y cultural). Entonces, esta investigación es importante porque la metodología se toma como modelo de referencia para la elaboración de la presente investigación.

En el artículo titulado: la Interpretación del Patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo, de los autores: Mendoza, Umbral y Arévalo, (2011) dirigida a los licenciados en turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México, la finalidad de la investigación, es que los profesionales de turismo desarrollen funciones de interpretación del patrimonio natural y cultural al incorporar a esta disciplina como una técnica de la comunicación, para desarrollar competencias en ellos y así puedan revelar el significado de un lugar, el cual es visitado por un público. El diseño de la investigación es cuantitativa con el análisis documental, a través de fuentes bibliográficas, con el documento del Servicio del Parque Nacional de Estados Unidos, para las bases de competencias en interpretación del patrimonio, y cualitativa porque, es en base a su propia experiencia, al haber impartido, de manera extracurricular, un curso de interpretación del patrimonio que ha servido para formar un grupo de guías intérpretes.

Los resultados obtenidos, es que la Universidad Autónoma del Estado de México empieza a contribuir con la formación y profesionalización de manera extracurricular en el contexto de la Interpretación del Patrimonio en el Municipio mexicano de Texcoco. Esta investigación es relevante para el presente estudio, porque los temas del marco teórico son tomados como referencia para la elaboración del mismo.

2.2 Bases teóricas

Para la realización de las bases teóricas de este trabajo de titulación se ha tomado en cuenta ciertos estudios, teorías y conceptos relevantes que sustentan el proyecto de investigación, acerca de interpretación del patrimonio y sus respectivos principios.

2.2.1 Breve historia de la interpretación del patrimonio

La interpretación es una disciplina con una amplia trayectoria histórica en los países anglosajones, que ha dado lugar a numerosas publicaciones e investigaciones. Morales (1998) considera que la historia de la interpretación está ligada a los Parques Nacionales norteamericanos y que surgió del acompañamiento de naturalistas a diferentes grupos de visitantes. Con la creación de estos espacios naturales protegidos, surgió la necesidad de conjugar la conservación con la

función recreativa y en este contexto, numerosos guardas forestales se convirtieron en guías improvisados que orientaban a los visitantes en las áreas protegidas.

En los años veinte del siglo pasado, los guías de naturaleza se constituyeron como una profesión en los Estados Unidos y en los años treinta, los primeros programas interpretativos se establecieron en los parques de aquella nación, por lo que sus orígenes están altamente vinculados al patrimonio natural y a los espacios naturales protegidos. Pero es hasta finales de los cincuenta y en las décadas de los sesenta y setenta del siglo XX, cuando se institucionaliza la disciplina y se le empieza a prestar atención desde el punto de vista académico (Martín, 2012).

En los años setenta se integró la interpretación de forma generalizada en la planificación de espacios naturales protegidos al considerarla una herramienta fundamental en la protección y conservación del patrimonio (Santamarina, 2008).

Igualmente, se produce un intenso desarrollo en la investigación y evaluación de la herramienta, cuando se comienzan a diseñar sistemas para evaluar la eficacia de servicios interpretativos auto guiados aplicando la psicología cognitiva (Muñoz, 2008). En la década de los ochenta se celebra el 1er Congreso Internacional sobre Interpretación del Patrimonio que supone ser el punto de partida para la consolidación de la disciplina en el panorama internacional.

Durante los años noventa se produce una importante evolución teórica liderada por el servicio del Parque Nacional de los Estados Unidos, y es también en los noventa que sale a la luz la publicación: "Interpretation of cultural and natural resources", de Knudsen, Cable y Beck, en 1995, en la que se pone de manifiesto la importancia de ésta, como una herramienta de gestión.

En la actualidad, la interpretación del patrimonio sigue evolucionando teóricamente, principalmente a partir de las aportaciones de Sam Ham en la psicología cognitiva (Martín, 2012). Actualmente, se aprecia que la práctica de esta disciplina ha tomado fuerza en el ámbito de los museo al considerarla como una herramienta de gestión, en el patrimonio cultural (Ambientarte, 2012).

2.2.2 Definiciones de interpretación del patrimonio

Existen muchas definiciones de la disciplina que provienen de diferentes autores o de asociaciones relacionadas con la interpretación del patrimonio. Muchas de ellas comparten la misma esencia diferenciándose en algunos pequeños matices.

De esta manera, se comienza citando la primera definición normativa del padre de la interpretación del patrimonio, como:

“Una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones mediante el uso de objetos originales, experiencias de primera mano y medios ilustrativos, en lugar de simplemente transmitir la información de los hechos” (Tilden, 2006, p 35).

Como otra definición se tiene que, “es un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el recurso que es interpretado, logrando que genere sus propios significados sobre ese recurso, para que lo aprecie y disfrute” (Morales y Ham, 2008, p.7).

La interpretación es un enfoque de comunicación, en la que la información es relevante, organizada, amena y tiene un tema. La interpretación se trata de comunicar a las personas mensajes e ideas claras y sencillas, en vez de lenguajes técnicos, para que lo puedan comprender fácilmente (Ham, 1992).

Y finalmente, la Asociación para la Interpretación del Patrimonio (2012) sostiene que, la interpretación del patrimonio es el “arte” de revelar in situ el significado del legado natural y cultural al público que visita esos lugares en su tiempo libre.

2.2.3 Objetivos de la interpretación

El objetivo general de la interpretación es dar a conocer, hacer sentir y valorar un patrimonio natural y cultural para su conservación y protección. Es decir, según el Moreira y Tréllez (2013) la interpretación del patrimonio pretende:

- “Transmitir valores
- Compartir saberes, experiencias y vivencias
- Generar alegría, placer, interés, admiración y respeto
- Promover la reflexión y el pensamiento integrador
- Ampliar la conciencia y la percepción respecto del mundo natural, para generar identificación con las culturas y sus interrelaciones
- Incentivar el cuidado y la conservación de la naturaleza
- Promover cambios positivos de comportamiento [...]” (p.19).

Se debe conseguir que los visitantes generen una actitud de protección y respeto hacia el recurso. Del mismo modo, la conservación es el fin último de la Interpretación del Patrimonio, por lo tanto, se pretende llegar al visitantes a través del mensaje interpretativo, tanto en sus conocimientos, sentimientos y en su conducta (Ambientarte, 2012).

2.2.4 Principios interpretativos

Freeman Tilden es el primero en establecer una serie de principios que son la base para la interpretación en los museos. Es la primera aproximación teórica a las bases de la interpretación, como lo afirma el autor Hervías (2016) alegando que, “Tilden diseñó seis principios básicos en 1957 para toda interpretación y que son todavía los pilares en los que se sustentan todas las divagaciones teórico-filosóficas posteriores” (p. 52).

Ahora, para la presente investigación, se toma los 15 principios ampliados y actualizados por Larry Beck y Ted Cable (2011) quienes profundizaron sobre la base de los planteamientos de Tilden; desarrollando 15 principios para interpretar la naturaleza y la cultura moderna, los cuales se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Tabla de los Principios de Interpretación del Patrimonio construida a partir de los Autores Larry Beck y Ted Cable 2011. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Principios de Interpretación del Patrimonio	
<p>1. El Don del Despertar la “Chispa”:</p> <p>Para despertar el interés, los y las intérpretes deben conseguir que los contenidos de sus mensajes se relacionen con la vida de los visitantes.</p>	<p>2. El Don de la Revelación:</p> <p>El propósito de la interpretación va más allá de la entrega de información, consiste en revelar una verdad y un significado profundos.</p>
<p>3. El Don de las Historias:</p> <p>Toda presentación interpretativa –al igual que una obra de arte– se debería diseñar como una historia que informe, entretenga e ilustre.</p>	<p>4. El Don de la Motivación:</p> <p>El propósito del mensaje interpretativo es inspirar e impulsar a la gente a ampliar sus horizontes.</p>
<p>5. El Don de la Integralidad:</p> <p>La interpretación debería presentar un tema o un planteamiento completo, y debería ir dirigida al individuo como un todo.</p>	<p>6. El Don de los Programas Específicos:</p> <p>La interpretación para niños y niñas, adolescentes y personas de la tercera edad debería utilizar enfoques diferentes.</p>
<p>7. El Don de Personalizar el Pasado:</p> <p>Todo lugar tiene su historia. Las y los intérpretes pueden revivir el pasado para</p>	<p>8. El Don de la Iluminación a través de las Nuevas Tecnologías:</p>

<p>hacer que el presente sea más placentero y que el futuro adquiriera un mayor significado.</p>	<p>Las tecnologías pueden revelar el mundo de maneras nuevas y apasionantes. Sin embargo, la incorporación de estas tecnologías a los programas interpretativos debe realizarse con cuidado y precaución.</p>
<p>9. El Don de la Precisión:</p> <p>Quienes se dedican a la interpretación deben cuidar la cantidad y calidad de la información a presentar (selección y precisión). Bien sintetizada y fundamentada en una buena investigación, la interpretación tendrá más poder que un gran discurso.</p>	<p>10. El Don del Profesionalismo:</p> <p>Antes de aplicar diseños en interpretación, los y las intérpretes deben conocer las técnicas básicas de la comunicación. Una interpretación de calidad se fundamenta en las habilidades y en los conocimientos de quien la realiza, atributos que se deben poder desarrollar de forma continua.</p>
<p>11. El Don de la Escritura Interpretativa:</p> <p>Los textos interpretativos deberían transmitir aquello que les gustaría conocer a las y los lectores, con la autoridad del conocimiento de quien escribe pero con la humildad y responsabilidad que ello conlleva.</p>	<p>12. El Don de las Relaciones:</p> <p>Un plan o programa interpretativo debería ser capaz de conseguir apoyo político, financiero, administrativo, de voluntariado, para lograr ponerlo en marcha.</p>
<p>13. El Don de la Belleza:</p> <p>La interpretación debería estimular las capacidades de la gente e infundir un deseo de sentir la belleza de su alrededor, para elevar el espíritu y propiciar la conservación de aquello que es interpretado.</p>	<p>14. El Don del Disfrute:</p> <p>Los y las intérpretes deben ser capaces de promover actividades interpretativas óptimas, a través de programas y servicios bien concebidos.</p>
<p>15. El Don de la Pasión:</p> <p>La pasión es el ingrediente indispensable para una interpretación poderosa y efectiva: pasión por el rasgo que es interpretado y por aquellos que vienen a inspirarse con él.</p>	

Estos principios, como tal son los que deberían ser utilizados al marco cultural actual del mundo de la interpretación en los museos, con el objetivo de proporcionar al visitante un mensaje interpretativo que inspire a la provocación de admiración y respeto por lo que están observando y promover en ellos el sentido de la conservación del patrimonio (Hervías, 2016).

2.2.5 Características de la interpretación

La interpretación debe cuidar que se cumplan las siguientes consideraciones.

Según (Ham, 1992) esta debe ser:

1) Amena: agradable, atractiva, para captar la atención y de tal manera la interpretación no sea estéril.

2) Relevante para el visitante, en dos aspectos:

- Revelador, con mensajes comprensibles que transmitan significados claros en la mente del visitante.
- Personal, significativo para la mente del visitante, que lo involucre y tenga en cuenta sus experiencias personales.

3) Organizada: en un guion interpretativo, el cual debe estar estructurado para facilitar que el visitante pueda captar las ideas sin perder el hilo de la explicación.

4) Temática: el mensaje interpretativo debe tener un tema claro y definido ya que es la que dará sentido a los contenidos expositivos. Y si el tema es poderoso, provocará pensamientos más profundos (Ham, 2007).

2.2.6 Audiencia cautiva y no cautiva

La metodología de la interpretación se tiene que adecuar a una realidad muy precisa, según Ham (1992) dice que:

- ✓ El visitante hace uso y disfrute de su tiempo libre,
- ✓ Es de audiencia no cautiva, que no tiene obligación de prestar atención.

Con respecto, al concepto de audiencia cautiva y no cautiva, se refiere al hecho de sentirse o no obligado a prestar atención (Ham, 2005). La audiencia no cautiva, son personas que acuden en su tiempo libre, a un lugar con interés patrimonial con un objetivo claro de disfrute, por lo que su nivel de atención normalmente es bajo, ya que no hay ninguna obligación a prestar atención. Sin embargo, en la audiencia cautiva, un grupo de estudiantes que visiten el mismo lugar con interés patrimonial, su nivel de atención será alta, puesto que se sienten obligados hacerlo por motivaciones externas y exigencias académicas (Ambientarte, 2012). A continuación se muestra un cuadro explicativo de este tipo de audiencia.

Tabla 2. Audiencia Cautiva y No Cautiva. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Audiencia Cautiva	Audiencia No Cautiva
Educación Formal	Educación No Formal
Asisten por obligación	Asisten de forma voluntaria
Tienen que prestar atención, Las motivaciones son externas.	No están obligados a prestar atención Asisten por diversión.
Ambiente académico	Ambiente no académico
Rango similar de edades con experiencias similares	Público de varias edades, experiencias distintas.

Así que, en el caso de las audiencias no cautivas, se debe trabajar con diligencia para captar y mantener la atención del visitante, ya que el objetivo de la interpretación es la provocación (Ham, 2005).

En definitiva, es necesario recalcar que lo que hace diferente a la interpretación, es cómo la audiencia ve las cosas, más no, en general la misma audiencia, sino que es la actitud, lo que distingue a la interpretación de cualquier otra forma transmitir la información (Ham, 2005).

2.2.7 Pilares de la interpretación

Para proporcionar oportunidades interpretativas, según los autores Morales, Guerra y Serantes (2009) afirman que, “es esencial juntar un conocimiento sólido del recurso, con un conocimiento de la audiencia y las técnicas interpretativas apropiadas. Estos tres pilares son la base de todo servicio interpretativo que pretenda ser efectivo” (p.18).

a) Competencia en el conocimiento del recurso

Los guías intérpretes deben tener los conocimientos suficientes para abordar temas y así hablar con claridad, propiedad y precisión. Esta tarea no se lograría si el guía no cuenta con conocimientos firmes y precisos del tema ya que estos son la materia prima de toda interpretación. (Mendoza, Umbral, y Arévalo, 2011). Aclarando Tilden (2006) que, la interpretación está fundamentada en la

información, pero transmitida como tal no llegaría a ser interpretación (Tilden, 2006).

b) Competencia en el conocimiento de la audiencia

Conocer a la audiencia es esencial para diseñar actividades interpretativas que brinden experiencias agradables al visitante. Si el intérprete no conoce a su público, no será capaz de satisfacer sus necesidades, tal y como afirman los autores. (Mendoza, Umbral, y Arévalo, 2011) al decir que, “cuando se dice que es esencial que el intérprete conozca a su audiencia, significa saber cómo la gente aprende y se comunica, además de identificar sus motivaciones, valores, creencias, expectativas y experiencias previas” (p.20).

c) Competencia en las técnicas adecuadas

Para enlazar los recursos tangibles de un espacio con los significados intangibles que representan, se debe hacer uso de técnicas adecuadas. “Es importante el uso de técnicas como relatos o comparaciones, si son apropiados, pueden proporcionar dicha oportunidad, y que el visitante se preocupe por el recurso y cree conexiones profundas de disfrute de lo que está viendo” (Mendoza, Umbral, y Arévalo, 2011 p 20).

2.2.8 Perfil del guía intérprete

El guía intérprete del patrimonio debe reunir varias habilidades; debe conocer muy bien el recurso, conocer los intereses de los visitantes que acuden e interactuar con ellos, analizar el perfil del visitante, crear actividades para tipo de audiencia, así y, además, debe saber comunicar efectivamente su mensaje. Es decir, “el intérprete del patrimonio es una persona capaz de utilizar la Interpretación como instrumento de comunicación para que los visitantes (...) se interesen por ese patrimonio que visitan y desarrollen actitudes de aprecio y de custodia hacia el mismo” (Ambientarte, 2012, p. 25).

Su competencia general es, “utilizar la Interpretación del Patrimonio como instrumento de comunicación para que los visitantes de un espacio, lugar o elemento de interés patrimonial se interesen por ese patrimonio que visitan y desarrollen actitudes de aprecio y de custodia hacia el mismo” (Ambientarte, 2012, p. 25).

Es decir el intérprete debe:

“Provocar, para despertar el interés y la curiosidad de los vi, para ello, se debe intentar introducir nuevas ideas o pensamientos y crear un vínculo con los visitantes a través del mensaje, relacionar, deben relacionar la actividad interpretativa con la experiencia y vivencias de los visitantes, y revelar, el intérprete debe transmitir un mensaje que su audiencia no olvide; es decir lo que el visitante se llevó tras la visita [...]” (Ambientarte, 2012 p. 25).

2.2.9 Diferencia entre guía turístico y guía intérprete

El guía turístico, no analiza quiénes son las personas que lo escuchan, no conoce a su audiencia, no toma en cuenta edades, profesiones y tampoco conoce sus intereses. Inicia brindando la información formalmente; es decir, de memoria, la atención estará sobre la cantidad de información, no sonríe mucho, lo hace ocasionalmente. El turístico cree que solamente tiene que exponer todas la información posible como un renglón memorizado (Mendoza, Umbral, y Arévalo, 2011).

Los guías intérpretes del patrimonio, son fabricantes de servicios óptimos, entusiastas profesionales que conectan el patrimonio con el público, así como diseñadores de exposiciones, educadores culturales, planificadores, gestores del patrimonio y guías intérpretes utilizando metodologías y nuevas desarrolladas técnicas pero al mismo tiempo innovando (Mendoza, Umbral, y Arévalo, 2011 p.13).

2.2.10 Perfil y percepción de visitante

Como datos generales según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2018) afirma que alrededor del 59% de turistas que ingresaron a Ecuador, llegaron motivados principalmente para realizar actividades culturales, cuyas características se las presenta a continuación:

El turista interesado en la cultura tiene, en promedio, 40 años, con un 38,2%; de género masculino con un 62,1%; es soltero con un 49,5%; poseen instrucción superior con un 51%; en cuanto a su ocupación son profesionales técnicos con el 40,1% (MINTUR, 2018).

A este perfil, se puede comentar que hay una la escasa presencia visitantes mayores de 65 años, ya que en épocas antiguas la academia no impulsaba esa generación hacer la visitación, los museos no eran punto de interés y la práctica de esta era minoritaria lo que explicaría la escasa participación por parte de esta

audiencia, pero en general se puede decir que estas personas son cultas, observadoras, curiosas inquietas, sensibles y sociales (Parguiña, 2015).

Según Falk y Dierking (citado por Parguiña, 2015) la visita a un museo se ve involucrada por la interacción en tres contextos: personal, social y físico. “El contexto personal son los intereses, motivaciones e inquietudes. El contexto social implica a las personas con las que se realiza la visita. Y finalmente, el contexto físico, se refiere a los objetos expuestos, al contenido del museo” (p. 17).

Para explicar un poco acerca de la percepción del visitante se muestra el siguiente concepto Chiavenato (citador por Cáceda, 2016) explica que:

“La percepción se relaciona con la forma en que las personas ven el mundo exterior y como interpretan la información adquirida mediante estímulos o sensaciones , dándole un significado al entorno que nos rodea modificando nuestro comportamiento frente a distintos aspectos de la realidad , dado que muchas veces nuestras percepciones se basan en el conocimiento y en el proceso cognitivo” (p.14).

Prácticamente las expectativas dependerán de la percepción previa que las personas tienen de los museos, su accesibilidad, las referencias de otros, el servicio, el contenido expositivo entre otros (Parguiña, 2015).

Y por último García (citado por Cáceda, 2016) explica que la percepción del visitante puede ser:

“Inmediata: Significa que la percepción se da en forma veloz, sin esfuerzo para interpretar. Solo se da mediante la sensación física de oír, ver o tocar algo.

Selectiva: Las personas no pueden percibir mucha información al mismo tiempo y están obligados a registrar, ordenar y almacenar cierta información, la cual se relaciona con las necesidades/motivos, valores, experiencia y capacidad” (p.15).

2.2.11 La mediación en los museos

En la mediación cultural, el mediador actúa como un puente, entre patrimonio y audiencia, siendo parte de un proceso de vinculación y comunicación para crear conexiones a utilizando varias técnicas interpretativas adecuándolas a cada tipo de audiencia. Un aspecto importante a considerar es que, dentro de los museos, suele haber una especie de confusión en torno al uso de las palabras mediación y educación (Espacio Visual Europa Exposiciones [EVE], 2019).

El término “mediación” se utilizó por primera vez en el contexto de los museos franceses, y se concibió como algo diferente a la pedagogía. Siendo así que el

primer término tiene que ver con el aprendizaje informal, y el segundo con el aprendizaje formal, El término mediación implica un proceso en el que la figura central es el visitante (EVE, 2019).

Algunos mediadores de museos de Europa han consideran que la mediación tiene vínculo directo con la educación y la comunicación de los museos, con el objetivo de promover un vínculo social que abarque a varias instituciones museísticas en el paradigma posmoderno y poscolonial (EVE.2019).

2.2.12 La planificación en el guion interpretativo

Los guiones interpretativos según Moreira y Tréllez (2013) “son documentos orientadores, que aportan los elementos principales de una ruta o un sendero interpretativo” (p 41).

El sustento de la elaboración del guion, está en el mensaje que se desea transmitir, con una definición muy específica del tema interpretativo y los diferentes subtemas que se abordan en cada una de las paradas del sitio (Moreira y Tréllez, 2013).

El guion debe incluir una descripción de los tipos de visitantes, la duración del recorrido, una introducción de que se tratará el contenido, la bienvenida, especificaciones del número de paradas, añadido a ello cada parada debe tener su contenido, incluyendo los subtemas que han sido definidos y los medios y técnicas apropiados para transmitirlos (Moreira y Tréllez, 2013).

Para concluir, el guion debe “indicar cómo realizar el cierre del recorrido y la despedida. Puede insertarse allí los mecanismos evaluativos que se consideren necesarios para el mejoramiento futuro de la actividad interpretativa” (Moreira y Tréllez, 2013, p. 42).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Este capítulo ayudó a determinar al investigador a obtener la información necesaria para recolectar los datos de manera correcta y así realizar una descripción y análisis que condujo a una buena elaboración de resultados y conclusiones, logrando así el cumplimiento de los objetivos.

3.1 Paradigma de la Investigación

El presente trabajo de titulación se adoptó el paradigma positivista para el enfoque cuantitativo y el interpretativo para el enfoque cualitativo, el primero, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se enfoca en medir fenómenos analizando la realidad de forma objetiva, los cuales son medibles utilizando la estadística como técnica para procesar los datos y así generalizar los resultados. Y el segundo analizó la realidad a profundidad a través de las opiniones de los gestores museísticos con base al tema de proceso de mediación a través de 15 Principios de Interpretación del Patrimonio, y así se pudo analizar las múltiples realidades subjetivas.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque del presente trabajo de titulación es mixto, cualitativo y cuantitativo, Hernández y Mendoza (como se citó en Hernández, Fernández y Sampieri, 2014) afirman que:

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”(p.534).

De lo cual se puede afirmar que el enfoque cuantitativo es el que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.37). Lo que se pretendía es recolectar datos con base a la medición numérica para poder realizar un análisis estadístico.

El enfoque cualitativo, “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de

interpretación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.40). Lo que se buscó con este enfoque es que a través de las variables de estudio se obtenga información basada en conocimientos y experiencia de los gestores del museo, que permitió dar más alcance a la investigación y responder preguntas que fueron sustanciosamente utilizadas para la interpretación en el proceso de mediación del museo.

3.3 Tipo de investigación

En el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sustenta que esta investigación “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

Es decir, se buscó especificar las características y los perfiles de los visitantes, los guías, que participan en el proceso de mediación del museo, mismos que se sometieron a un análisis con base a los PIP, información que se recogió de manera independiente tomando en cuenta a las variables de estudio de la investigación para poder describirlas y analizarlas.

Y para el enfoque cualitativo, el tipo de investigación estuvo ubicada en la fenomenología, donde se obtiene la perspectiva de los participantes, explorándola, describiéndola y comprendiendo lo que los individuos tienen en común de acuerdo a sus experiencias, respecto a un determinado tema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Todo ello, para comprender las perspectivas de los gestores en torno a los PIP.

3.4 Diseño de la Investigación

En el enfoque cuantitativo se utilizó el diseño no experimental, que se define como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Dentro de la clasificación de éste, se escogió el diseño transeccional el cual permite que se recolecten los datos en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este a su vez fue transeccional descriptivo, que se define como “Aquel que indaga la incidencia de las modalidades categorías niveles de una o

más variables en una población, son estudios puramente descriptivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). Muestras que fueron recolectadas en un solo momento de la investigación.

Para el enfoque cualitativo, se utilizó el diseño fenomenológico el cual, “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 493).

Este a su vez pertenece a la fenomenología hermenéutica ya que, “se concentra en la interpretación de la experiencia humana y los “textos” de la vida. No sigue reglas específicas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 494). Es decir se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada gestor desde la perspectiva construida colectivamente para luego interpretarlas.

3.5 Unidades de análisis

Las unidades de análisis según afirman los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) son denominados también casos o elementos, y que para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimitará la población.

Es decir, es necesario determinar que en este trabajo se utilizaron unidades de análisis que se determinaron según el enfoque, la primera unidad de análisis estuvo compuesta por lo cuantitativo, correspondientes a los grupos de visitantes y guías intérpretes del museo.

3.5.1 Población

Para el enfoque cuantitativo de esta investigación se estimó dos poblaciones, los guías intérpretes del museo y los visitantes. Siendo así que, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) afirman que, “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Las características de la primera población fueron: Todos los guías intérpretes (8) que trabajan en el museo Guayasamín, ubicado en la ciudad de Quito.

Para las características de la segunda población, se tomó en consideración a los visitantes anglosajones e hispanohablantes que ingresaron al museo Guayasamín en el mes de marzo en los últimos cuatro años (2015- 2018)

Para aclarar cómo se obtuvo cierta población, es necesario especificar que se escogió el mes de marzo por ser el mes donde se evidenció mayor afluencia de visitantes (según el registro de visitantes proporcionado por el museo, Tabla N3 y N4) a través del cual se realizó un promedio sumando el total de visitantes del mes de marzo en los últimos cuatro años, obteniendo una población de 4 333, 25 visitantes

Tabla 3. Estadísticas mensualizadas Fundación Guayasamín
Fuente: Registro de Visitantes del Museo Guayasamín, 2015 - 2016

Año	Mes	Nacionales	Extranjeros	Total Nac. y Ext
2015	Enero	830	3817	4647
	Febrero	826	3263	4089
	Marzo	776	2972	3748
	Abril	866	2630	3496
	Mayo	745	2057	2802
	Junio	1017	2545	3562
	Julio	954	3689	4643
	Agosto	915	3639	4554
	Septiembre	689	2655	3344
	Octubre	787	2553	3340
	Noviembre	795	3035	3830
	Diciembre	842	2363	3205
	Total	10042	35218	45260
	2016	Enero	865	4017
Febrero		700	3727	4427
Marzo		874	3642	4516
Abril		805	3141	3946
Mayo		665	2852	3517
Junio		702	3277	3979
Julio		969	4050	5019
Agosto		818	3529	4347
Septiembre		1287	2186	3473
Octubre		1372	3042	4414
Noviembre		1020	2527	3547
Diciembre		888	2651	3539
Total		10965	38641	49606

Tabla 4. Estadísticas mensualizadas Fundación Guayasamín.
Fuente: Registro de Visitantes del Museo Guayasamín, 2017 - 2018.

Año	Mes	Nacionales	Extranjeros	Total Nac. y Ext.
2017	Enero	1646	3512	5158
	Febrero	605	3337	3942
	Marzo	1031	3533	4564
	Abril	1208		1208
	Mayo	1075	2715	3790
	Junio	1492	4163	5655
	Julio	1339	3009	4348
	Agosto	1496	2764	4260
	Septiembre	1370	2306	3676
	Octubre	1791	2639	4430
	Noviembre	1206	2539	3745
	Diciembre	982	2580	3562
	Total	15241	33097	48338
2018	Enero	1856	4260	6116
	Febrero	1039	2863	3902
	Marzo	1404	3101	4505
	Abril	1274	2754	4028
	Mayo	858	2794	3652
	Junio	1327	3189	4516
	Julio	1367	3517	4884
	Agosto	1170	2823	3993
	Septiembre	1541	1912	3453
	Octubre	1479	2172	3651
	Noviembre	2557	2693	5250
	Diciembre	1887	2441	4328
	Total	17759	34519	52278
TOTAL CUATRO AÑOS				195482

3.5.1.1 Muestra

El tipo de muestra que se seleccionó para los visitantes fue la probabilística, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo define como: “Todos los elementos de la población que tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra a través de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis” (p. 175).

A continuación, para obtener la muestra se aplicó la siguiente fórmula, planteada por (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014).

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

Donde N es la población, que corresponde a 4333,25 visitantes; Z es el nivel de confianza, corresponde a 90% con un coeficiente de 1,645; p es la proporción de éxito, corresponde a 0,5; q es la proporción de fracaso, corresponde a 0,5; y la e es el margen de error, corresponde a 0,10; descrito esto, el resultado fue:

$$n = \frac{4333,25 \cdot 1,645^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1^2 \cdot 4332,25) + (1,645^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

n= 67 visitantes

Para la obtención de la muestra a los guías, el museo al contar con 8 guías intérpretes, un número reducido de trabajadores, se ha escogido la totalidad de guías.

Ahora bien, la segunda unidad de análisis, corresponde al enfoque cualitativo, la cual está conformada por los informantes clave del museo, quienes poseen una visión y experiencia amplia del proceso de mediación, por lo tanto la muestra se la hizo de manera intencional, seleccionando a los 3 principales gestores museísticos que son: el Director ejecutivo, la Directora de Colecciones y el Jefe de guías del museo, quienes con sus aportes dieron relevancia a la investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Son los principales que ayudaron a cumplir los objetivos de la investigación, por lo tanto, en el siguiente cuadro se presenta la técnicas y los instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación.

Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección. **Fuente:** M. Méndez, 2019

Cuantitativo		Cualitativo	
Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento
Revisión Bibliográfica	Libros, revistas científicas, páginas web, trabajos de investigación, tesis doctorales, libros digitales entre otros.	Entrevista	Guión de la entrevista semiestructurada
Encuesta	Cuestionarios (2)		
Observación Directa	Ficha de Observación (2)		

Para el enfoque cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento respectivo el cuestionario; la primera dirigida a guías con 17 preguntas, la cual ayudó a medir el grado de familiarización, y el grado de aplicación de los PIP.

La segunda, dirigida a los visitantes, con un total de 21 preguntas utilizada para determinar el interés de los visitantes, para medir el nivel en el que adquirieron nuevos conocimientos, se sintieron identificados con el patrimonio y fueron incentivados al cuidado y conservación del mismo.

Se aplicó también, la técnica de observación directa para la recolección de datos, a través de una ficha de observación, aplicada a los guías durante los recorridos, para analizar si aplican o no los PIP, donde se determinó el porcentaje de guías que aplican los principios y el grado de aplicación de estos principios.

A través de otra ficha de observación, también se evaluó el guion interpretativo del museo, con el fin de analizar si se encuentran inmersos los PIP, con el fin de determinar el número de principios con su respectivo porcentaje.

Y para el enfoque cualitativo se aplicó la técnica de la entrevista que se obtuvo a partir de la elaboración de un guión semi estructurado con 8 preguntas, con el propósito medir el grado de familiarización de los PIP a los gestores y conocer la existencia de programas y capacitaciones con base a estos principios.

3.7 Validez y confiabilidad

3.7.1 Validez

Dentro de los requisitos que debe cumplir un instrumento en la investigación cuantitativa es la medición de la validez, la cual se define como “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Para el instrumento fue necesario hacer una validez de expertos la cual está definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p.204).

Siendo así, que para el enfoque cuantitativo se elaboró una ficha de juicio de experto por cada instrumento, es decir 4 fichas, dos para encuestas y dos para fichas de observación, que fueron evaluados por 4 profesores especialistas de la UNIB.E entre ellos, el Decano Jesús Gómez, y los profesores Juan Carlos Castillo, Andrés Terán y Diana Constante especialistas en turismo.

De esta manera, las observaciones de los expertos al corregir los instrumentos fueron, cambiar algunas preguntas ya que se encontraban induciendo a la respuesta, también modificar las opciones de respuesta con una correcta utilización de la escala Likert; por el resto del contenido las preguntas correspondían y tenían pertinencia con las variable de estudio, por lo tanto los instrumentos quedaron corregidos con base a las observaciones de los especialistas en el tema.

En el enfoque cualitativo, la validación de la entrevista la realizaron profesores especialistas de la UNIB.E como: el profesor Juan Carlos Castillo y el profesor Andrés Terán especialistas en Turismo, y el Decano Jesús Gómez, sin ningún tipo de observación.

3.7.2 Confiabilidad

Otro de los requisitos que debe cumplir un instrumento de medición en el enfoque cuantitativo, es la confiabilidad, definida como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 200).

Las opciones de respuesta que se consideraron pertinentes a la pregunta, fueron realizadas en forma de afirmación como corresponde a esta escala, con 5 categorías las cuales el visitante tuvo que elegir, mismas a las que posteriormente se le asignaron valores numéricos para finalmente ser sumadas las respectivas puntuaciones, según las respuestas escogidas por los visitantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para medir la confiabilidad de las preguntas del cuestionario a visitantes, se utilizó el coeficiente de alfa de Cron Bach que según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) explican que la confiabilidad varía de acuerdo con el número de indicadores específicos o ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, los resultados arrojarán una mayor confiabilidad.

Afirmando que:

“Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.207).

Es decir, un coeficiente de 0,25 indica una baja confiabilidad, 0,50 la confiabilidad es media o regular, si supera el 0,75 es aceptable y si indica un coeficiente de 0,90 es elevada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el enfoque cualitativo en la entrevista, la confiabilidad estuvo implícita en la clasificación, categorización y triangulación de las preguntas. Ahora, para el enfoque cuantitativo la confiabilidad de las encuestas a guías y visitantes, se realizaron a través del programa Microsoft Excel, donde fueron ingresados los datos por individuo con sus respectivos ítems a través de la siguiente fórmula:

Donde:

α = Nivel de confiabilidad

K= número de ítems

Vi= Varianza de cada ítem

Vt= Varianza Total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Se reemplazó los datos y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 6. Confiabilidad de la encuesta a guías.
Fuente: M. Méndez, 2019.

Confiabilidad:	
α (alfa)=	0,76
K= Número de ítems	17
Vi= Varianza de cada ítem	13,80
Vt= Varianza total	48,48

Tabla 7. Confiabilidad de la encuesta a visitantes.
Fuente: M. Méndez, 2019.

Confiabilidad	
α (alfa)=	0,91
K= Número de ítems	20
Vi= Varianza de cada ítem	21,06
Vt= Varianza total	156,69

Como se puede observar, en el resultado de la confiabilidad de la encuesta a guías, (Tabla 6) el nivel de confianza fue de 0,76, lo que significa que es aceptable; y la confiabilidad de la encuesta a visitantes (Tabla 7) el nivel de confianza fue de 0,91 lo que significa que es elevada.

3.8 Procesamiento de los datos

En el enfoque cualitativo, el análisis de los resultados se lo realizó a través del método de Hernández, Fernández y Sampieri (2014) adaptada a 5 pasos de 7,

realizando: el análisis de datos, la preparación de datos para el análisis a través de la transcripción de la entrevista, la revisión de datos – lectura y observación, estructuración de unidades de análisis, codificación de las unidades – asignando categorías y códigos, buscando puntos de coincidencia, y llegar a la respectiva interpretación de la información.

Una vez interpretada la información, para poder determinar el nivel de familiarización de los gestores, se aplicó una escala con nivel experto, conocedor y básico, donde se asignaron parámetros puntuales que ayudaron a medir el nivel de cada gestor.

En el enfoque cuantitativo, en la encuesta a visitantes y guías el procesamiento de datos se lo realizó a través del programa de Google Drive, se tabuló las respuestas y para el análisis e interpretación de los datos, se utilizaron cuadros de frecuencia y el diagrama sectorial para la gráfica en porcentajes.

Para medir el grado de aplicación de los PIP los resultados fueron presentados a través de la triangulación de datos entre todos los instrumentos aplicados, recalcando que la ficha de observación fue la que mostró el porcentaje de los principios, y se asignó escalas que facilitaron medir el porcentaje y grado de aplicación de los PIP, utilizando la encuesta a guías y visitantes para nutrir la investigación y así discutir los resultados.

Es decir se considera alto si posee entre 70 – 100%, medio 50 -69 % y bajo 0 - 49%. Asignándose colores a cada uno verde, amarillo y rojo respectivamente.

El en el nivel de planificación, se detalló el resultado del guion interpretativo, en el cual se mostró el No de principios inmersos, para ello se utilizaron a los PIP con indicadores específicos en cada uno, si cumplían con la mayoría quiere decir que si obedece con lo indicado, para al final hacer un promedio con el número de PIP cumplidos y mostrar el respectivo grado.

Y por último, la sección enfocada a los visitantes donde se muestra el nivel interés del visitante, a través de la adquisición de nuevos conocimientos, identificación con el patrimonio, el incentivo al cuidado y conservación del patrimonio, los resultados ya vienen marcados en las respectivas preguntas que se realizó.

3.9 Operacionalización de las variables

A continuación en el siguiente cuadro se muestra, las respectivas variables de la investigación, con sus respectivas dimensiones, indicadores y preguntas.

Tabla 8. Operacionalización de las variables. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Variab les	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas/Instrumentos
Proceso de Mediación	Es el proceso de vinculación y comunicación donde el mediador actúa como un puente, entre patrimonio y audiencia, para crear conexiones utilizando varias técnicas interpretativas adecuándolas a cada tipo de audiencia.	Gestores museísticos	- Nivel de familiarización de los gestores con base a los PIP.	- Cree Ud. que los guías del museo, al momento de realizar los recorridos aplican de manera correcta los PIP? - ¿Cree Ud. que en el guión interpretativo del museo están inmersos los PIP para una correcta adquisición de nuevos conocimientos en los visitantes? - ¿Se han desarrollado proyectos o programas previos en donde se hayan implementado los PIP?	- Visitas de Campo - Entrevistas -Recopilación bibliográfica
		Guías intérpretes.	- N° de años trabajados en el museo. - Formación educativa - Grado de aplicación de los PIP en el proceso de mediación.	- ¿Cuántos años ha trabajado en el museo? - ¿Qué tipo de formación tiene? - Escriba el grado en el que usted está familiarizado con los PIP. - Con qué frecuencia aplica los Principios de Interpretación del Patrimonio en los recorridos realizados - Cree Usted que los guías del museo, al momento de realizar	- Visitas de campo -Recopilación Bibliográfica - Encuestas - Fichas de observación y evaluación -Levantamiento de información primaria.

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	los recorridos aplican de manera correcta los PIP? Preguntas	Técnicas e instrumentos
		<p style="text-align: center;">Guion interpretativo del museo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nº y porcentaje de PIP incluidos en el guion actual del museo. - Recorridos en base a un guion interpretativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Cree usted que en el guion interpretativo del museo están inmersos los PIP para una correcta adquisición de nuevos conocimientos en los visitantes - Las guías siguen un guion interpretativo. - El nivel de adquisición de nuevos conocimientos tras el recorrido fue - Durante el recorrido, el nivel en el que usted logró conectarse e identificarse con la vida y obras, del pintor Oswaldo Guayasamín fue. - Cuál fue el grado en el que se sintió incentivado al cuidado y conservación del patrimonio cultural tras el recorrido - Existe algún método de evaluación al visitante para saber si realmente tras los recorridos, se está provocando el interés la motivación del cuidado y conservación del patrimonio y que al salir de las salas, verdaderamente se llevan consigo nuevos conocimientos, y personas identificadas con el patrimonio. - ¿Recomendaría visitar este museo? 	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas de campo - Ficha de evaluación - Visitas de campo. - Encuestas - Levantamiento de información. (Registro de visitantes del museo).
		<p style="text-align: center;">Visitantes</p>	<p>Nivel de interés de los visitantes a través del:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de visitantes que creen haber adquirido conocimientos - Porcentaje de visitantes identificados con la vida y obra del artista. - Porcentaje de visitantes incentivados al cuidado y conservación del patrimonio. - Nivel de satisfacción. 		

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	una historia que informe y entretenga a los visitantes. Preguntas	Técnicas e instrumentos
		4. El Don de la Motivación	- Audiencia motivada que realiza preguntas	<ul style="list-style-type: none"> - El recorrido del museo despertó en Usted la motivación por conocer más el arte cultural y por ende a querer visitar más museos. - Está de acuerdo que el museo emplee el uso de material didáctico como folletos, trípticos, documentos informativos para mayor información y adquirir así de mejor manera conocimientos. - Durante sus recorridos percibe el interés por parte de los visitantes a través de su participación con preguntas 	Recopilación de fuentes primarias.
		5. El Don de la Integralidad	<ul style="list-style-type: none"> - Abarca temas completos - Biografía del artista - Obras (pinturas) - Arquitectura - Colecciones de arte 	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccione los aspectos que considera que más comprendió al salir del museo. Abarca temas completos - Biografía del artista - Obras (pinturas) - Arquitectura - Colecciones de arte 	

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
		<p>6. El Don de los Programas Específicos</p> <p>7. El Don de Personalizar el Pasado.</p>	<p>- Proceso de mediación y guion interpretativo y adaptados a cada tipo de audiencia</p> <p>- Revivir el pasado a través de técnicas interpretativas. (Dinámicas, anécdotas, historias etc.</p>	<p>- Considera que el recorrido fue adaptado a sus intereses.</p> <p>- Considera que el proceso de mediación y el guion interpretativo están dirigidos y adaptados a cada tipo de audiencia como: niños, adolescentes, adultos y tercera edad.</p> <p>- Se han desarrollado proyectos o programas previos en donde se hayan implementado los PIP como una herramienta esencial en el funcionamiento del proceso de mediación.</p> <p>- Considera que durante el recorrido regresaba en el tiempo y revivía el pasado a través de la vida y obra del autor.</p> <p>- Cual de las siguientes técnicas interpretativas usa en el recorrido para revivir el pasado y hacer los recorridos más placenteros.</p>	<p>Recopilación de fuentes primarias.</p>

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
		<p>8. El Don de la Iluminación a través de las Nuevas Tecnologías</p> <p>9. El Don de la Precisión</p> <p>10. El Don del Profesionalismo</p>	<p>- Buen uso de tecnologías dentro de los recorridos</p> <p>- Información sintetizada, precisa, sencilla, completa.</p> <p>- Habilidades en técnicas básicas de comunicación. - Ser breve, conciso y directo. - Escucha activa - Lenguaje claro y sencillo - Uso de la comunicación no verbal</p>	<p>- El uso de las tecnologías en los recorridos; como los videos y el sistema de rompecabezas digital, los califica como.</p> <p>- Considera que se le está dando un uso eficiente a los equipamientos tecnológicos dentro de los recorridos</p> <p>- ¿Se han incorporado tecnologías en sus programas interpretativos?</p> <p>- Seleccione la opción que más defina como fue la información entregada por el guía durante el recorrido. a) sencilla (fácil de entender) b) sintetizada c) precisa d) completa e) Todas las anteriores</p> <p>- Como califica la información presentada en el guión interpretativo. - Cómo califica usted el proceso de comunicación y el lenguaje utilizado por el guía. - Durante el recorrido el guía despejó todas sus inquietudes. - Considera que despeja todas las inquietudes de los visitantes durante el recorrido. -Cuál de las siguientes opciones considera Ud. que</p>	<p>Recopilación de fuentes primarias.</p>

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
		<p>11. El Don de la Escritura Interpretativa</p> <p>12. El Don de las Relaciones.</p> <p>13. El Don de la Belleza</p>	<p>- Uso de la información y aplicación de las directrices pautadas en el guion.</p> <p>Nº de Proyectos con enfoque a la mediación e implementación de los PIP</p> <p>Motivación e interés por lo que están viendo.</p>	<p>pone en práctica durante los recorridos, para que la interpretación tenga mayor impacto.</p> <p>a) Ser breve, conciso y directo. d) Escucha activa</p> <p>b) Lenguaje claro y sencillo</p> <p>e) Todas las anteriores</p> <p>c) Uso de la comunicación no verbal</p> <p>- El proceso de mediación sigue un guion interpretativo</p> <p>- En la construcción del guion interpretativo, toman en cuenta las percepciones de los visitantes y así transmitir aquello que les gustaría dar a conocer.</p> <p>Se han desarrollado proyectos o programas previos en donde se hayan implementado los PIP como una herramienta esencial en el funcionamiento del proceso de mediación.</p> <p>- Al finalizar el recorrido considera usted que sintió e incrementó su admiración por la belleza del patrimonio.</p>	<p>Recopilación de fuentes primarias.</p>

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
		<p>14. El Don del Disfrute</p> <p>15. El Don de la Pasión</p>	<p>Servicio de guianza excelente.</p> <p>Buena actitud durante el recorrido</p>	<p>- Considera que durante el recorrido, transmite a los visitantes la necesidad de cuidar y conservar el patrimonio.</p> <p>- Califique cómo le pareció el servicio de guianza.</p> <p>- El guía tuvo pasión al transmitir el mensaje durante el recorrido</p> <p>- En qué grado muestra pasión por transmitir el mensaje interpretativo a los visitantes.</p>	<p>Recopilación de fuentes primarias.</p>

CAPITULO IV

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos del análisis del proceso de mediación del museo y la aplicación de los PIP, mismo que proporcionaron un fundamento relevante para el logro de los objetivos, dando forma y veracidad a la presente investigación

A continuación, el análisis que se exponen es este estudio fueron producto de una triangulación de información para contrastar cada una de las respuestas y las percepciones de los encuestados y así brindar la respectiva interpretación y discusión de los datos, mismos que fueron presentados por principio y dividido en cuatro secciones:

La primera, enfocada al nivel de gestión la interpretación desde el enfoque de los gestores con base a los PIP, en donde se explicó a nivel macro los resultados obtenidos, producto de las entrevistas a los principales gestores del museo; la segunda, desde el enfoque de ejecución de los PIP por parte de los guías, con sus respectivas encuestas y fichas de observación; la siguiente a nivel de planificación, con el resultado del guion interpretativo, y por último la sección enfocada a los visitantes donde se determinó el interés del visitante, a través del nivel de adquisición de nuevos conocimientos, identificación con el patrimonio y el incentivo al cuidado y conservación.

4.1 Nivel de familiarización de los PIP desde el enfoque de los gestores museísticos.

En primer lugar, se presentan los resultados del análisis cualitativo, en temas de: gestión, planificación en torno a los PIP, y planes, proyectos y capacitaciones con base a estos principios, para determinar el respectivo nivel de familiarización. Para ello, se asignó un código especial a cada actor clave para así mantener el anonimato de los entrevistados, mismos códigos que han sido mostrados a lo largo de este capítulo, citados dentro de los resultados; de igual manera, se establecieron siglas a los cuadros de resumen para facilitar la comprensión del lector como se observa a continuación en el (Cuadro No 1).

Cuadro No. 1 Cuadro de codificación para Gestores entrevistados del museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

E1= Entrevistado 1
E2= Entrevistado 2
E3= Entrevistado 3

En la primera pregunta realizada a los gestores sobre la aplicación de los PIP por parte de los guías en los recorridos, se manifestó que “No sé si los 15 preceptos se aplican sistemáticamente, incluso creo que es un poco complicado no es cuestión matemática, decir este sí, este no, estos se van combinando unos con otros en el recorrido.” (E1, mayo 2019). Respuesta muy similar que dio el E3, caso contrario al otro entrevistado quien dijo que, “Bueno, exactamente los 15 Principios de Interpretación del Patrimonio debo suponer que no han sido socializados” (E2, mayo 2019).

Llegando a la conclusión de que, existe un desconocimiento y nula certeza de los gestores si los guías están aplicando los PIP en los procesos de aprendizaje hacia el visitante, durante los recorridos afirmando que “estos no han sido socializados pero que inconscientemente pueden estar cumpliendo con algunos” (E2, mayo 2019).

Ahora, en temas de planificación, se habla de la importancia que tiene un guion, en la función mediadora e interpretativa de los contenidos expositivos durante los recorridos, y que los mensajes que se emitan son el eje central de cualquier museo hacia los visitantes.

Por lo tanto, al preguntar a los gestores si el guion fue elaborado con base a los PIP, una de las respuestas fue, “No, al momento de la elaboración del guion, no se tomaron en cuenta estos principios, si se han ido incluyendo con el tiempo unos, pero claro al momento de elaborarlo no se basaron en los PIP para hacerlo” (E3, mayo 2019). Al mismo instante el otro entrevistado manifestó que, “Al momento de elaborar el guión quizá éstos se tomaron de manera inconsciente” (E1, mayo 2019).

Otra de las respuestas fue que, “El guion del museo es un guion establecido, se está construyendo uno que se enfoque con estos principios, pero como menciono, es un proceso” (E2, mayo 2019).

Por lo tanto, se evidenció que los gestores del Museo Guayasamín al desconocer los PIP como herramienta esencial de planificación, tales principios no fueron la base de la construcción del guión, pero que inconscientemente pueden estar inmersos algunos.

Con respecto a la pregunta anterior, se indagó también, si para la construcción del guion interpretativo se tomaron en cuenta las percepciones de los visitantes para poder transmitir aquello que les gustaría dar a conocer, evidenciándose que dos entrevistados dijeron cumplir con esta premisa, afirmando que:

“Total, esa es la intención, usualmente después de los recorridos revisamos los libros de sugerencias y conversamos un poco con los turistas, en este sentido de saber lo que ellos esperan del museo, y de saber qué es lo que también quieren conocer del museo” (E2, mayo 2019).

La segunda opinión fue que, “La respuesta del público es importante, es muy importante, entonces nos interesa mucho lo que el público esté interesado en conocer, sus preguntas” (E2, mayo 2019).

Por otra parte se observó que hubo una respuesta contraria a los dos anteriores entrevistados manifestando que, “si me voy a las dudas o recomendaciones de las personas o a contar los incidentes; los guías me dicen tal persona quiso hablar y habló mucho, es complicado porque el termino guion, excluye la participación del público” (E1, mayo 2019).

En efecto, a pesar de que hay una postura diferente, se constata que para los gestores si son importante los comentarios de los visitantes y que las percepciones de estos sí son tomadas en cuenta en la construcción del guion

En cuanto al tema de la implementación de un método que evalúe al visitante los conocimientos, personas identificadas con el patrimonio, el incentivo al cuidado y conservación, el primer entrevistado afirmó que los libros de sugerencias eran un método de evaluación, más otra de las respuestas fue que, “lamentablemente no (...) el libro de sugerencias no es una evaluación en sí, es donde se escribe un

gracias, hasta que te hizo sentir el museo, pero mas no una evaluación enfocada directamente a un punto” (E2, mayo 2019).

Y otra de las respuestas fue, “No, hemos hecho encuestas a nivel de satisfacción de los visitantes, pero nunca enfocadas hacia el aprendizaje” (E3, mayo 2019).

De este modo, se evidenció la inexistencia de un método de evaluación específico al visitante, más bien, sólo desde el punto de vista de satisfacción, evidenciándose una baja apreciación en este criterio, ya que los museos son instituciones con fines educativos y que desde el punto de vista de la interpretación es importante que se mida los conocimientos, personas identificadas con el patrimonio, y si existe el incentivo al cuidado y conservación.

En general, se observa que en varias actividades de gestión y planificación, los gestores no están cumpliendo, adecuadamente, hablando desde el punto de vista de la implementación de los PIP, y que éstas necesitan ser replanteadas con base a estos principios, para así llevar a cabo un proceso de mediación adecuado

- A continuación, se presenta los resultados de los planes, proyectos y capacitaciones con base a los PIP

Según el principio No 6 que hace referencia a enfoques diferentes para la interpretación de niños, adolescentes y tercera edad, se realizó la respectiva pregunta acerca de la existencia de capacitaciones a los guías dirigidas a estos tipos de audiencia.

Una respuesta representativa fue que, “Si, pero la verdad no nos ha ido muy bien con eso, antes si teníamos, hace años había un guion especializado a niños (...), pero no lo aplicaban, y en cuanto a jóvenes y tercera edad, enfoques de manera personalizada no” (E3, mayo 2019).

Bien, otra respuesta fue, “Sí, no suficientemente, pero efectivamente se ha empezado a capacitar a los guías, pero en adaptación para niños adolescentes y tercera edad digamos que a veces es complicado” (E1, mayo 2019). Sumado a ello una última respuesta afirmó que, “No, lastimosamente no, lo que nosotros hacemos como preparación para los diversos tipo de público básicamente es leer (...), pero algo estricto no” (E2, 2019)

Por lo tanto, se evidenció que el museo no ha realizado programas de capacitación a los guías para el manejo de los distintos tipos de audiencia, y que poseían un guion adaptado a niños, que no era respectivamente aplicado; es decir no han brindado como tal una capacitación estricta y formal tomando como base a los PIP, sino que han realizado otro tipo de capacitaciones.

Respecto al principio N12, que hace referencia a los planes y programas interpretativos se preguntó si se han desarrollado planes y proyectos con base a los PIP, donde se observó una respuesta de “Estamos en eso” (E1, mayo 2019). Mientras una segunda opinión dijo que, “yo he escuchado algunos de los principios del tema de patrimonio, pero aquí no se ha llegado a realizar como tal, formalmente proyectos o programas que aborden como tema principal a los PIP”. (E2, mayo 2019).

Y finalmente una última respuesta afirmó que “No, ahora estamos tomando un nuevo enfoque que está obviamente centrado en la participación del visitante entonces esa parte de la mediación está en desarrollo, (...) entonces estamos en eso” (E3, mayo 2019)

En efecto, tras las respuestas de ambos gestores se confirma que en el museo no ha desarrollado proyectos o programas de implementación de los PIP, afirmando que se lo está desarrollando desde el enfoque de la mediación, pero que es un proceso complicado.

Respecto al principio No 8 que hace referencia a la incorporación de tecnologías en los recorridos se indagó si el museo ha implementado tecnologías en los programas específicos afirmando que:

“No utilizamos ninguna tecnología en los recorridos, por ejemplo tenemos el audio guía que no lo usamos (...), la tecnología que usamos es la de los televisores y eso es todo, no tenemos ningún tipo de tecnología sofisticada, por mi punto de vista esas pantallas son anticuadas ni siquiera son las actuales, nosotros necesitaríamos pantallas digitales que se puedan ver muchas más cosas” (E1, mayo 2019).

Sin embargo, el E2 y E3, afirmaron que existe el programa el mural de los mutilados, del arte en movimiento, afirmando que “utilizamos el video introductorio, eso sí, como una herramienta más visual y además auditiva, y la aplicación del mural los mutilados está en unos cubos que la gente puede ir moviendo y ahora también con el mural de Ecuador” (E3, mayo 2019).

Existe una discrepancia del primer entrevistado, de que los equipos tecnológicos son anticuados, frente a los otros entrevistados quienes afirmaron que son tecnologías que si ayudan al visitante a comprender de manera más real el contenido del museo.

Es decir, se evidencia que el museo si posee tecnologías que los gestores afirman usarlas dentro de los recorridos como los sistemas digitales de rompecabezas, y los murales los mutilados y Ecuador, mismos que se arma a través de una Tablet que se pone de exhibición al público, para que los visitantes interactúen.

Con respecto a la disposición de los gestores en invertir en proyectos y capacitaciones con base a los PIP, se dijo que:

“somos una institución privada sin fines de lucro, pero que se auto gestiona, entonces no hay un presupuesto, destinado a implementaciones ni de capacitación tecnológica, ni nada, entonces apertura en ese sentido si hay, de comentarla, conversarla, posibilidades de incorporar a presupuestos es complicado, porque gran parte del mantenimiento es lo que ocupa el presupuesto” (E3, 2019).

Otra de las respuestas fue “Si, claramente, digamos que yo mismo soy capacitador de instituciones culturales, mi primer oficio” (E1, mayo 2019). Complementándose con una última respuesta, “Si, (...) con el nuevo director la intención es tener planes de interpretación de museo de cambiar los guiones y darle un enfoque más dinámico” (E2, mayo 2019).

Se evidenció una gran disposición de los tres entrevistados, en querer invertir en el museo, para hacer de éste un espacio más ameno y parte importante en la experiencia de los visitantes, pero que existen deficiencias relacionadas con el presupuesto, ya que éste es limitante para destinarlas hacia otras actividades, porque la mayor parte de éste se lo invierte en dar mantenimiento al museo.

Evidenciándose actualmente la inexistencia de planes programas, proyectos o capacitaciones a los guías que aborden a los PIP, pero afirman que están trabajando en ello.

- Finalmente, se muestra el nivel de familiarización que tienen los gestores con base a los PIP, que se determinó a través de la siguiente escala: experto, conocedor y básico.

Es decir, luego del análisis se considera a un experto en los PIP, a los que cumplen con lo siguiente: Conocen a los 15 PIP, ejecutan los PIP en los recorridos, aplican los PIP en proyectos, programas y capacitaciones.

Un conocedor en los PIP es aquel que: ha escuchado acerca de los PIP, ejecutan algunos PIP en los recorridos, están desarrollando, proyectos, programas y capacitaciones con base a los PIP.

Y un básico en PIP es aquel que: no conoce a los PIP, no se los ejecutan en los recorridos, no aplican los PIP en los proyectos, programas y capacitaciones. Como se observa en el (Cuadro No 2).

Cuadro No. 2. Nivel de familiarización de los gestores con base a los PIP.
Fuente: M. Méndez, 2019.

Nivel de familiarización de los PIP	E1	E2	E3
Experto			
Conocedor	X		X
Básico		X	

Por lo tanto, se evidenció que ninguno de los gestores están lo suficientemente familiarizados con los PIP, evidenciándose una disposición positiva de invertir en proyectos y capacitaciones, pero que el museo no cuenta con el suficiente presupuesto, porque la mayor parte de éste se invierte en mantenimiento.

4.2 Enfoque de ejecución de los guías, y la apreciación del visitante hispanohablante y anglosajón en torno a los PIP

4.2.1 Descripción de las actividades que cumplen los guías intérpretes dentro de los recorridos en la mediación del museo.

Previo a presentar el grado de aplicación de los PIP es relevante detallar las actividades que normalmente el guía intérprete cumple antes y durante los recorridos, con base a observación directa

Se parte con el horario de atención del museo, el cual inicia a las 9:30 am, comenzando el primer recorrido a las 10: 00 am, previo a ello evidentemente ya están marcados los respectivos turnos rotatorios alrededor de todo el día.

Cuando llegan los visitantes, éstos son anunciados por el guardia, al guía quien maneja la Motorola, aparato que sirve para comunicarse, y que se encuentra afuera en el “punto blanco”, lugar de vigilancia, éste les da la bienvenida y les informa por donde deben ingresar para el inicio del recorrido. El guía que se encuentra dentro, los recibe dando nuevamente la bienvenida y receptando los tickets de entrada; para esto, cada guía posee una ficha de control de los turnos, en donde deben poner el número de visitantes que ingresaron, hora de inicio, hora de finalización del recorrido y observaciones pertinentes, si las hubiera.

Parada No 1

Sala Principal: Los guías dan paso al inicio del recorrido informando a los visitantes que tomen asiento para un video introductorio, el cual tiene una duración de 5 minutos, tras el video, el guía interactúa con los visitantes preguntándoles de que nacionalidad son y si alguna vez han escuchado hablar sobre el artista, tras ello, da una introducción hablando sobre la biografía del artista, una reseña histórica del museo y luego pasa a la explicación por paradas.

- ❖ **Entrada de la casa:** el guía explica acerca del coleccionismo de Oswaldo Guayasamín.
- ❖ **El comedor:** se explica el material del que fue elaborado.

Parada No 2

- ❖ **Sala pequeña:** se detalla varios cuadros expuestos en el lugar.

Parada No 3

- ❖ **Entrada al dormitorio:** se explica todos los cuadros expuestos dentro de su habitación y varias piezas de colección entre otros detalles.
- ❖ **Dormitorio:** se muestra su amoblado, el tamaño de la habitación, piezas de colección, entre otras.

Parada No 4

- ❖ **Estudio:** se puede encontrar los materiales que utilizaba para pintar, y se exhibe un video.
- ❖ **Biblioteca:** se muestra brevemente el coleccionismo de libros del autor.

Parada No 5

- ❖ **Sala Maruja Monteverde:** exhibición de cuadros en homenaje a quien fue su primera esposa. Terminando así el recorrido, el guía se despide y da las gracias.

4.2.2 Perfil y apreciación del guía intérprete

El perfil del guía que trabaja en el museo, se encuentra en un rango de edad de 31 a 40 años (50%) (Ver Imagen No 1), el género predominante son mujeres (62,5%) (Ver Imagen No 2), de nacionalidad ecuatoriana (100%) (Ver Imagen No 3), cuyos años trabajados en el museo están en el rango de 1a 5 años (62,5%), y todos presentan estudio superior universitario (100%) (Ver Imagen No 4).

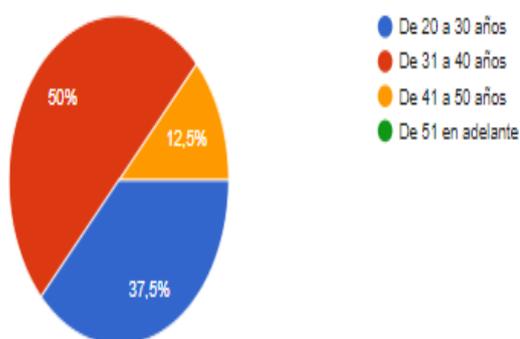


Imagen No. 1. Edad de los guías.
Fuente: M. Méndez, 2019.

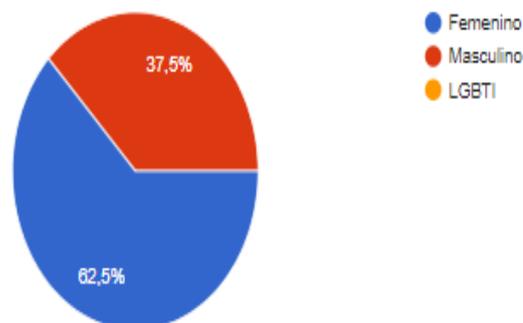


Imagen No. 2. Género de los guías.
Fuente: M. Méndez, 2019.

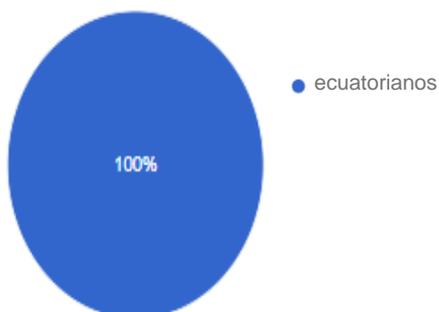


Imagen No. 3. Nacionalidad de los guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

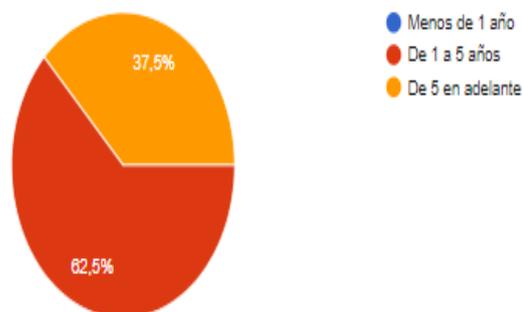


Imagen No. 4. Años trabajados en el museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

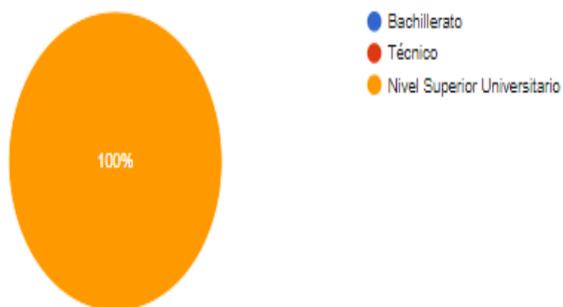


Imagen No. 5. Tipo de formación de los guías.
Fuente: M. Méndez, 2019.

A continuación, se presenta la apreciación de los guías con respecto a la familiarización y uso de los PIP en los recorridos.

La mayoría de guías intérpretes afirmó tener un grado de familiarización medio con los PIP, frente a un mínimo porcentaje del 12,5% que opinaron que era bajo, esto supondría un nivel medio de familiarización con los principios deduciendo que no lo conocen a profundidad porque estos principios no han sido socializados a profundidad en el museo.

Cuadro No. 3. Grado en el que los guías están familiarizados con los PIP.
Fuente: M. Méndez, 2019.

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Alto	0	0%
Moderadamente alto	0	0%
Medio	7	87,5%
Bajo	1	12,5%
Ninguno	0	0%
Total:	8	100%

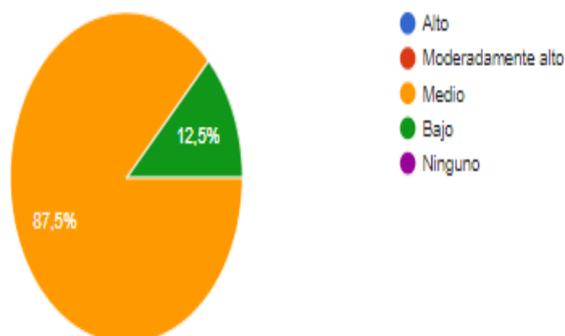


Imagen No. 6. Grado en que los guías están familiarizados con los PIP. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Al preguntar la frecuencia con que estarían aplicando los PIP en los recorridos, las respuestas son variadas en los bajos porcentajes (12,5%), afirmando que, algunas veces es la única respuesta que alcanzó un mayor porcentaje (62,5%).

Cuadro No. 4. Resultado de la encuesta a guías. Frecuencia de aplicación de los PIP en los recorridos. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	1	12,5%
Casi siempre	1	12,5%
Algunas veces	5	62,5%
Muy pocas veces	1	12,5%
Nunca	0	0%
Total:	8	100%

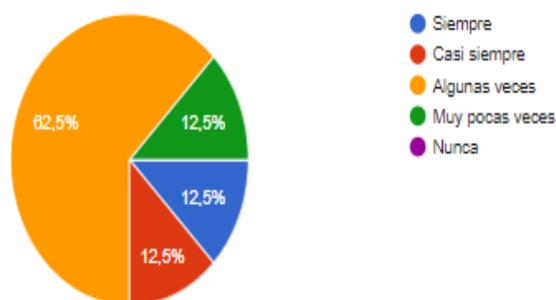


Imagen No. 7. Frecuencia de aplicación de los PIP en los recorridos. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

4.2.3 Resultados de los PIP y su respectivo grado de aplicación en los recorridos.

En esta sección se trianguló la información de los tres instrumentos aplicados, aclarando que solamente de los PIP que tienen ítems similares entre sí, se relacionaron, ya que algunos PIP son distintos para cada sujeto de estudio, y se discutieron por separado.

Mostrándose primero los análisis de los resultados y luego su respectiva discusión, sustentados con citas en algunos casos. El principio 12 no aparece aquí porque fue discutido en las entrevistas.

P1. El don del despertar la “Chispa”: para despertar el interés, los y las intérpretes deben conseguir que los contenidos de sus mensajes se relacionen con la vida de los visitantes.

- En este principio, se trianguló la ficha de observación, la encuesta a guías y la encuesta a visitantes por contener ítems similares que evaluaron lo mismo.

Cuadro No. 5. Resultado de la ficha de observación. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicadores	Nº de Guías	% de Guías
1. El don de despertar la “Chispa” Recorridos Participativos	Guías que realicen actividades durante los recorridos	0	0
	Visitantes que participen en actividades que indiquen los guías	0	0

Tras el respectivo análisis, se obtuvo que ningún guía realiza actividades durante los recorridos ni hace participar a los visitantes.

Mientras tanto, al consultarle a los guías con qué frecuencia permite participar a los visitantes para que se involucren e interactúen en el proceso de aprendizaje del museo, el 37,5% respondió que casi siempre contra un 12,5% que señalaron que muy pocas veces.

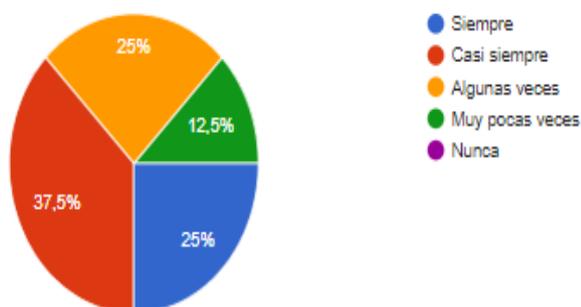


Imagen No. 8. Resultado de encuesta a guías. Frecuencia que los guías permiten participar a los visitantes en el proceso de aprendizaje del museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Por otro lado, está la apreciación de los visitantes, a quienes se les preguntó si les gustaría que los recorridos sean más participativos, teniendo como resultado por el lado de los anglosajones, el 35,5% de acuerdo con ciertos aspectos y el 9,7% totalmente en desacuerdo, comparativamente con los hispanohablantes quienes

mostraron un 69,4% estar totalmente de acuerdo frente a un 2,8% totalmente en desacuerdo.

Cuadro No 6. Resultado de encuesta a visitantes. Recorridos más participativos.
Fuente: M. Méndez.2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente de acuerdo	8	25,8	25	69,4
De acuerdo en ciertos aspectos	11	35,5	9	25
Indeciso	6	19,4	1	2,8
En desacuerdo con ciertos aspectos	3	9,7	0	0
Totalmente en desacuerdo	3	9,7	1	2,8
Total:	31	100	36	100

Ahora, al evaluar a los visitantes si están de acuerdo en participar en programas o talleres que realice el museo como actividad extra de aprendizaje después del recorrido, el público anglosajón se mostró indeciso con el 35,5% y 3,2% se mostró totalmente en desacuerdo, frente al público hispanohablante, quienes se mostraron totalmente de acuerdo con un 66,7% y un 2,8% en desacuerdo con ciertos aspectos.

Cuadro No. 7. Resultado de la encuesta a visitantes. Participación en programas o talleres como actividad extra de aprendizaje. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente de acuerdo	9	29	24	66,7
De acuerdo en ciertos aspectos	7	22,6	11	30,6
Indeciso	11	35,5	0	0
En desacuerdo con ciertos aspectos	3	9,7	1	2,8
Totalmente en desacuerdo	1	3,2	0	0
Total:	31	100	36	100

Ahora, en los resultados de la ficha de observación, se determinó que los visitantes no participan de ninguna actividad que disponga el guía, porque el museo como tal, no realiza actividades que permitan despertar el interés de los visitantes, por lo tanto, con base a lo observado ningún guía en los contenidos expositivos relaciona

las experiencias y vivencias de los visitantes, para despertar e incrementar en ellos el interés.

Además, la postura de los guías, sobre la frecuencia que permiten participar a los visitantes en los recorridos, fue que comprendieron y afirmaron que es importante su participación, para interactuar con ellos y transmitirles sus saberes para que haya una apropiación de aquello que ven. Siendo así, se evidenció que la audiencia hispanohablante mostró completa aprobación de que los recorridos sean más participativos, como un público más dispuesto y dinámico, caso contrario a los anglosajones quienes se mostraron más cerrados a ese tema.

Se pone en evidencia que la misma audiencia hispanohablante son los que tienen mayor disposición en participar en talleres y actividades extra que el museo emplee, arbitrariamente a los anglosajones, quienes mostraron tener una postura negativa a ello.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se valoró que cumpliera con lo siguiente: guías que realicen actividades en los recorridos y visitantes que participen en las actividades que indiquen los guías.

Dando como resultado que, ninguna una de estas actividades se cumplen, lo que corresponde a un grado bajo de aplicación en este principio.

P2. El don de la revelación: el propósito de la interpretación va más allá de la entrega de información, consiste en revelar una verdad y un significado profundo.

- En este principio, el resultado de la ficha se la discutió por separado y se trianguló únicamente la encuesta a guías y la encuesta a visitantes.

Tras la respectiva evaluación a los guías durante los recorridos se pudo apreciar que 7 guías cumplen con este principio dando como resultado el 87,5%.

Cuadro No. 8. Resultado de la ficha de observación. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
2. El don de la revelación. Audiencia impactada con el mensaje interpretativo	La audiencia si se detiene a observar las obras.	7	87,5

Se pudo observar, que la audiencia de la mayor parte de los guías mostraron estar impactados con el mensaje interpretativo, sobre todo la audiencia anglosajona quienes mostraron mayor asombro durante las explicaciones del guía así como, también a detenerse a observar las obras del artista, sin embargo, en base a la observación directa se pudo apreciar que los guías, deben generar más significados profundos en los visitantes a pesar de que la mayoría mostraron admiración.

Complementando a ello (Jiménez, 2019) afirma que, lograr captar la atención, mantenerla desde el inicio hasta el fin, e incitar en la mente de los visitantes un momento de impacto, una conexión, la creación de significados profundos y admiración por lo que están viendo, toma tiempo, esfuerzo y estrategia.

Al preguntar a los guías si creen que están creando conexiones y significados profundos en los visitantes, para que éstos se identifiquen con la vida y obra del artista, en promedio el 75% afirmaron que casi siempre y el 25% que siempre.

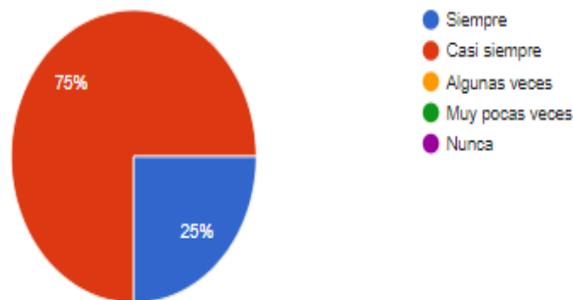


Imagen No. 9. Resultado de encuesta a guías. Conexiones y significados profundos en los visitantes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Ahora, al preguntar a los visitantes, si realmente durante el recorrido lograron descubrir significados profundos sobre la vida y obra del artista, los anglosajones obtuvieron un 74,5% en estar totalmente de acuerdo, frente a un 3,2% de indecisión, y los hispanohablantes mostraron un 75% en estar totalmente de acuerdo, frente a un 2,8% totalmente en desacuerdo.

Cuadro No. 9. Resultado de encuesta a visitantes. El recorrido permitió descubrir significados profundos sobre la vida y obra de Guayasamín. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente de acuerdo	22	74,2	27	75
De acuerdo en ciertos aspectos	8	22,6	6	16,7
Indeciso	1	3,2	0	0
En desacuerdo en ciertos aspectos	0	0	2	5,6
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	2,8
Total:	31	100	36	100

En cuanto a la opinión de los guías sobre la generación de conexiones y significados profundos en los visitantes, éstos afirmaron que casi siempre lo hacen, comprobándose de esta manera que también, desde la apreciación de los visitantes tanto anglosajones como hispanohablantes estuvieron totalmente de acuerdo que el recorrido efectivamente les permitió descubrir significados profundos de la vida y obra del artista.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se valoró que cumplierse con lo siguiente: si la audiencia se detuvo a observar las obras.

Dando como resultado, el cumplimiento de esta actividad con el 87,5%, lo que quiere decir que corresponde a un grado alto de aplicación en este principio.

P3. El don de las historias: toda presentación interpretativa al igual que una obra de arte se debería diseñar como una historia que informe, entretenga e ilustre.

- En este principio, se triangularon los tres instrumentos por contener ítems iguales.

Tras la respectiva evaluación, se evidenció que 4 guías cumplen con este principio, lo que representa el 50%.

Cuadro No.10. Resultado de la ficha de observación. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
3. El Don de las historias. Presentación interpretativa que eduque	La información es narrada como una historia explicativa y entretenida	4	50

Ahora, al momento de preguntar a los guías si creen que están transmitiendo el mensaje interpretativo, narrado como una historia que informe y entretenga a los visitantes, ellos acotaron que casi siempre con el 62,5%, frente al 12,5% resultado obtenido en el resto de categorías: siempre, algunas veces y muy pocas veces.

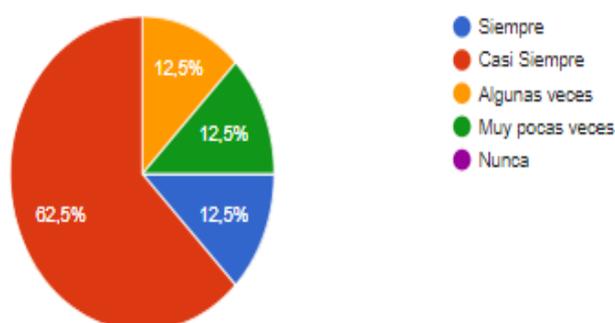


Imagen No. 10. Resultado de encuesta a guías. Mensaje interpretativo narrado como una historia que informe y entretenga a los visitantes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Luego, al preguntar a los visitantes si la información por el guía fue narrada como una historia explicativa y entretenida, los anglosajones estuvieron de acuerdo en ciertos aspectos con el 51,6% y en desacuerdo en ciertos aspectos con el 3,2%, frente a los hispanohablantes que estuvieron totalmente de acuerdo con el 47,2% y en desacuerdo en ciertos aspectos con el 2,8%.

Cuadro No. 11. Resultado de encuesta a visitantes. Información narrada como una historia explicativa y entretenida. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente de acuerdo	10	32,3	17	47,2
De acuerdo en ciertos aspectos	16	51,6	14	38,9
Indeciso	4	12,9	4	11,1
En desacuerdo en ciertos aspectos	1	3,2	1	2,8
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0

Total:	31	100	36	100
--------	----	-----	----	-----

Al analizar este principio durante los recorridos, se evidenció que una parte de los guías verdaderamente transmitían la información como una historia entretenida, hay que mencionar, además que algunos utilizaban un tono de voz eufórico para dar realce a los contenidos expositivos y captar la atención de los visitantes, más la otra parte de los guías se notó que la información fue secuencia de hechos.

Por otro lado, se constata la respuesta de los guías que afirmaron que casi siempre están transmitiendo el mensaje interpretativo narrado como una historia, pero se evidenció lo contrario en la ficha de observación ya que la mitad de los guías no lo cumplieron. Y como resultado final de las apreciaciones de los visitantes, ambas audiencias percibieron que sí lo están narrando como una historia mostrando total aceptación del mensaje interpretativo.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: información narrada como una historia explicativa y entretenida.

Dando como resultado, el cumplimiento de esta actividad con el 50%, lo que corresponde a un grado medio de aplicación en este principio.

P4. El don de la motivación: el propósito del mensaje interpretativo es inspirar e impulsar a la gente a ampliar sus horizontes.

- En este principio, se trianguló la información de la ficha de observación y la encuesta a guías, discutiéndose por separado la encuesta a visitantes.

Conforme se evaluó a los guías durante los recorridos, se evidenció que 5 guías cumplen con este principio lo que representa el 62,5%.

Cuadro No. 12. Resultado de la ficha de observación. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
4. El don de la motivación Mensaje interpretativo inspirador	Audiencia motivada que realiza preguntas	5	62,5

Al encuestar a los guías, si perciben el interés por parte de los visitantes en los recorridos a través de su participación con preguntas, el resultado fue que el 75% lo percibe casi siempre, frente a un 12,5% correspondiente a siempre y algunas veces.

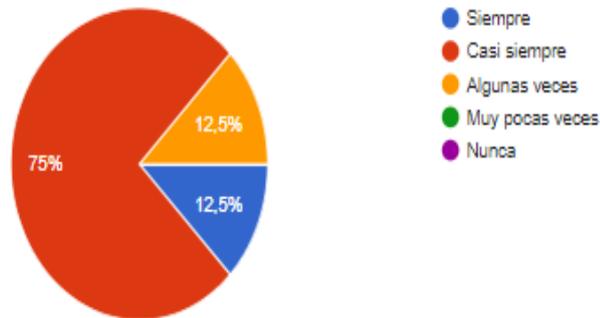


Imagen No. 11. Resultado de encuesta a guías. Participación de los visitantes con preguntas. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Como resultado de la observación, se evidenció que los visitantes estaban motivados y realizaban preguntas, sobresaliendo la audiencia hispanohablante, quienes mostraron conocimiento y dominio del tema y por tal motivo realizaban preguntas a los guías, con la intención de adquirir nuevos conocimientos, sin embargo eso no ocurría siempre, ya que algunas veces los visitantes sólo respondían cuando los guías hacían preguntas de interacción, agregando que, varias preguntas se las realizan al finalizar los recorridos.

Por lo tanto, la postura de los guías en la encuesta realizada, la mayoría afirmó que sí perciben el interés de los visitantes con sus preguntas, evidenciándose lo mismo en la observación en la ficha con ambas audiencias

Ahora bien, se pidió a los visitantes que respondieran si los recorridos despertaron en ellos una motivación por conocer más museos, arrojando como resultado que los anglosajones están totalmente de acuerdo en un 51,6%, y el 6,5% estuvieron indecisos, frente a los hispanohablantes que estuvieron totalmente de acuerdo con el 80,6%, y el 5,6% indecisos.

Cuadro No. 13. Resultado de encuesta a visitantes. El recorrido despertó la motivación por conocer más museos. **Fuente:** Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente de acuerdo	16	51,6	29	80,6
De acuerdo en ciertos aspectos	13	41,9	5	13,9
Indeciso	2	6,5	2	5,6
En desacuerdo en ciertos aspectos	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

También se preguntó a los visitantes, si consideran que el museo emplee folletos y trípticos para adquirir de mejor manera conocimientos, como respuesta de los anglosajones se obtuvo que solo el 29% estuvo totalmente de acuerdo y el 3,2% totalmente en desacuerdo, frente a los hispanohablantes con un 63,9% que dijeron estar totalmente de acuerdo y un 2,8% en desacuerdo en ciertos aspectos.

Cuadro No. 14. Uso de folletos y trípticos para adquirir de mejor manera conocimientos.

Fuente: M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Totalmente de acuerdo	9	29	23	63,9
De acuerdo en ciertos aspectos	9	29	10	27,8
Indeciso	6	19,4	0	0
En desacuerdo con ciertos aspectos	6	19,4	1	2,8
Totalmente en desacuerdo	1	3,2	2	5,6
Total:	31	100	36	100

De esta manera, se obtiene que entre ambas audiencias, los hispanohablantes son los que respondieron haber sido motivados totalmente a querer hacer visitas a otros espacios culturales, y estuvieron de acuerdo que se emplee folletos y trípticos como una mejor manera de adquirir conocimientos.

Mientras que, ocurre todo lo contrario con los anglosajones, quienes con un gran porcentaje de variación mostraron poca motivación en conocer más lugares culturales y poca aceptación de incluir material informativo para aumentar sus

conocimientos, evidenciándose que cada audiencia tiene una perspectiva diferente en la forma de sentirse motivados y considerar adquirir conocimientos, llevando al museo la tarea de conocer estas audiencias para darles enfoques diferentes.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: audiencia motivada que realiza preguntas.

Dando como resultado el cumplimiento de esta actividad con el 62,5%, lo que corresponde a un grado medio de aplicación en este principio.

P5. El don de la integralidad: la interpretación debería presentar un tema o un planteamiento completo, y debería ir dirigida al individuo como un todo.

- En este principio se trianguló, la ficha de observación y la encuesta a visitantes.

Al observar a los guías durante los recorridos, se evidenció que la totalidad de guías (8) cumplieron con este principio, dando como resultado el 100%.

Cuadro No. 15. Resultado de la ficha de observación. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Ítem	Número de guías	% de guías
5. El Don de la Integralidad Abarca temas completos.	Biografía	8	100
	Obras (pinturas)	8	100
	Arquitectura	8	100
	Colecciones de Arte	8	100

Ahora bien, al preguntar a los visitantes los aspectos que más comprendieron al salir del museo, los anglosajones con el 38,7% respondieron que todos los temas fueron comprendidos, es decir la biografía del artista, sus obras, la arquitectura de la casa y colecciones de arte; frente a los hispanohablantes que el 33,3% respondieron que sus obras y todas las demás opciones, y por último con porcentajes bajos lo menos comprendido para ambas audiencias fue la arquitectura de la casa.

Cuadro No. 16. Resultado de encuesta a visitantes. Aspectos que más comprendió al salir del museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Biografía del artista	3	9,7	8	22,2
Sus Obras (cuadros y pinturas)	8	29	12	33,3
La arquitectura de la casa	3	9,7	1	2,8
Colecciones de arte	4	12,9	3	8,3
Todo lo anterior	13	38,7	12	33,3
Total:	31	100	36	100

En este principio se evidenció prácticamente, la totalidad de guías cumplen con abarcar y exponer todos los temas expuestos como: la biografía del artista, sus obras (cuadros y pinturas), la arquitectura de la casa, y sus colecciones de arte.

Hubieron ciertas observaciones como por ejemplo en la Biografía del artista, fue presentada a breves rasgos y no a profundidad, sus obras y colecciones de arte, se omitían algunas que estaban durante el recorrido y en cuanto a la arquitectura falta hacer un poco más de hincapié en ello.

Y como resultado los visitantes anglosajones e hispanohablantes, afirmaron que tras el recorrido comprendieron todos los temas expuestos, evidenciándose así lo observado en la ficha, que los guías abarcaron dieron un planteamiento completo de todos los temas.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: que el mensaje interpretativo abarque temas completos como: biografía del artista, obras (pinturas), arquitectura y colecciones de arte.

Dando como resultado el cumplimiento total de esta actividad, con el 100%, lo que corresponde a un grado alto de aplicación en este principio.

P6. El don de los programas específicos: la interpretación para niños y niñas, adolescentes y personas de la tercera edad debería utilizar enfoques diferentes.

- En este principio se trianguló los tres instrumentos, la ficha de observación, la encuesta a guías y la encuesta a visitantes.

- Al observar a los guías durante los recorridos, se evidenció que ningún guía cumplió con este principio, lo que corresponde al 0%.

Cuadro No 17. Resultado de la Ficha de observación. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
6. El don de los programas específicos. Proceso de mediación adaptado a cada tipo de audiencia.	Se realicen actividades interpretativas a niños, jóvenes y tercera edad	0	0

Por lo tanto se evidenció que el museo como tal, no realiza actividades interpretativas dirigidas hacia ningún tipo de audiencia.

Para conocer, si el proceso de mediación y el guion interpretativo del museo, están adaptados a cada tipo de audiencia, se encuestó a los guías para conocer su opinión respecto a ello, respondiendo que un 37,5% afirman que muy pocas veces, el 12,5% corresponde a las categorías siempre, casi siempre, y algunas veces y el 25% respondieron que nunca lo están.

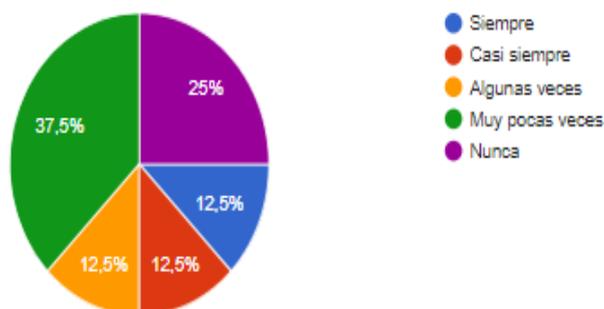


Imagen No. 12. Resultado de encuesta a guías. Proceso de mediación y guion interpretativo adaptado a cada tipo de audiencia. **Fuente:** Méndez, 2019.

Mientras, que también se preguntó a los visitantes, si el recorrido fue adaptado a sus intereses, respondiendo los anglosajones que estaban de acuerdo con ciertos aspectos, en un 45,2% y en desacuerdo un 6,5%; a lo que lo hispanohablantes respondieron que, están de acuerdo un 50% y un 2,8% en desacuerdo.

Cuadro No. 18. Resultado de la encuesta a visitantes. El recorrido fue adaptado a sus intereses.
Fuente: M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	F. Relativa %
Totalmente de acuerdo	13	41,9	18	50
De acuerdo en ciertos aspectos	14	45,2	15	41,7
Indeciso	2	6,5	2	5,6
En desacuerdo con ciertos aspectos	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	6,5	1	2,8
Total:	31	100	36	100

Se evidenció, que la mayor parte de los guías afirmaron que tanto el guion como el proceso de mediación, no están adaptados a cada tipo de audiencia, haciendo falta trabajar en ello, para brindar y dar un buen enfoque a la mediación. No obstante, en la encuesta a los visitantes, los resultados expresaron lo contrario, las apreciaciones de ambas audiencias fueron estar de acuerdo en que el recorrido estuvo adaptado a sus intereses, resultado que probablemente deriva del desconocimiento de la disciplina interpretación.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: si se realiza actividades interpretativas dirigidas a niños, jóvenes y tercera edad.

Teniendo como resultado que, no se cumple esta actividad en el museo por lo que el grado es bajo en este principio.

P7. El don de personalizar el pasado: todo lugar tiene su historia, las y los intérpretes pueden revivir el pasado para hacer que el presente sea más placentero y que el futuro adquiera un mayor significado.

- Para este principio se trianguló, la ficha de observación, la encuesta a guías, la encuesta a visitantes.

Tras la evaluación a los guías en los recorridos, se evidenció que ninguno aplica las dinámicas, 7 guías aplican a la anécdota representando el 87,5% y 5 guías realizan relatos/ historias representando el 62,5%.

Cuadro No. 19. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
7. El Don de Personalizar el Pasado Revivir el pasado a través de técnicas interpretativas.	Se aplican dinámicas	0	0
	Anécdotas	7	87,5
	Relatos/ historias	5	62,5

Dando paso a los guías, se mostraron varias opciones para que señalaran las técnicas interpretativas que más usan en los recorridos para revivir el pasado y hacer los recorridos más placenteros, respondiendo el 50% que todas las técnicas son las más usadas que son dinámicas, anécdotas y relatos y el 12,5% afirmó que las dinámicas.

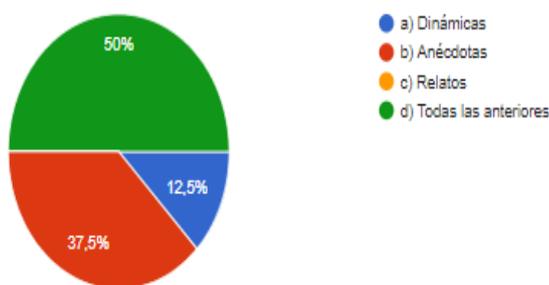


Imagen No. 13. Resultado de encuesta a guías. Técnicas interpretativas que usan los guías en el recorrido. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Finalmente, para contrastar se les preguntó a los visitantes si durante los recorridos regresaban en el tiempo y revivían el pasado a través de la vida y obra del autor, obteniendo que los anglosajones con el 45,2% afirmaron estar de acuerdo en ciertos aspectos, y un 12,9% indecisos, frente a los hispanohablantes que obtuvieron el 52,8% en estar totalmente de acuerdo y el 2,8% totalmente en desacuerdo.

Cuadro No. 20. Resultado de encuesta a visitantes. Durante el recorrido regresaba en el tiempo y revivía el pasado a través de la vida y obra del artista. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	F. Relativa %
Totalmente de acuerdo	13	41,9	19	52,8
De acuerdo en ciertos aspectos	14	45,2	13	38,1
Indeciso	4	12,9	1	2,8
En desacuerdo con ciertos aspectos	0	0	2	5,6
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	2,8
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que las dinámicas no forman parte dentro del recorrido, para hacer la interpretación más amena, pero se pudo observar que la mayor parte de guías utilizan a las anécdotas como técnica para personalizar el pasado. Ahora, en la encuesta que se realizó a los guías, ellos acotaron que utilizan todas las técnicas, caso contrario a lo observado, porque las dinámicas no forman parte de la experiencia del visitante.

Y para concluir, se preguntó a los visitantes si regresaban en el tiempo a través de la vida y obra del artista, respuesta muy positiva, dado que los anglosajones e hispanohablantes mostraron estar totalmente de acuerdo, pese a las pocas técnicas utilizadas, sirvieron de puente para revivir y transportar en el tiempo a los visitantes.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: si se aplican dinámicas, anécdotas y relatos.

Teniendo como resultado, el cumplimiento de dos actividades, correspondientes al 50% por lo que el grado es medio en este principio.

P8. El don de la iluminación a través de las nuevas tecnologías: las tecnologías pueden revelar el mundo de maneras nuevas y apasionantes. Sin embargo, la incorporación de estas tecnologías a los programas interpretativos debe realizarse con cuidado y precaución.

- Para este principio se trianguló la ficha de observación, la encuesta a guías y la encuesta a visitantes.

Tras la observación, se evidenció que no se utiliza el audio guías, sólo 2 guías permiten que los visitantes armen el rompecabezas representando el 25% y que todos los guías hacen uso de los televisores representando el 100%.

Cuadro No. 21. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
8. El Don de las Nuevas Tecnologías Buen uso de tecnologías dentro de los recorridos	Se utilizan audio guías	0	0
	Rompecabezas digital	2	25
	Uso de televisores	8	100

A continuación, se preguntó a los guías si se está dando un uso eficiente a los equipamientos tecnológicos durante los recorridos, teniendo como resultado que el 62,5% dijeron casi siempre y el 12,5% corresponde a las demás opciones como siempre, algunas veces y muy pocas veces.

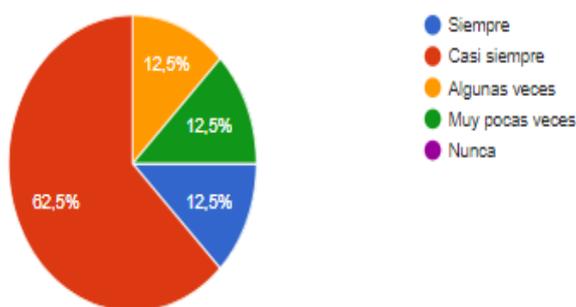


Imagen No. 14. Resultado de la encuesta a guías. Uso eficiente a los equipamientos tecnológicos dentro de los recorridos. **Fuente:** Méndez, 2019.

Y para concluir, se solicitó a los visitantes que califiquen el uso de las tecnologías durante los recorridos; para los anglosajones se arrojó el 32,2% afirmó que ser muy bueno y el 16,1% regular, en tanto a los hispanohablantes el 63,9% dijeron que es excelente y el 2,8% malo.

Cuadro No. 22. Resultado de encuesta a visitantes. Calificación del uso de las tecnologías en los recorridos. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Excelente	8	25,8	23	63,9
Muy Bueno	10	32,3	9	25
Bueno	8	25,8	3	8,3
Regular	5	16,1	0	0
Malo	0	0	1	2,8
Total:	31	100	36	100

Tras la observación, se evidenció que el museo sí cuenta con tecnologías para la interpretación, lo que no se evidencia, es el uso de éstas, un claro ejemplo, son los audio guías que no los utilizan, otro equipo que no se lo utiliza como debe ser, es el rompecabezas digital, ya que los guías simplemente hacen una demostración al público y no permiten que interactúen, y con respecto a los televisores, éstos si se les dan un cumplimiento estricto en todos los recorridos.

Ahora, la respuesta de los guías al preguntarles si se les está dando un buen uso a las tecnologías ellos respondieron que casi siempre, todo lo contrario a lo observado donde sólo los televisores se los hace funcionar completamente.

Teniendo así, que los hispanohablantes, son los que mejor califican a los equipamientos tecnológicos, frente a un mínimo porcentaje de los anglosajones que lo califican de muy bueno, deduciendo que esta audiencia al pertenecer a países desarrollados demanda tecnologías más sofisticadas.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: el buen uso de las tecnologías, si se utilizan audio guías, el rompecabezas digital, y el uso de televisores.

Teniendo como resultado, el cumplimiento de dos actividades, correspondientes al 41,6% por lo que el grado de aplicación es bajo en este principio.

P9. El don de la precisión: quienes se dedican a la interpretación deben cuidar la cantidad y calidad de la información a presentar (selección y precisión). Bien sintetizada y fundamentada en una buena investigación, la interpretación tendrá más poder que un gran discurso.

- En este principio se trianguló la información de la ficha de observación con la encuesta a visitantes, discutiéndose aparte la encuesta a guías.

Conforme a lo observado, se evidencia que 8 guías entregan la información de manera sintetizada, representando el 100%, de manera precisa, 5 guías representando el 62,5%, de forma sencilla (fácil de entender), 6 guías representando el 75% y completa, 5 guías representando el 62,5%.

Cuadro No. 23. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicadores	Número de guías	% de guías
9. El don de la precisión Información entregada por el guía	La información es sintetizada	8	100
	precisa	5	62,5
	sencilla (fácil de entender)	5	62,5
	Completa	4	50

Se solicitó a los visitantes, que seleccionen la opción que más defina como fue la información entregada por el guía durante el recorrido, demostrando que para los anglosajones el 35,5% fueron todas las opciones; es decir sencilla, sintetizada, precisa y completa, y un 6,5% que dijeron ser sintetizada, frente a los hispanohablantes que de igual manera respondieron todas las opciones, con un 33,3% y el 8,3% precisa y completa.

Cuadro No. 24. Resultado de la encuesta a visitantes. Información entregada por el guía. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Sencilla	10	32,3	10	27,8
Sintetizada	2	6,5	8	22,2
Precisa	5	16,1	3	8,3
Completa	3	9,7	3	8,3
Todas las anteriores	11	35,5	12	33,3
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que en este principio, la información entregada por el guía en su totalidad fue sintetizada, y fácil de entender, ya que no existían tecnicismos que la dificulten, en cuanto a la precisión no todos los guías lo cumplieron, y a veces se evidenciaba que en algunas partes de los recorridos se saltaban de alguna información, lo que quiere decir que no es completa, además, que el tiempo de duración del recorrido es corto.

Ahora bien, se preguntó a los visitantes cómo percibieron la información entregada por el guía, a lo que ambas audiencias respondieron que ésta, fue sencilla, sintetizada, precisa y completa es decir este resultado no varía mucho de los observado.

Concluyendo que “los mensajes interpretativos tienen que ser fáciles de comprender, o relativamente fáciles de procesar por la mente de los sujetos; y la interpretación ha de ser entretenida y agradable” (Morales, Guerra y Serantes, 2009, p.14).

Para evidenciar la calidad de la información y el contenido del guion interpretativo, se pidió a los guías que lo califiquen, dando como resultado que la mayoría dijeron que era buena con el 50% y el 25% dijeron que muy buena y el otro 25% expresó que era regular.

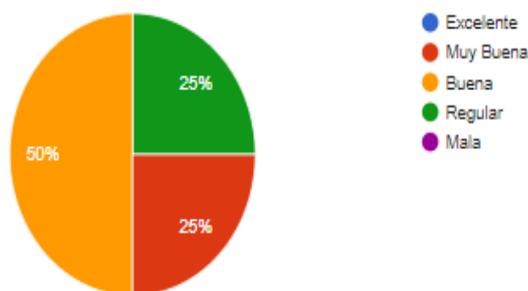


Imagen No. 15. Resultado de encuesta a guías. Calificación de la información presentada en el guion. **Fuente:** M. Méndez, 2019

Se evidenció que la mayor parte de los guías, calificaron como buena a la información del guion interpretativo, un resultado no muy satisfactorio, mostrando que este necesitaría ser reestructurado con información precisa y de calidad, para que los mensajes emitidos tengan más poder que un discurso.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: que la información sea sintetizada, precisa, sencilla (fácil de entender) y completa.

Teniendo como resultado, el cumplimiento de los cuatro parámetros correspondiente al 68,75 %, por lo que el grado de aplicación es medio en este principio.

P10. El don del profesionalismo: antes de aplicar diseños en interpretación, los y las intérpretes deben conocer las técnicas básicas de la comunicación. Una interpretación de calidad se fundamenta en las habilidades y en los conocimientos de quien la realiza, atributos que se deben poder desarrollar de forma continua.

- En este principio se trianguló la ficha de observación, encuesta a guías y la encuesta a visitantes.

Tras la evaluación respectiva a los guías durante los recorridos, se evidenció que el número de guías que brindaron información: breve, concisa y directa son 7 con el 87,5%, la escucha activa son 4 con un 50 %, un lenguaje claro y sencillo con el 75%, comunicación no verbal son 4 con un 50%, y el número de guías que lograron despejar las dudas satisfactoriamente fueron 5 con un 62,5%.

Cuadro No. 25. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
10. El don del profesionalismo	La información es breve, concisa y directa.	7	87,5
Habilidades en técnicas básicas de comunicación	Aplican la escucha activa	4	50
	Lenguaje claro y sencillo	6	75
	Comunicación no verbal	4	50
	El guía despejó correctamente las dudas de los visitantes.	5	62,5

Ahora, se preguntó a los guías si creían que despejaban las dudas e inquietudes de los visitantes durante los recorridos, obteniendo que el 50% dijeron que casi siempre lo hacen, frente a un 25% que dieron hacerlo siempre y algunas veces.

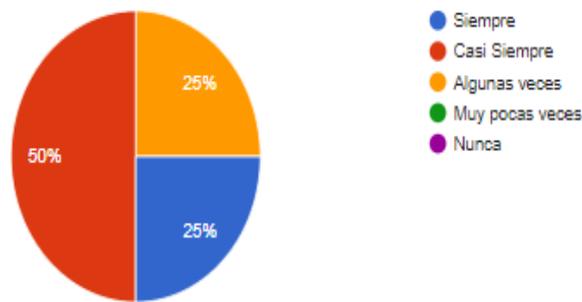


Imagen No. 16. Despeje de inquietudes de los visitantes durante el recorrido. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Se les preguntó también que, cuál de las técnicas ponen en práctica para que la interpretación tenga mayor impacto, obteniéndose que el 37,5% le pertenece a todas las anteriores, que son: ser breve, conciso y directo, lenguaje claro y sencillo, uso de la comunicación no verbal, escucha activa y el 25% corresponde a ser breve conciso y directo.

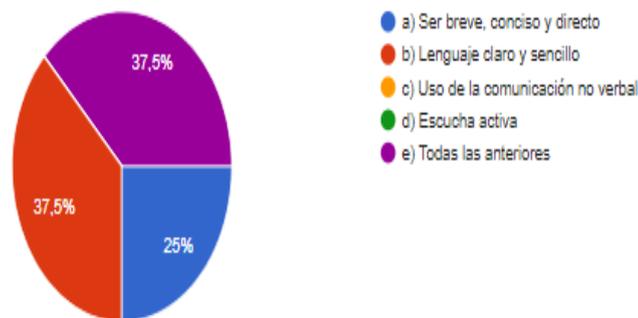


Imagen No. 17. Resultado de encuesta a guías. Técnicas básicas que los guías deben poner en práctica para durante los recorridos. **Fuente:** Méndez, 2019.

Adicionalmente se pidió a los visitantes que califiquen el proceso de comunicación y el lenguaje utilizado por el guía, a lo que los anglosajones respondieron que era muy bueno con el 41,9% y regular con el 9.7%, frente a los hispanohablantes que dijeron que era muy bueno con el 50% y regular con el 2,8%.

Cuadro No. 26. Resultado de encuesta a visitantes. Calificación del proceso de comunicación y lenguaje utilizado por el guía. **Fuente:** Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Excelente	10	32,3	11	30,6
Muy Bueno	13	41,9	18	50
Bueno	5	16,1	6	16,7
Regular	3	9,7	1	2,8
Malo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Y finalmente, a los visitantes se les preguntó también, en qué manera el guía despejó todas sus dudas e inquietudes durante los recorridos, los anglosajones con el 48,4% dijeron de forma muy buena y el 6,5% regular, frente a los hispanohablantes con el 44,4% que dijeron que era muy bueno y el 8,3% que era bueno.

Cuadro No. 27. Resultado de la encuesta a visitantes. El guía despejó todas las inquietudes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Excelente	9	29	13	36,1
Muy Bueno	15	48,4	16	44,4
Bueno	5	16,1	3	8,3
Regular	2	6,5	4	11,1
Malo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Se encontraron algunas deficiencias al momento de la comunicación como la falta de dominio del idioma inglés, el visitante tendía a no entender muy bien el mensaje. El guía en su mayoría cumplió con ser breve conciso directo, se observó que les hace falta trabajar en la escucha activa, observándose también que sí despejaron correctamente las dudas de los visitantes, y por último el uso del lenguaje no verbal, se observó posturas inadecuadas como las manos en los bolsillos.

La mayor parte de los guías, creen despejar correctamente las dudas y las inquietudes de los visitantes durante los recorridos, evidenciándose esta postura

correcta frente a lo observado, mostrándose también que el lenguaje claro y sencillo es la técnica que más se identifican y utilizan los guías para una buena información junto a ser breve, conciso y directo, mismos resultados que fueron los más altos en la ficha de observación, lo que quiere decir que el guía hace uso de algunas de estas técnicas.

Por lo tanto, los visitantes tanto anglosajones como hispanohablantes calificaron al proceso de comunicación y lenguaje usado por el guía, como muy bueno, también dijeron que los guías supieron despejar las dudas de manera muy buena, y sólo un mínimo porcentaje dijeron era buena y regular, especialmente los anglosajones, probablemente porque en ellos hubo el limitante de idioma, mismos aspectos que fueron observados en la ficha.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente:

La información es breve, concisa y directa; aplican la escucha activa; lenguaje claro y sencillo; comunicación no verbal; si el guía despejó correctamente las dudas de los visitantes

Teniendo como resultado, el cumplimiento de los cinco parámetros correspondientes al 65% por lo que el grado de aplicación es medio en este principio.

P11. El don de la escritura interpretativa: los textos interpretativos deberían transmitir aquello que les gustaría conocer a las y los lectores, con la autoridad del conocimiento de quien escribe pero con la humildad y responsabilidad que ello conlleva.

- En este principio, se trianguló la ficha de observación y la encuesta a guías.

Para este principio se observó, si se aplica la información y directrices pautadas en el guion, evidenciándose que ningún guía lo sigue.

Cuadro No. 28. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
11 El Don de Escritura Interpretativa El proceso de mediación sigue el guion interpretativo	Se usa la información y se aplican las directrices pautadas en el guion	0	0

--	--	--	--

Y para contrastar esta pregunta, se les preguntó a los guías si el proceso de mediación sigue un guion interpretativo, teniendo que el 25% corresponde a las categorías siempre, casi siempre, muy pocas veces y el 12,5% algunas veces y nunca.

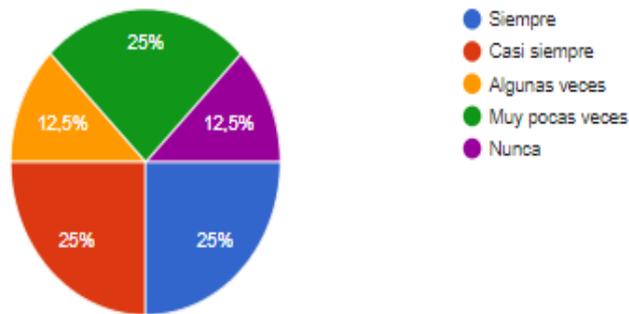


Imagen No. 17. Resultado de encuesta a guías. El proceso de mediación sigue un guion interpretativo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Se evidenció, que ningún guía sigue la información presentada en los recorridos, es decir, los guías del museo no siguen estrictamente el guion que es la base esencial de toda interpretación, tomando solo ciertas partes de cada sección, para no hacer demorosos los recorridos. Con respecto, a las opiniones de los guías, ellos piensan que el proceso de mediación sí sigue un guion, lo cual es importante su postura, pero se evidenció totalmente lo contrario a lo evaluado en la ficha de observación.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: Si se usa la información y se aplican las directrices pautadas en el guion

Teniendo como resultado, que no se cumple con esta actividad con el 0%, lo que corresponde a un grado bajo aplicación en este principio.

P13. El don de la belleza: la interpretación debería estimular las capacidades de la gente e infundir un deseo de sentir la belleza de su alrededor, para elevar el espíritu y propiciar la conservación de aquello que es interpretado.

- En este principio se trianguló únicamente la encuesta a guías y la encuesta a visitantes, discutiéndose por separado la ficha de observación.

Tras la observación de este principio se evidenció que 6 guías lo dan cumplimiento representando el 75%.

Cuadro No. 29. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
13. El Don de la Belleza Motivación e interés por lo que están viendo	La audiencia emite comentarios.	5	62,5

En los recorridos se pudo evidenciar, que las audiencias durante los recorridos y los contenidos expuestos por el guía, se presentaron interesados y admirados por el patrimonio del museo, sus obras, pinturas, colecciones, observándose que emitían comentarios de asombro y admiración por la belleza.

Ahora bien, se ha preguntado a los guías, si durante el recorrido creen estar transmitiendo a los visitantes la necesidad de cuidar y conservar el patrimonio, lo que resultó que el 37,5% dijeron que casi siempre y el 12,5% algunas veces y muy pocas veces.

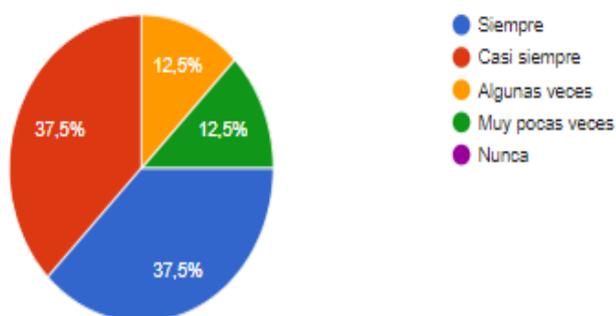


Imagen No. 18. Resultado de la encuesta a guías. Transmisión a los visitantes la necesidad de cuidar y conservar el patrimonio. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Y para contrastar la información, se les preguntó a los visitantes si al finalizar el recorrido consideraron que incrementó su admiración por la belleza del patrimonio, a lo cual respondieron los anglosajones que, el 74,2% están de acuerdo y el 6,5% indeciso, los hispanohablantes un 75% está de acuerdo y un 2,8% indeciso.

Cuadro No. 30. Resultado de encuesta a visitantes. Admiración por la belleza del patrimonio.
Fuente: M. Méndez, 2019

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	F. Relativa %
Totalmente de acuerdo	23	74,2	27	75
De acuerdo en ciertos aspectos	6	19,4	8	22,2
Indeciso	2	6,5	1	2,8
En desacuerdo en ciertos aspectos	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que los guías durante los recorridos creen estar transmitiendo casi siempre a los visitantes la necesidad de cuidar y conservar el patrimonio y despertando en ellos la admiración por la belleza del patrimonio, evidenciándose, en las respuestas de los visitantes, que tanto anglosajones como hispanohablantes, efectivamente que sí sintieron admiración pensamientos de respeto y cuidado por lo que están viendo.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: la audiencia emite comentarios.

Teniendo como resultado, el cumplimiento de esta actividad, correspondiente al 62,5% por lo que el grado de aplicación es medio en este principio.

P14. El don del disfrute: los y las intérpretes deben ser capaces de promover actividades interpretativas óptimas, a través de programas y servicios bien concebidos.

- En este principio se discutió cada resultado por separado.

Tal como se observó en la ficha de observación, al evaluar a los guías, se evidenció que 5 guías dan un servicio bien concebido con base al cumplimiento de los PIP, representando el 62,5%.

Cuadro No. 31. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
14 El Don del Disfrute Proceso de mediación excelente	El servicio es bien concebido con base al cumplimiento de los demás principios	5	62,5

Se evidenció el cumplimiento parcial de este principio, ya que varios PIP no fueron cumplidos en su totalidad dentro de los recorridos, a pesar de ello, una parte de los guías lo cumplieron.

Además, se encuestó a los visitantes preguntándoles como califican al servicio de guianza, los anglosajones respondieron que el 45,2% fue excelente y el 9,7% regular, y los hispanohablantes un 41,7% excelente y el 5,6% regular.

Cuadro No. 32. Resultado de encuesta a visitantes. Calificación del servicio de guianza. **Fuente:** Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Excelente	14	45,2	15	41,7
Muy Bueno	9	29	12	33,3
Bueno	5	16,1	7	19,4
Regular	3	9,7	2	5,6
Malo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que la mayoría de visitantes anglosajones e hispanohablantes calificaron al servicio de guianza como excelente seguido de muy bueno, evidenciándose que la mayoría de los guías parcialmente dan buen servicio y que los visitantes lo perciben de buena manera.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: El servicio es bien concebido con base al cumplimiento de los demás principios.

Teniendo como resultado, el cumplimiento de esta actividad, correspondiente al 62,5% por lo que el grado de aplicación es medio en este principio.

P 15. El don de la pasión: la pasión es el ingrediente indispensable para una interpretación poderosa y efectiva: pasión por el rasgo que es interpretado y por aquellos que vienen a inspirarse con él.

- En este principio se trianguló la ficha de observación, la encuesta a guía y la encuesta visitantes.

Tras la evaluación de los guías, se evidenció que 8 guías dieron cumplimiento a este principio, representando el 100%

Cuadro No. 33. Resultado de la ficha de observación a guías. **Fuente:** Méndez, 2019.

PIP	Indicador	Número de guías	% de guías
15. El Don de la Pasión Buena actitud durante el recorrido	La disposición es positiva	8	100
	La disposición es negativa	0	0

Se preguntó a los guías en qué grado ellos creen que muestran pasión por transmitir el mensaje interpretativo a los visitantes, respondiendo que el 87,5% consideran que fue moderadamente alto, seguido del 12,5% que dijeron alto.

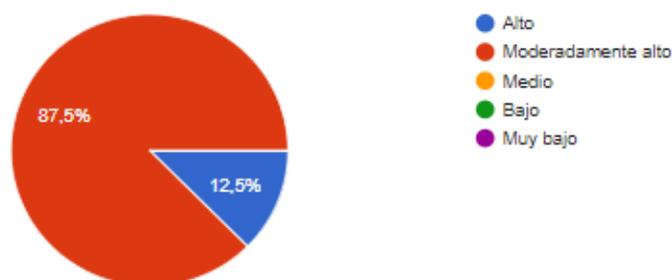


Imagen No. 19. Resultado de encuesta a guías. Pasión por transmitir el mensaje interpretativo a los visitantes. **Fuente:** Méndez, 2019.

Y para cerrar este principio, se les preguntó a los visitantes si piensan que el guía tuvo pasión al transmitir el mensaje durante el recorrido, respondiendo, los anglosajones que están de acuerdo con un 58.1%, y un 6,5% indeciso y los hispanohablantes están de acuerdo el 44,4% y el 11,1% indeciso.

Cuadro No. 34. Resultado de la encuesta a visitantes. Pasión al transmitir el mensaje.
Fuente: Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	F. Relativa %
Totalmente de acuerdo	18	58,1	16	44,4
De acuerdo en ciertos aspectos	11	35,5	16	44,4
Indeciso	2	6,5	4	11,1
En desacuerdo en ciertos aspectos	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Se evidenció tras la observación, que para cada recorrido los guías mostraron buena actitud y disposición en todo momento, manteniendo esa actitud durante y después de los recorridos. Sumado a ello, se evidenció que existe un gran porcentaje de guías que afirmaron dijeron tener entusiasmo y pasión al transmitir el mensaje interpretativo llegando a la conclusión que es verídico, ya que en la ficha se lo pudo evidenciar, es decir muestran que les gusta lo que hacen y aman su trabajo.

Se observa que la mayor parte de visitantes tanto anglosajones como hispanohablantes, dijeron que están totalmente de acuerdo que el guía transmitió el mensaje con pasión frente a un mínimo porcentaje que dijeron estar indecisos, concluyendo que durante el recorrido los visitantes sintieron la inspiración del guía y captaron su actitud totalmente positiva, resultado evidenciado en la ficha de observación.

- Finalmente para ver el cumplimiento de este principio, se evaluó lo siguiente: disposición positiva en el recorrido, disposición negativa en el recorrido.

Teniendo como resultado, el cumplimiento de esta actividad, correspondiente al 100% por lo que el grado de aplicación es alto en este principio.

En resumen, a continuación se muestra el grado de aplicación de los PIP en los recorridos con su respectivo porcentaje, estableciéndose rangos para su medir su cumplimiento:

ALTO: 70 -100%

MEDIO: 50 -69%

BAJO: 0 -49%

Cuadro No. 35. Grado de aplicación de los PIP en los recorridos.

Fuente: M. Méndez, 2019.

PIP	Porcentaje	Grado de aplicación
P1. El Don del Despertar la “Chispa” Recorridos Participativos	0%	BAJO
P2. El Don de la Revelación Audiencia impactada con el mensaje interpretativo	87,5%	ALTO
P3. El Don de las Historias Presentación interpretativa que eduque	50%	MEDIO
P4. El Don de la Motivación Mensaje interpretativo inspirador	62,5%	MEDIO
P5. El Don de la Integralidad Abarca temas completos.	100%	ALTO
P6. El Don de Los programas específicos Proceso de mediación adaptado a cada tipo de audiencia.	0%	BAJO
P7. El Don de Personalizar el Pasado Revivir el pasado a través de técnicas interpretativas.	50%	MEDIO
P8. El Don de las Nuevas Tecnologías Buen uso de tecnologías dentro de los recorridos	41,6%	BAJO
P9. El Don de la Precisión Información entregada por el guía	68,7%	MEDIO
P10. El Don del Profesionalismo Habilidades en técnicas básicas de comunicación	65%	MEDIO
P11. El Don de Escritura Interpretativa El proceso de mediación sigue el guion interpretativo	0%	BAJO
P12. El Don de las Relaciones Programas proyectos y capacitaciones	0%	BAJO
P13. El Don de la Belleza Motivación e interés por lo que están viendo	62,5%	MEDIO
P14. El Don del Disfrute Proceso de mediación excelente	62,5%	MEDIO
P15. El Don de la Pasión Buena actitud durante el recorrido	100%	ALTO

Por lo tanto, tras el respectivo análisis, se pudo observar que sólo tres principios se ejecutan adecuadamente en los recorridos; y que a pesar de que algunos presentaron un bajo nivel, se evidenció que la mayoría de principios tuvieron un porcentaje aceptable de cumplimiento con un grado de aplicación medio, es decir un hubo un cumplimiento parcial de éstos, a pesar de no haber sido socializados antes por el museo.

4.3 Enfoque de planificación del guion interpretativo

A continuación se detalla el resultado del guion interpretativo, tomando como base los PIP, además dichos resultados se triangularon con la opinión de los gestores, de las entrevistas anteriores. A continuación se muestra la ficha resumida con sus respectivos resultados (como se muestra en el Cuadro No. 36)

Cuadro No. 36. Ficha de observación al guion interpretativo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Criterios	Indicadores	Cumple	No Cumple
Principio 1: El Don del Despertar la “Chispa” Guión interpretativo que incluya la participación del público.	Incluye preguntas de interrelación de comunicación entre guías y visitantes.		X
	Incluye actividades recreativas		X
Principio 2 y 3: El Don de la Revelación y de las Historias. Escritura creativa en la elaboración del guión que incluya géneros literarios	Incluye el género lírico: poesía /poemas.		X
	Género dramático: teatro.		X
	Género épico: narración hechos leyendas		X
Principio 5: El Don de la Integralidad Inclusión de temas completos	Se describe la biografía del artista		X
	Obras (pinturas)	X	
	Arquitectura	X	
	Colecciones de arte	X	
Principio 6: El Don de Programas Específicos Guión elaborado para cada tipo de audiencia	Presenta un guión adaptado a niños		X
	Guión adaptado a jóvenes		X
	Guión adaptado adultos		X
	Guión adaptado a tercera edad.		X
Principio 7: El Don de Personalizar el Pasado Sección en donde se detalle o sugiera el uso de técnicas interpretativas	Se detalla dinámicas		X
	Anécdotas	X	
	Relatos	X	

Principio 8: El Don de las Nuevas Tecnologías Buen uso de la tecnología.	Apartado en el que se detalla o se sugiere el uso de las tecnologías disponibles en las exhibiciones		X
Principio 9: El Don de la Precisión Información fundamentada en una buena investigación	La información es sintetizada		X
	Precisa		X
	Sencilla (fácil de entender)	X	
	Completa		X
Principio 10: El Don del Profesionalismo Apartado de técnicas básicas de la comunicación	Tips/ instrucciones básicas de las técnicas de comunicación que deben seguir los guías.		X
Principio 11: El Don de Escritura Interpretativo Texto adaptado a cada audiencia	El contenido es adaptado a niños		X
	Contenido adaptado a jóvenes	X	
	Contenido adaptado adultos	X	
	Contenido adaptado a tercera edad	X	
Principio 13: El Don de la Belleza Apartado educativo	Apartado que detalle la concienciación y fomento de identidad patrimonial cultural		X
Principio 14: El Don del Disfrute Apartado de actividades interpretativas complementarias	Actividades vinculadas a experiencias sensoriales.		X

Tras la evaluación del guion, se evidenció que no hay una sección que incluya preguntas a los visitantes para promover su participación y tampoco hay una sección de preguntas frecuentes, no se establecen actividades recreativas. Se observó que el guion no incluye el género lírico como poesías y poemas, el género dramático ni el épico, narración hechos leyendas.

En la parte de inclusión de temas completos, no hay una sección dedicada a la biografía del artista, por el resto cumple con todos los demás temas, se evidencia la existencia de un guion formato estándar y no la de guiones adaptados a cada tipo de audiencia. Además, que no hay apartados donde se detallen técnicas interpretativas que ayuden a captar la atención del visitantes, como las dinámicas, evidenciándose que las anécdotas y relatos si lo contiene en mínima cantidad.

También se evidenció que no existe un apartado que se detalle el uso de las tecnologías, ni instrucciones de las técnicas básicas que deben seguir los guías. Se puede decir que, el guion presenta información sintetizada sencilla y de fácil comprensión, pero que hace falta precisar la información que se quiere transmitir.

En cuanto al contenido del guion se puede decir que este está adaptado a jóvenes, adultos y tercera edad, excepto para niños, además no hay un apartado en el que se detalle la concienciación para el fomento de identidad patrimonial y por último, no se presenta actividades vinculadas a experiencias sensoriales.

Ahora bien, en las entrevistas realizadas se preguntó a los gestores, cada qué tiempo realizan actualizaciones al guión interpretativo, respondiendo a manera general que lo realizan permanentemente,

“una vez al mes, como reunión de equipo nosotros tratamos de presentar esto al departamento de gestión de colecciones para que así se comience a construir (...) estamos hablando de que todos los meses tenemos algo nuevo para el guion, sea desde la historia de un cuadro hasta la aplicación de una técnica en los mismos” (E2, mayo2019).

Para englobar este resultado se suma que:

“el guión se lo actualiza cada cierto tiempo, la última actualización debió haber sido hace unos seis meses más o menos, pero si, están en concreta actualización porque por ejemplo que además se incorporan preguntas de los visitantes, los guías tienen que pasarnos, que preguntas tienen” (E3, mayo 2019).

Por lo tanto, el guion interpretativo no presenta una estructura organizada, evidenciándose que es una transcripción de información, que sólo en ciertas secciones abarca algunos géneros literarios como la anécdota, pese a ello, presenta una información secuencial y ordenada, tal y como se presenta en los recorridos, además, que se evidenció que éste necesita ser actualizado

4.3.1 Número y porcentaje de PIP incluido en el guion interpretativo

A continuación se muestra un cuadro de resumen, donde se visualiza el número de PIP aplicados en el guion con su respectivo porcentaje.

Cuadro No.37. Número de PIP incluidos en el guion interpretativo del museo.
Fuente: M. Méndez, 2019.

PIP	Criterio
Principio 5: El don de la integralidad Inclusión de temas completos	Obras (pinturas)
	Arquitectura
	Colecciones de arte
Principio 7: El pon de Personalizar el Pasado Sección en donde se detalle o sugiera el uso de técnicas interpretativas	Anécdotas
	Relatos
Principio 11: El don de escritura Interpretativo Texto adaptado a cada audiencia	Contenido adaptado a jóvenes
	Contenido adaptado a adultos
	Contenido adaptado a tercera edad
TOTAL PIP	4
% PIP aplicados	20%

Como conclusión, en el guion interpretativo se encuentran inmersos 4 PIP, correspondiente al 20% de cumplimiento, porcentaje muy bajo, que indica que hay un fallo en la parte de planificación, teniendo que preocuparse en elaborar, mejorar y reestructurar el guion para mejorar sus contenidos expositivos.

4.4 Enfoque Visitantes

4.4.1 Perfil y apreciación de los visitantes anglosajones e hispanohablantes

El perfil del visitante anglosajón que acude al museo haciendo uso de su tiempo libre se encuentra en el rango de edad entre los 21 a 59 años (54,8%) (Ver Imagen N 20), el género dominante es el masculino (61,3%), (Ver Imagen N 21), para la nacionalidad, al museo acudieron varios visitantes de diferentes países como

Australia (6,5%), Bélgica (3,2%), Gran Bretaña (9,7%), Egipto (3,2%), Francia (3,2%), Alemania (6,4%), Irlanda (6,5%), Estados Unidos (58,1%) y Vietnam (3,2%) (Ver Imagen N 22).

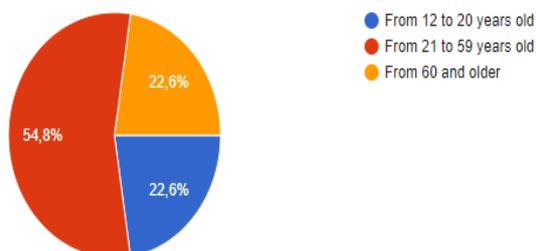


Imagen No. 20. Edad de los visitantes anglosajones **Fuente:** M. Méndez, 2019.

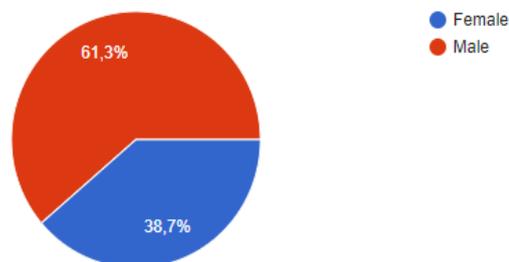


Imagen No. 21. Género de los visitantes anglosajones. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

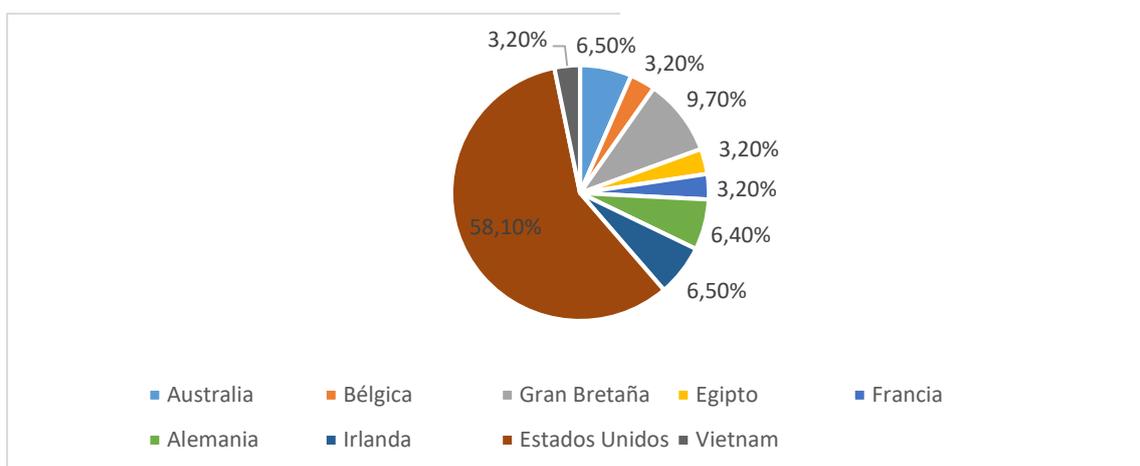


Imagen No. 22. Nacionalidad de los visitantes anglosajones. Fuente: Méndez, 2019.

Ahora se muestra el perfil del visitante hispanohablante, la edad del visitante hispanohablante que acude al museo en su tiempo libre se encuentra en el rango de edad entre los 21 a 59 años (63,9%) (Ver Imagen N 23), el género dominante es el femenino (55,6%) (Ver Imagen N24), para la nacionalidad, el día de la recolección de datos se obtuvo público ecuatoriano (91,7%), y Colombia (8,40%) (Ver Imagen N 25).

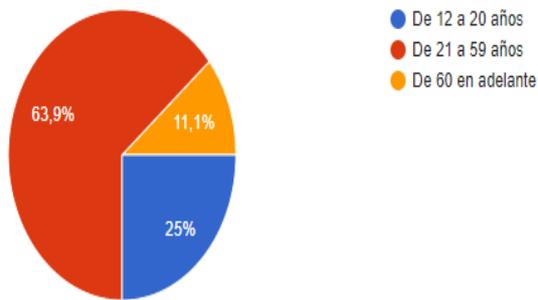


Imagen No. 23. Edad de los visitantes hispanohablantes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

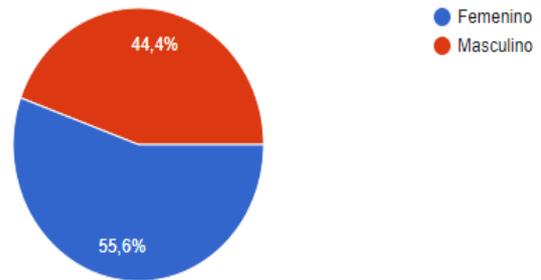


Imagen No. 24. Género de los visitantes hispanohablantes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

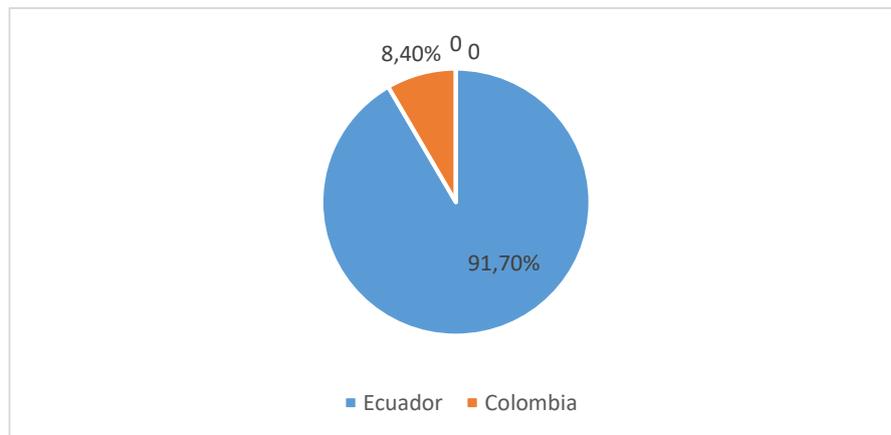


Imagen No. 25. Nacionalidad de los visitantes hispanohablantes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Y por último, se cerró con la pregunta de apreciación del visitante anglosajón e hispanohablante con respecto a la satisfacción del museo.

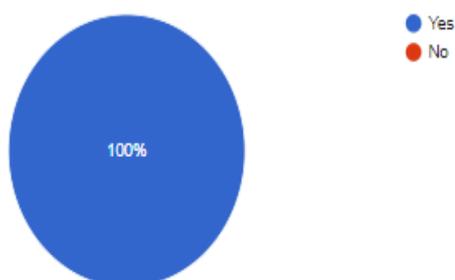


Imagen No. 26. Recomendaría este museo. Visitantes anglosajones. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 27. Recomendaría este museo. Visitantes hispanohablantes. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Se evidenció que ambas audiencias dijeron que si recomendarían el museo, porque consideran que han recibido un buen servicio durante los recorridos, como resultado, están conformes con los servicios interpretativos del museo.

4.4.2 Nivel de interés de los visitantes a través de la adquisición de conocimientos, Identificación con el patrimonio, el incentivo de cuidado y conservación del mismo.

Para medir el interés de los visitantes, se utilizó a los fines de la interpretación, como parámetros puntuales que ayudaron a medir su cumplimiento.

Cuadro No. 38. Resultado de encuesta. Nivel de adquisición de nuevos conocimientos tras el recorrido. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	F. Relativa %
Alto	12	38,7	6	16,7
Moderadamente alto	12	38,7	19	52,8
Medio	6	19,4	8	22,2
Bajo	1	3,2	3	8,3
Muy Bajo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que, tanto los visitantes anglosajones como los hispanohablantes tras el recorrido y tras las explicaciones de los guías, más de la mitad respondieron cree haber adquirido un nivel alto y moderadamente alto, de nuevos conocimientos sobre la información brindada en el museo, es decir se nutrieron de información que desconocían sobre la historia ecuatoriana.

Cuadro No. 39. Resultado de encuesta. Nivel en el que logró conectarse e identificarse con la vida y obras del pintor Oswaldo Guayasamín. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Alto	8	25,8	14	33,3
Moderadamente alto	15	48,4	13	36,1
Medio	7	22,6	8	25
Bajo	1	0	1	5,6
Muy Bajo	0	3,2	0	0
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que, tanto los visitantes anglosajones con el 48,4% y los hispanohablantes con el 58,3% lograron conectarse e identificarse con el patrimonio, con las obras, vida, cultura, la historia, las colecciones y obras de arte del artista es decir los visitantes lograron crear una apropiación del patrimonio

Como lo afirma el autor Morales, Guerra y Serantes (2009) afirmando que, la interpretación genera un puente entre los significados del patrimonio y los intereses de los visitantes.

Cuadro No. 40. Resultado de encuesta. Grado en el que se sintieron incentivados al cuidado y conservación del patrimonio cultural. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Escala	ANGLOSAJONES		HISPANOHABLANTES	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Alto	15	48,4	21	58,3
Moderadamente alto	13	41,9	10	27,8
Medio	3	9,7	4	11,1
Bajo	0	0	1	2,8
Muy Bajo	0	0	0	0
Total:	31	100	36	100

Se evidenció que, tanto los visitantes anglosajones como los hispanohablantes, la mayoría se sintieron incentivados al cuidado y conservación del patrimonio, solo un mínimo porcentaje de los hispanohablantes dijeron que era bajo, deduciendo que se logró transmitir a los visitantes la importancia de cuidar y respetar el patrimonio.

Finalmente, bajo la apreciación de ambas audiencias se concluye que los recorridos lograron despertar el interés de los visitantes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se muestra el fin al que se llegó tras toda la investigación y se establecen las respectivas recomendaciones al museo Guayasamín.

5.1 Conclusiones

Dentro del proceso de mediación del museo Guayasamín, se evidencia que existe un desconocimiento en la parte teórica y práctica de los PIP, debido a que estos no han sido tomados en cuenta ni socializados en el museo.

1.- Se determinó que los gestores del museo, presentan un nivel conocedor en la familiarización de los PIP, razón por la cual no han realizado capacitaciones y puesto en marcha planes, programas y proyectos con base a los PIP, que permita a los guías intérpretes tener un conocimiento alto de esta herramienta,

2.- Se evidenció que los guías intérpretes, a pesar de no estar muy familiarizados con los PIP, el museo obtuvo un grado de aplicación medio en los recorridos; resultados favorables frente al desconocimiento global de estos principios

3.- Por lo tanto, se evidencia que al momento de la construcción del guión interpretativo, no se tomaron en cuenta los PIP para su estructuración y por ello, presenta falencias, siendo necesario enriquecerlo para que su contenido y estructura sean los adecuados y puedan dar la oportunidad de brindar una buena interpretación.

4.- Se concluye que, a pesar de que no existe una aplicación total de los PIP, se logró generar el interés de los visitantes en los recorridos, de este modo, se puede comprobar que no necesariamente los PIP van a estar ligados a que se llegue o no a transmitir al visitante el interés, motivación y concienciación hacia el cuidado y conservación del patrimonio, e inclusive en su experiencia tras salir del museo.

5.2 Recomendaciones

A continuación se detallan las recomendaciones a nivel de gestión:

- 1.- Se sugiere realizar mayor investigación de otros métodos interpretativos y que colaboren a que el visitante tenga una buena experiencia tras la visita.
- 2.- Establecer un plan de capacitación a los guías intérpretes con base a los PIP, y que contemple temas de expresión verbal y el idioma inglés.
- 3.- Diseñar un guión interpretativo didáctico, enfocado a cada audiencia que incluya: géneros líricos como: la poesía, poemas, relatos, cuentos, comparaciones, analogías, demostraciones, preguntas y respuestas a los visitantes; además que incluya la participación del público, un tiempo más prolongado de los recorridos y finalmente actividades interpretativas y sensoriales.
- 4.- Poner en marcha programas planes y proyectos con base a los PIP para mejora la mediación en el museo.
- 5.- Establecer herramientas, para evaluar si efectivamente están adquiriendo un nivel alto de conocimientos, identificación con el patrimonio y que tras el recorrido, los elementos interpretativos generales, le han servido para motivación al cuidado y conservación del mismo.
- 6.- Realizar un estudio de los tipos de audiencia, para que puedan establecer estrategias encaminadas a darles enfoques distintos y así mejorar la experiencia del visitante.
- 7.- Dar uso a los equipamientos tecnológicos, como los sistemas de rompecabezas digitales, impulsando y promoviendo a los visitantes a que interactúen con ellos.
- 8.- Implementar el uso de material informativo como: folletos trípticos que abarque la información más relevante de la visita.

GLOSARIO

Audiencia cautiva: Es aquel conjunto de personas que siente que debe poner atención y permanecer en el desarrollo de una determinada actividad, independientemente de su interés por la misma, puesto que espera alguna recompensa posterior, como un título o una calificación (Ambientarte, 2012, p. 160).

Audiencia no cautiva: la componen un conjunto de personas que decide voluntariamente acudir a realizar una actividad sin esperar ninguna recompensa externa más que el propio disfrute de la misma. Se trata de un grupo que se encuentra en su tiempo de ocio con el objetivo de pasar un buen rato al mismo tiempo que aprende algo nuevo (Ambientarte, 2012, p. 160).

Gestores museísticos: Personas encargadas de las entidades museísticas con la suficiente formación y conocimientos en interpretación encargados de llevar a cabo una correcta mediación (Méndez, 2019).

Guías intérpretes: El intérprete es la persona que traduce en lenguaje sencillo, claro y ameno una situación, una cultura, un espacio o un objeto determinado, para que el público visitante pueda conseguir entender cabalmente la importancia de ese patrimonio de manera directa (Lazo y Arróspide, 2011, p.11).

Guion Interpretativo: Es una herramienta de planificación la cual permite que organizar de mejor manera lo contenidos expositivos en cada parada, mismo que debe incluir géneros líricos, objetivos específicos, y actividades recreativas que incluyan vivencias de los visitantes, para que el mensaje tenga gran poder (Méndez, 2019).

Identidad cultural: Es el conjunto de valores, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que funcionan como elementos dentro de un grupo social y que actúan para que los individuos que lo forman puedan fundamentar su sentimiento de pertenencia al mismo en respuesta a los intereses, códigos, normas y rituales que comparten dichos grupos. (Ambientarte, 2012. p.158).

Interpretación del Patrimonio: Una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones mediante el uso de objetos originales, experiencias

de primera mano y medios ilustrativos, en lugar de simplemente transmitir la información de los hechos”. El primer autor en realizar una definición normativa (Tilden, 2006, p 35).

Mediación museística: Es aquella capaz de promover y acompañar el aprendizaje de los interlocutores, es decir, promover en otros la tarea de construirse y de apropiarse del patrimonio y de sí mismos (AIP, 2012).

Mensaje interpretativo: Es la idea final que se quiere transmitir a la audiencia, habiendo realizado previamente el análisis de la información sobre el recurso y aplicado las técnicas de la disciplina de la Interpretación del Patrimonio. Este debe ser atractivo, breve y claro (Ambientarte, 2012).

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

Patrimonio Cultural:

Comprende también expresiones vivas heredadas de nuestros antepasados, como tradiciones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales, actos festivos, conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza y el universo, y saberes y técnicas vinculados a la artesanía tradicional. Pese a su fragilidad, el patrimonio cultural inmaterial o patrimonio vivo es un importante factor del mantenimiento de la diversidad cultural. (UNESCO, 1972)

Principios de Interpretación del Patrimonio: Son connotaciones sustentadas en las bases teóricas del interpretación, utilizadas para interpretación la cultura y facilitar los procesos de mediación en los museos (Méndez, 2019).

Visitantes: Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados (OMT, 2014).

Visitantes Anglosajones: Son aquellas personas de procedencia y lengua inglesa (Méndez, 2019).

Visitantes Hispanohablantes: Son aquellas personas cuya lengua es el español (Méndez, 2019).

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes impresas:

- Beck, L. & Cable, T. (2011). *Interpretation for the 21st Century - Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. Sports. Sagamore Publishing. 3ra edición UK. 205pp.
- Cáceda, D. (2016). *Percepción Turística del Visitante Extranjero de la Ciudad de Trujillo año 2016*. Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería. Trujillo. 68pp.
- Castaing, J. y Pacheco, G. (2016). *La Interpretación Del Patrimonio En El Sur De Chile: Un Enfoque Para El Turismo De Intereses Especiales En La Patagonia*. Revista Redalyc.Org. Gestión Turística: No 26 (36- 54). Valdivia, Universidad Austral de Chile.
- Feliu, M., y Masriera, C. (2010). Interactividad y Mediación Humana. En Santacana, J. y Martín C. (Coords.). *Manual de museografía interactiva*, Gijón. Ediciones Trea. 413pp.
- Fontal, O. (2004). La dimensión contemporánea de la cultura. Nuevos planteamientos para el patrimonio cultural y su educación. En Calaf, R. & Fontal, O. (Coords.), *Comunicación educativa del patrimonio: referentes, modelos y ejemplos*. Gijón. Ediciones Trea, S.L. 104 pp.
- Ham, S. (1992). *Interpretación Ambiental: una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños*. Colorado. North American Press. 290pp.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill. Sexta edición. 634pp.

- Hervías, J. (2016). *Interpretación del Patrimonio a través del análisis de las técnicas usadas en el museo Jamtli*. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona. Barcelona.
- Instituto de Investigaciones Científicas y Tecnológicas. 2014. *Manual de Estilo para escritura de textos técnicos de la Universidad Iberoamericana del Ecuador* (documento de actualización). Quito. 23 pp.
- Martin, I. (2012). *La IP como herramienta de sostenibilidad turística en áreas rurales*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Filosofía y Letras. Madrid. 110pp.
- Martínez, I. (2015). *La Interpretación del Patrimonio como herramienta de sostenibilidad turística en áreas rurales*. doi:10.21138/bage.2336.
- Mendoza, M., Umbral, M. y Arévalo, M. (2011). *La interpretación del patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo*. Revista El Periplo Sustentable: núm. 20 (9-30). Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Morales, J. (1998). *Guía Práctica para la Interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura. Sevilla. 315 pp.
- Muñoz, M. (2008). *Evaluación y financiación del uso público en los Espacios Naturales Protegidos. El caso de la Red Española de Parques Nacionales*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Ecología. Madrid. 776 pp.
- Parguina, S. (2015). *La motivaciones de los turistas que visitan los museos de la Coruña*. Trabajo de Máster. Universidad Da Coruña. Facultad de Sociología. Coruña. 95pp.
- Santamarina, B. (2008). Patrimonios Culturales: Educación e Interpretación. En: Pereiro, X., Prado, S. y Takenaka, H. (Coords). *De la educación a la interpretación patrimonial: patrimonio, interpretación y antropología*. Revista Dial net. (39- 55). Valencia, Universidad de Valencia.

Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*, Chapel Hill, The University of North Carolina Press. 3ra edición. 191pp.

Tilden, F. (2006). *La Interpretación de Nuestro Patrimonio*. Sevilla. Asociación para la Interpretación del Patrimonio. 1era edición en español. 191pp.

Fuentes Virtuales:

AMBIENTARTE. (2012). *Interpretación del Patrimonio, una herramienta eficaz para la conservación*. España. En: <http://www.adesper.com/wp-content/uploads/intepa.pdf>, Fecha de Consulta: 12/08/2019.

ASOCIACIÓN PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO. (2012). *Portales Educativos*. España. En: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/es/la-aip>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

ESPACIO VISUAL EUROPA EXPOSICIONES. (EVE). (2019). *Qué es Mediación en Museos. Museos + Innovación*. España. En: <https://evemuseografia.com/2019/05/14/que-es-mediacion-en-museos/>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

Ham, S. (2007). *¿Puede la Interpretación marcar una diferencia?. Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio: Boletín de Interpretación N^o17. Idaho. Universidad de Idaho En: <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/159/159>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

Ham, S. (2005). *Audiencias cautivas y no cautivas. Un relato de cómo llegué a esa idea y a qué me refiero con esto*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio: Boletín de Interpretación N^o 13. Idaho. Universidad de Idaho. En: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/issue/archive>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

Ham, Sam H. (2006). *La psicología cognitiva y la interpretación: síntesis y aplicación*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio: Boletín de

Interpretación N° 15. Idaho. Universidad de Idaho. En: <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/179/179>, Fecha de consulta: 12/02/2019.

CONSEJO INTERNACIONAL DE MUSEOS. (ICOM). (2007). *Definición de museo aprobada por la 22ª Asamblea General*. Viena. Austria. En: <https://icom.museum/es/actividades/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

Lazo, C. y Arróspide, G. (2011). *Guía de Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural*. Lima. Programa Desarrollo Rural Sostenible, Cooperación Suiza – SECO y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur). En: <https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/Guia-s-Interpretacion-Patrimonio-Cultural.pdf>, Fecha de consulta: 18/08/2019.

Moreira, S. y Tréllez, E. (2013). *La Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural, Una visión intercultural y participativa*. Lima. Biblioteca Nacional de Perú, Ministerio del Ambiente y Cooperación Alemana al desarrollo, En: http://www.eco-consult.com/fileadmin/user_upload/pdf/interpretacio%C3%ACn_patrimonio_web.pdf, Fecha de Consulta: 04/06/2019.

MINISTERIO DE TURISMO. (MINTUR). (2018). *Perfiles del Turismo Internacional 2017*. Quito. En: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Perfiles/PerfilesDeTurismoInternacional.pdf>, Fecha de Consulta: 12/08/2019.

Morales, J., y Ham S. (2008). *¿A qué interpretación nos referimos.?. Asociación para la Interpretación del Patrimonio: Boletín de Interpretación, N° 19*. España. En: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/issue/archive>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

Morales, J., Guerra, F., y Serantes, A. (2009), *Bases para la definición de competencias en interpretación del patrimonio*. Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio, Centro Nacional de Educación Ambiental,

CENEAM. España. En: https://www.miteco.gob.es/images/es/bases-definicion-competencias-ip_tcm30-425705.pdf, Fecha de Consulta: 12/08/2019.

Navajas, O. (2007). *Interpretar el museo. Asociación para la Interpretación del Patrimonio*. Boletín de Interpretación N° 17. España. En: <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/138/138>, Fecha de consulta: 13/07/2019.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN CIENCIA Y LA CULTURA. (UNESCO). (1972). *Glosario básico de términos*. En: <http://www.unesco.org/new/es/santiago/culture/cultural-heritage/>, Fecha de Consulta: 13/07/2019.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (UNWTO). (2019). *Glosario básico del Turismo*. América. En: <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>, Fecha de Consulta: 13/07/2019.

Comunicaciones personales recibidas:

Ainsenberg, Jorge. Director Ejecutivo del museo Guayasamín. Entrevista por: Mishel Méndez. Medio de Respaldo Celular. Quito, 7 de mayo de 2019.

Aizaga, Paul. Jefe de guías. Entrevista por: Mishel Méndez. Medio de Respaldo Celular. Quito, 17 de mayo de 2019.

Guayasamín, Yandana. Directora de Gestión de Colecciones. Entrevista por: Mishel Méndez. Medio de respaldo Celular. Quito, 21 de mayo de 2019.

ANEXOS

Anexo A. Solicitud de permiso a la Fundación Guayasamín

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA



OFICIO N°03-DT-2019

Quito, D.M., 28 de enero del 2019

Para: Sr. Jorge Aisenberg
DIRECTOR EJECUTIVO
FUNDACIÓN GUAYASAMÍN

SOLICITUD

Yo, Diana Constante Mejía, en calidad de Directora de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, solicito a usted de la manera más comedida permita a la estudiante HELGA MISHEL MÉNDEZ VALENZUELA, con C.C.: 1724078421 realizar en la Fundación Guayasamín el trabajo de investigación titulado *"Análisis del proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los principios de interpretación del patrimonio, como una herramienta esencial del guía turístico, año 2019"*.

Atenta a cualquier respuesta positiva de su parte, y pensando el beneficio para su establecimiento y esta Universidad, le agradezco por su atención.

Atentamente:


Mg. Diana Constante Mejía
DIRECTORA
ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA



Anexo B. Autorización de la Fundación Guayasamín



FUNDACION GUAYASAMIN

Quito, 28 de enero del 2019

Señores
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, autorizo a la señorita **Helga Mihsel Méndez Valenzuela**, con número de cédula 1724078421, estudiante del 9° semestre de la Carrera de Administración Turística, a realizar su trabajo de titulación o proyecto de grado sobre uno de los museos de nuestra institución.

El título y plan de proyecto: **“Análisis de proceso de mediación del Museo Guayasamín a partir de los principios de interpretación del patrimonio, como una herramienta esencial del guía turístico, año 2019”**, ha sido aceptado por la Fundación Guayasamín. Y le brindaremos las facilidades e información que ella requiera, para el cumplimiento de su proyecto.

Sobre cualquier inquietud o comentario, no dude en contactarnos.

Atentamente,

VERÓNICE GUAYASAMÍN
Presidenta

Anexo C. Cuestionario de entrevista a gestores del museo Guayasamín.

MODELO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA MUSEO GUAYASAMÍN

- **Presentación:** Buenas Tardes, Soy Mishel Méndez, estudiante de la UNIB.E de la carrera de Admin. Turística Soy la persona que va a llevar a cabo esta entrevista.
- **Instrucciones:** La siguiente entrevista tomará un tiempo aproximado de 30 minutos.
- **Dirigido a:** Director Ejecutivo del Museo el Sr. Jorge Aisenberg / Directora de Colecciones del museo Sra. Yandana Guayasamín / Jefe de Guías Sr Paúl Aizaga.
- **Recursos:** La guía de entrevista, celular.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar el nivel de familiarización que tienen Gestores museísticos con base a los PIP, para verificar la existencia de proyectos, programas y capacitaciones en el museo Guayasamín.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:

Determinar la existencia de proyectos, programas y capacitaciones en el museo Guayasamín, y la disposición de los gestores para promoverlos, invertir y destinar un presupuesto, con el fin de promover en ellos los conocimientos necesarios en los recorridos.

- PREGUNTAS:

1.- Con la premisa de, los guías turísticos como intérpretes del museo deben construir escenarios capaces de transmitir mensajes atractivos y relevantes para que los visitantes se adentren en el conocimiento del medio patrimonial de manera fluida. ¿Cree Ud que los guías del museo, al momento de realizar los recorridos aplican de manera correcta los PIP? ¿Por qué?

2.- La interpretación como tal, debe responder a un guión interpretativo; ¿Cree Ud que en el guión interpretativo del museo están inmersos los PIP para una correcta adquisición de nuevos conocimientos en los visitantes?, sin olvidar que los mensajes que se emitan son el eje central de cualquier museo.

3.- En la construcción del guión interpretativo, ¿toman en cuenta las percepciones de los visitantes y así transmitir aquello que les gustaría dar a conocer?

¿Cada cuánto hacen una actualización al guión interpretativo?

4.- ¿Existe algún método de evaluación al visitante para saber si realmente tras los recorridos, éstos adquieren nuevos conocimientos, personas identificadas con el patrimonio, y la incentivación al cuidado y conservación del mismo? ¿Cuál es?

5.- Partiendo de que la interpretación para niños, adolescentes y tercera edad debe tener enfoques diferentes. ¿Se han realizado programas específicos en donde hayan realizado capacitaciones a los guías para estos tipos de audiencia? ¿Cuáles?

6.- ¿Se han desarrollado proyectos o programas previos en donde se hayan implementado los PIP como una herramienta esencial en el funcionamiento del proceso de mediación? ¿Cuáles son?

(Pregunta de opción si responde no) ¿Y por qué cree que no se ha llegado a implementar los PIP como parte fundamental de un museo?

(Pregunta si responde Si) ¿Usted estaría dispuesto a continuar promoviendo programas con base a los PIP, para familiarizarse más con éstos y hacer los recorridos más interactivos y participativos?

7.- ¿Se han incorporado tecnologías en sus programas interpretativos?, ¿Cuales son y como lo hicieron?

(Si responde sí) ¿Contaría con presupuesto suficiente para invertir en nuevos e innovadores equipos para el mejoramiento de los recorridos?

8.- Habría disposición de invertir en proyectos, planes, programas y poner en marcha capacitaciones al personal en base a los PIP con la finalidad de hacer el museo más ameno y parte importante en la experiencia de los visitantes,

ALTA

MEDIA

BAJA

- **CIERRE** Muchas gracias por el tiempo empleado en esta entrevista y por la relevante información impartida.

Anexo D. Cuestionario de encuesta a visitantes hispanohablantes

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS VISITANTES DEL MUSEO GUAYASAMÍN

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN Determinar el nivel de interés generado en los visitantes al terminar los recorridos en el museo Guayasamín.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Medir la implementación de los PIP (Principios de Interpretación del Patrimonio) en los visitantes del museo Guayasamín, con el objeto de poder identificar si a través de éstos, los visitantes adquieren conocimientos, identificación del patrimonio y el incentivo del respectivo cuidado.

1.- Datos Generales

Edad:

De 12 a 20 años ___

De 21 a 59 años ___

De 60 en adelante ___

Género: Femenino ___ Masculino ___

Nacionalidad: _____

2.- Cómo califica usted el proceso de comunicación y el lenguaje utilizado por el guía

Excelente___ Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___

3.- Seleccione la opción que más defina como fue la información entregada por el guía durante el recorrido

a) sencilla (fácil de entender)

c) precisa

b) sintetizada

d) completa

e) Todas las anteriores

4.- El guía tuvo pasión al transmitir el mensaje durante el recorrido.

Totalmente de acuerdo___ De acuerdo en ciertos aspectos___ Indeciso___

En desacuerdo en ciertos aspectos___ Totalmente en desacuerdo___

5.- La explicación durante todo el recorrido fue narrada como una historia entretenida y explicativa

Totalmente de acuerdo___ De acuerdo en ciertos aspectos___ Indeciso___

En desacuerdo en ciertos aspectos___ Totalmente en desacuerdo___

6.- Durante el recorrido el guía despejó todas sus inquietudes, de manera:

Excelente___ Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___

7.- El recorrido del museo despertó en Usted la motivación por conocer más el arte cultural y por ende a querer visitar más museos

Totalmente de acuerdo___ De acuerdo en ciertos aspectos___ Indeciso___

En desacuerdo en ciertos aspectos___ Totalmente en desacuerdo___

8.- El recorrido realizado le permitió descubrir significados profundos sobre la vida y obra de Guayasamín.

Totalmente de acuerdo___ De acuerdo en ciertos aspectos___ Indeciso___

En desacuerdo en ciertos aspectos___ Totalmente en desacuerdo___

9.- El uso de las tecnologías en los recorridos; como los videos y el sistema de rompecabezas digital, los califica como:

Totalmente Adecuado ___ Adecuado en ciertos aspectos___ Indeciso___

Inadecuado en ciertos aspectos ___ Totalmente inadecuado ___

10.- Seleccione los aspectos que considera que más comprendió al salir del museo.

a) La Biografía del artista

c) La arquitectura de la casa

b) Sus Obras (cuadros y pinturas)

d) Colecciones de arte

e) Todo lo anterior

11.- Para permitir un mayor involucramiento de los visitantes, estaría de acuerdo que los recorridos sean más participativos

Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo en ciertos aspectos ___ Indeciso ___
En desacuerdo en ciertos aspectos ___ Totalmente en desacuerdo ___

12.- Está de acuerdo en participar en programas o talleres que realice el museo como actividad extra de aprendizaje después del recorrido

Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo en ciertos aspectos ___ Indeciso ___
En desacuerdo en ciertos aspectos ___ Totalmente en desacuerdo ___

13.- Está de acuerdo que el museo emplee el uso de material didáctico como folletos, trípticos, documentos informativos para mayor información y adquirir así de mejor manera conocimientos

Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo en ciertos aspectos ___ Indeciso ___
En desacuerdo en ciertos aspectos ___ Totalmente en desacuerdo ___

14.- Considera que el recorrido fue adaptado a sus intereses

Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo en ciertos aspectos ___ Indeciso ___
En desacuerdo en ciertos aspectos ___ Totalmente en desacuerdo ___

15.- Considera que durante el recorrido regresaba en el tiempo y revivía el pasado a través de la vida y obra del autor

Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo en ciertos aspectos ___ Indeciso ___
En desacuerdo en ciertos aspectos ___ Totalmente en desacuerdo ___

16.- Califique cómo le pareció el servicio de guía

Excelente ___ Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___

17.- El nivel de adquisición de nuevos conocimientos tras el recorrido fue:

Alto ___ Moderadamente alto ___ Medio ___ Bajo ___ Muy Bajo ___

18.- Durante el recorrido, el nivel en el que usted logró conectarse e identificarse con la vida y obras, del pintor Oswaldo Guayasamín fue:

Alto ___ Moderadamente alto ___ Medio ___ Bajo ___ Muy Bajo ___

19.- Al finalizar el recorrido considera usted que sintió e incrementó su admiración por la belleza del patrimonio

Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo en ciertos aspectos ___ Indeciso ___
En desacuerdo en ciertos aspectos ___ Totalmente en desacuerdo ___

20.-Cuál fue el grado en el que se sintió incentivado al cuidado y conservación del patrimonio cultural tras el recorrido

Alto ___ Moderadamente alto ___ Medio ___ Bajo ___ Muy Bajo ___

21.- ¿Recomendaría visitar este museo?

SI ___ NO ___

Muchas Gracias.

Anexo E. Cuestionario de encuesta a visitantes anglosajones

SURVEY FOR VISITORS AT THE GUAYASAMIN MUSEUM

Objective of the investigation: Identify if the visitors gained new knowledge, resulting in people who identify more with their heritage and desiring to care for and conserve said heritage.

Objective of the survey: Measure the implementation of the PIP with visitors going to the Guayasamin museum with the objective to be able to identify if the visitors acquired new knowledge and were able to identify heritage and be inspired to care for said heritage.

1.- General information:

Age:

From 12 to 20 years old ___

From 21 to 59 years old ___

From 60 and older ___

Gender: Female ___ Male ___

Nationality: _____

2.- How would you grade the way the guide spoke and communicated?

Excellent___ Very good___ Good___ Normal___ Bad___

3.- Select the option that best defines how the information was given by the guide during the tour.

a) simple (easy to understand)

c) precise

b) synthesized

d) complete

e) all of the above

4.- The guide was passionate in sharing the message during the tour

Totally agree___ Agree with certain aspects ___ Undecided___

Disagree with certain aspects___ Totally disagree___

5.- During the tour, were the explanations narrated as entertaining stories in an explanatory way:

Totally agree___ Agree with certain aspects ___ Undecided___

Disagree with certain aspects___ Totally disagree___

6.- During the tour, the guide answered all your questions in a way that was;

Excellent___ Very good___ Good___ Normal___ Bad___

7.- Did the tour awaken a desire in you to know more about art culture and to visit more museums

Totally agree___ Agree with certain aspects ___ Undecided___

Disagree with certain aspects___ Totally disagree___

8.- The tour allowed you to discover significant truths about the life and work of Guayasamin.

Totally agree___ Agree with certain aspects ___ Undecided___

Disagree with certain aspects___ Totally disagree___

9.- The use of technology during the tour, such as the videos and digital puzzle you would grade as:

Excellent___ Very good___ Good___ Normal___ Bad___

10.- Select the aspects that you believe you best understood upon leaving the museum.

a) the autobiography of the painter

c) the architecture of the house

b) his paintings (framed work and paintings)

d) art collections

e) All of the above

11.- To allow for increased involvement from the visitors, you are in agreement that the tours be more participative.

Totally agree___ Agree with certain aspects ___ Undecided___ Disagree

with certain aspects___ Totally disagree___

12.- Do you agree to participate in programs or workshops that the museum offers as an extra learning activity after the tour

Totally agree__ Agree with certain aspects __ Undecided__ Disagree
with certain aspects__ Totally disagree__

13.- You agree that the museum uses educational material such as brochures and informational documents for better understanding and to gain more knowledge.

Totally agree__ Agree with certain aspects __ Undecided__
Disagree with certain aspects__ Totally disagree__

14.- You consider that the tour was adapted to your interests.

Totally agree__ Agree with certain aspects __ Undecided__
Disagree with certain aspects__ Totally disagree__

15.- You consider that during the tour you went back in time and relived the past through the work and life of the author.

Totally agree__ Agree with certain aspects __ Undecided__
Disagree with certain aspects__ Totally disagree__

16.- Grade the service you received from the guide.

Excellent__ Very good__ Good__ Regular__
Bad__

17.- The level of new knowledge acquired from the tour was

High__ Somewhat high__ Medium __ Low__ Very Low__

18.- During the tour, at what level were you able to connect with and identify with the life and work of the painter Oswaldo Guayasamin?

High__ Somewhat High__ Medium __ Low__ Very Low__

19.- Upon completing the tour, you believe that you increased your admiration for the beauty of heritage.

Totally agree__ Agree with certain aspects Undecided__
Disagree with certain aspects__ Totally disagree__

20.- To what level were you inspired to care for and conserve cultural heritage through the tour

High__ Somewhat high__ Medium __ Low__ Very low__

21.- Do you recommend visiting this museum?

Yes__ NO__

Thanks.

Anexo F. Cuestionario de encuesta a guías del museo Guayasamín.

<p style="text-align: center;">ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GUIAS DEL MUSEO GUAYASAMÍN</p> <p>OBJETIVO DE INVESTIGACION: Medir el grado de aplicación de los PIP, en el proceso de mediación del museo Guayasamín, dentro de los recorridos guiados.</p> <p>OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Determinar el nivel de conocimiento de los guías en base a los Principios de Interpretación del Patrimonio y la aplicación de éste, en el proceso de mediación de los recorridos.</p> <p>1.- Datos Generales Edad: ____ Género: F__ M__ LGBTI__ Nacionalidad: _____</p> <p>PREGUNTAS Por favor marque con una x la respuesta correspondiente</p> <p>1.- ¿Cuántos años ha trabajado en el museo? Menos de 1 año __ De 1 a 5 años __ De 5 en adelante __</p> <p>2.- ¿Qué tipo de formación tiene? Bachillerato__ Técnico__ Nivel Superior Universitario__ Otro____</p> <p>3.- Escriba el grado en el que usted está familiarizado con los 15 Principios de Interpretación del Patrimonio Alto__ moderadamente alto__ medio__ bajo__ ninguno__</p> <p>4.- Con qué frecuencia aplica los Principios de Interpretación del Patrimonio en los recorridos realizados Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>5.- El proceso de mediación sigue un guion interpretativo Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>6.- Con qué frecuencia permite participar a los visitantes para que estos se involucren e interactúen en el proceso de aprendizaje del museo Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>7.- Considera que durante el recorrido, transmite a los visitantes la necesidad de cuidar y conservar el patrimonio Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>8.-Cuál de las siguientes opciones considera Ud. que pone en práctica durante los recorridos, para que la interpretación tenga mayor impacto. Seleccione una. a) Ser breve, conciso y directo. d) Escucha activa b) Lenguaje claro y sencillo e) Todas las anteriores c) Uso de la comunicación no verbal</p> <p>9.- Como califica la información presentada en el guión interpretativo Excelente__ Muy Buena__ Buena__ Regular__ Mala__</p> <p>10.- Considera que despeja todas las inquietudes de los visitantes durante el recorrido Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>11.- En qué grado muestra pasión por transmitir el mensaje interpretativo a los visitantes Alto__ Moderadamente alto__ Medio__ Bajo__ Muy Bajo __</p> <p>12.- Considera que está creando conexiones y significados profundos para que los visitantes se identifiquen con la vida y obra del artista Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>13.- En el recorrido, usted está transmitiendo el mensaje interpretativo, narrado como una historia que informe y entretenga a los visitantes Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p> <p>14.- Durante sus recorridos percibe el interés por parte de los visitantes a través de su participación con preguntas Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__</p>
--

15.- Cuál de las siguientes técnicas interpretativas usa en el recorrido para revivir el pasado y hacer los recorridos más placenteros. Seleccione una

- a) Dinámicas
 b) Anécdotas
 c) relatos
 d) Todas las anteriores

16.- Considera que el proceso de mediación y el guión interpretativo están dirigidos y adaptados a cada tipo de audiencia como: niños, adolescentes, adultos y tercera edad
 Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__

17.- Considera que se le está dando un uso eficiente a los equipamientos tecnológicos dentro de los recorridos
 Siempre__ Casi Siempre__ Algunas veces__ Muy Pocas veces__ Nunca__

Anexo G. Ficha de observación a los guías del museo Guayasamín.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Ficha de Observación



Objetivo: Analizar a los guías del museo Guayasamín en el proceso de mediación, para ver si aplican los Principios de Interpretación del Patrimonio en los recorridos realizados.

PRINCIPIOS DE INTERPRETACION DEL PATRIMONIO CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION		OBSERVACIONES
		CUMPLE	NO CUMPLE	
Género:		Formación:		
Idioma de la guianza				
1. El Don del Despertar la "Chispa" Recorridos Participativos	Guías que realicen actividades durante los recorridos			
	Visitantes que participen en actividades que indiquen los guías			
2. El Don de la Revelación Audiencia impactada con el mensaje interpretativo	La audiencia si se detiene a observar las obras.			
3. El Don de las Historias. Presentación interpretativa que eduque	La información es narrada como una historia explicativa y entretenida			
4. El Don de la Motivación	La audiencia está motivada y realiza preguntas			

Mensaje interpretativo inspirador				
5. El Don de la Integralidad Abarca temas completos.	Se describe la: Biografía del artista			
	Obras (pinturas)			
	Arquitectura			
	Colecciones de arte			
7 El Don de Personalizar el Pasado Revivir el pasado a través de técnicas interpretativas	Se aplican dinámicas			
	Anécdotas			
	Relatos/ historias			
8 El Don de las Nuevas Tecnologías Buen uso de tecnologías dentro de los recorridos	Se utilizan audio guías			
	Rompecabezas digital			
	Uso de televisores			
9 El Don de la Precisión Información entregada por el guía	La información es sintetizada			
	precisa			
	sencilla			
	Completa			
10. El Don del Profesionalismo Habilidades en técnicas básicas de comunicación.	La información es breve, conciso y directo.			
	Aplican la escucha activa			
	Lenguaje claro y sencillo			
	Comunicación no verbal			
	El guía despejó correctamente las dudas de los visitantes.			
11 El Don de Escritura Interpretativa El proceso de mediación sigue el guión interpretativo	Se usa la información y se aplican las directrices pautadas en el guión			

13 El Don de la Belleza Motivación e interés por lo que están viendo	La audiencia emite comentarios.			
14 El Don del Disfrute Proceso de mediación excelente	El servicio es bien concebido con base al cumplimiento de los demás principios			
15. El Don de la Pasión Buena actitud durante el recorrido	La disposición es positiva			
	La disposición es negativa			

Nota: Se excluyó el principio N12 de la ficha porque no aplica con la evaluación correspondiente.
 Se excluyó el principio N6 debido que será evaluado en la ficha del guión interpretativo.
 Los principios 1, 2, 4 y 13 se encuentran vinculados, porque se observará a los visitantes del museo.
 El principio 14 será evaluado por medio del cumplimiento de los demás principios, por lo que si cumple con el 50% de los apartados anteriores se cumplirá este principio.

Anexo H. Ficha de Observación al guión interpretativo del museo

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Ficha de evaluación al guión interpretativo



Objetivo: Evaluar el guión interpretativo del museo Guayasamín, a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio.

Crterios	Indicadores	C	N/C	Observaciones
Principio 1: El Don del Despertar la "Chispa" Guión interpretativo que incluya la participación del público.	Incluye preguntas de interrelación de comunicación entre guías y visitantes.			
	Incluye actividades recreativas			
Principio 2 y 3: El Don de la Revelación y de las Historias. Escritura creativa en la elaboración del guión que incluya géneros literarios	Incluye el género lírico: poesía /poemas.			
	Género dramático: teatro.			
	Género épico: narración hechos leyendas			
Principio 5: El Don de la Integralidad Inclusión de temas completos	Se describe la biografía del artista			
	Obras (pinturas)			
	Arquitectura			
	Colecciones de arte			

Principio 6: El Don de Programas Específicos Guión elaborado para cada tipo de audiencia	Presenta un guión adaptado a niños			
	Guión adaptado a jóvenes			
	Guión adaptado adultos			
	Guión adaptado a tercera edad.			
Principio 7: El Don de Personalizar el Pasado Sección en donde se detalle o sugiera el uso de técnicas interpretativas	Se detalla dinámicas			
	Anécdotas			
	Relatos			
Principio 8: El Don de las Nuevas Tecnologías Buen uso de la tecnología.	Apartado en el que se detalla o se sugiere el uso de las tecnologías disponibles en las exhibiciones			
Principio 9: El Don de la Precisión Información fundamentada en una buena investigación	La información es sintetizada			
	Precisa			
	Sencilla			
	Completa			
Principio 10: El Don del Profesionalismo Apartado de técnicas básicas de la comunicación	Tips/ instrucciones básicas de las técnicas de comunicación que deben seguir los guías.			
Principio 11: El Don de Escritura Interpretativo	El contenido es adaptado a niños			

Texto adaptado a cada audiencia	Contenido adaptado a jóvenes			
	Contenido adaptado adultos			
	Contenido adaptado a tercera edad			
Principio 13: El Don de la Belleza Apartado educativo	Apartado que detalle la concienciación y fomento de identidad patrimonial cultural			
Principio 14: El Don del Disfrute Apartado de actividades interpretativas complementarias	Actividades vinculadas a experiencias sensoriales.			

Nota: Se excluyó el principio N12 de la ficha porque no aplica con la evaluación correspondiente.

El principio N4 se excluyó de la ficha porque no aplica para evaluación correspondiente.

Se excluyó el principio N15, debido a que solo se puede evaluar en la ficha de observación a guías.

Para la respectiva evaluación, el Principio N6 y N11 se vinculan.

El principio N3 está incluido en el principio N2.

Anexo I. Categorización e interpretación de la entrevista.

ITEM	CATEGORÍA	UNIDADES DE ANÁLISIS			INTERPRETACIÓN
		ENTREVISTADO 1 Director del Museo	ENTREVISTADO 2 Jefe de guías	ENTREVISTADO 3 Directora de Colecciones	
1.- ¿Cree Ud. que los guías del museo, al momento de realizar los recorridos aplican de manera correcta los PIP?	Guías intérpretes que aplican los PIP	yo pienso que efectivamente se podría decir, que no sé si los 15 preceptos se aplican sistemáticamente, incluso creo que es un poco complicado no es cuestión matemática, decir este sí, este no, estos se van combinando unos con otros en el recorrido	Bueno, exactamente los 15 Principios de Interpretación del Patrimonio debo suponer que no han sido socializados	Podría decir que los 15 principios algunos se cumplen otros no en los recorridos como la parte de generar el interés de los visitantes	Se puede evidenciar que los gestores, desconocen si los guías están aplicando estos principios en los recorridos, afirmando que estos no han sido socializados pero que inconscientemente pueden estar cumpliendo con algunos.
2.- ¿Cree Ud. que en el guión interpretativo del museo están inmersos los PIP para una correcta adquisición de nuevos conocimientos en los visitantes?	Desconocimiento de los PIP para elaborar el guión interpretativo	Al momento de elaborar el guión quizá éstos se tomaron de manera inconsciente y considero que es un defecto una información muy sintetizada y precisa, en el sentido que insisten demasiado en la precisión de los datos de un saber y un conocimiento histórico que a veces impiden una buena relación con el público, pero en éste le garantizo que justamente lo que mejor maneja, pero que en algunos casos puede transformarse en un defecto.	El guión del museo es un guión establecido, obviamente que con el paso del tiempo, los museos han tratado de adecuarse a las nuevas disciplinas de lo que es atención al público por el tema de mediación, y se están construyendo guiones que enfoquen directamente con los Principios de Interpretación del Patrimonio, pero eso como te menciono es un proceso.	No, al momento de la elaboración del guión, no se tomaron en cuenta los PIP, si se han ido incluyendo con el tiempo unos, pero claro al momento de generar el guión no se basaron en los PIP para hacerlo	Se evidencia que los gestores del Museo Guayasamín desconocen los PIP, y por tal razón el guión interpretativo no fue elaborado con base a estos principios, ellos comentan que de manera inconsciente se pudieron haber tomado a los PIP y que se han ido incluyendo con el tiempo además que se está construyendo un guión que se enfoque con estos principios.

<p>3.- En la construcción del guión interpretativo, ¿toman en cuenta las percepciones de los visitantes y así transmitir aquello que les gustaría dar a conocer?</p>	<p>Principio N11 Escritura Interpretativa</p> <p>Construcción del guión y actualización del guión interpretativo</p>	<p>Si me voy a las dudas o recomendaciones de las personas o si me pongo a contar los incidentes los guías me dicen tal persona quiso hablar y habló mucho, es complicado porque el termino guión excluye la participación del público,</p> <p>Lo estamos haciendo, lo estamos rehaciendo incluso lo vamos a cortar de manera justa para que la comunicación se pueda dar de manera más fluida</p>	<p>Total, esa es la intención usualmente después de los recorridos revisamos los libros de sugerencias y conversamos un poco con los turistas en este sentido de saber lo que ellos esperaban del museo, de saber qué es lo que también quieren conocer del museo</p>	<p>La respuesta del público es importante es un punto muy importante porque obviamente que hace un espacio cultural llenos de cosas sin público o si es que el público rechaza la visita a los contenidos entonces nos interesa mucho lo que el público está interesado en conocer, las preguntas.</p>	<p>Se observa una similitud de respuesta del entrevistado 2 y 3 al afirmar que las respuestas y sugerencias de los visitantes es importante al momento de construir el guión. Pero el entrevistado 1 dijo que el término guión excluye la participación del público y que tomar todas sus dudas y recomendaciones es complicado.</p>
<p>4.- Existe algún método de evaluación al visitante para saber si realmente tras los recorridos, éstos adquieren nuevos conocimientos, personas identificadas con el patrimonio, y la incentivación al cuidado y conservación del mismo</p>	<p>Existencia de un método de evaluación al visitante</p>	<p>Si, lo que si tenemos es un grupo de trabajo que retoma los libros, que se ha escrito determinada cosas, entonces cada 20 días por ejemplo se toma ese libro lo leemos y a partir de la lectura seleccionamos.</p>	<p>Lamentablemente no, estrictamente algo puntual, no; algo empírico quizás lo podría llamar; el libro de sugerencias no es una evaluación en sí, es donde se escribe un gracias hasta que lo te hizo sentir el museo, pero mas no una evaluación enfocada directamente a un punto.</p>	<p>No, hemos hecho encuestas a nivel de satisfacción de los visitantes pero nunca enfocadas hacia el aprendizaje,</p>	<p>El entrevistado 1 afirma que el museo si posee un método de evaluación al visitante, más los otros dos afirmaron no poseer un método como tal, pero que han tenido métodos enfocados a la satisfacción y o en la interpretación, además de un libro de sugerencia que no es considerado como un método que evalúe conocimientos.</p>
<p>5.- Partiendo de la premisa de que la interpretación para niños, adolescentes y tercera edad debe</p>	<p>(Principio N6 Los Programas específicos)</p>	<p>Sí, no suficientemente, pero efectivamente se ha empezado a capacitar a los guías, pero en adaptación para niños adolescentes y</p>	<p>No, lastimosamente no lo que nosotros hacemos como preparación para los diversos tipo de</p>	<p>Sí, pero la verdad no nos ha ido muy bien con eso, antes si teníamos, hace años es más había un guión especializado</p>	<p>El museo no ha realizado programas para capacitar a los guías para en manejo de este tipo de audiencia, es decir no han</p>

tener enfoques diferentes. ¿Se han realizado programas específicos en donde hayan realizado capacitaciones a los guías para estos tipos de audiencia?	Inexistencia de capacitaciones a los guías intérpretes enfocados a tipos de audiencia	tercera digamos que a veces es complicado.	público básicamente es leer, tenemos una biblioteca muy cerca la cual tiene una gran colección de libros, pero algo estricto no,	para niños de 5 a 8 años me parece que era, como dirigirnos a ellos, que decirles y todo, pero no lo aplicaban. Y en cuanto a jóvenes y tercera edad enfoques de manera personalizada no, porque hay un contenido desarrollado específicamente para esos rangos de edad.	brindado como tal una capacitación estricta y formal.
6.- ¿Se han desarrollado o proyectos o programas previos en donde se hayan implementado los PIP como una herramienta esencial en el funcionamiento del proceso de mediación?	(Principio N12 El don de las relaciones) Proyectos de implementación con base a la mediación	Estamos en eso, nosotros estamos transformando de manera voluntaria a los guías que quieren ser mediadores culturales exclusivamente, les estamos dando la capacidad para hacerlo,	Pienso que es por desconocimiento en sí, porque bueno yo he escuchado algunos de los Principios del tema de patrimonio pero aquí no se ha llegado a realizar como tal formalmente proyectos o programas que aborden como tema principal a los PIP.	No, ahora estamos tomando un nuevo enfoque que está obviamente centrado en la participación del visitante entonces esa parte de la mediación está en desarrollo, porque como es algo nuevo no es tan fácil de asimilar para un guía tradicional entonces estamos en eso,	Se confirma que en el museo no han desarrollado proyectos o programas de implementación de los PIP para el proceso de mediación afirmando que quieren llegar a eso, están desarrollándolo ya que esto es un proceso que no es fácil.
7.- ¿Se han incorporado tecnologías en sus programas interpretativos?, ¿Cuales son y como lo hicieron?	Principio N8 Iluminación a través de las nuevas tecnologías. Incorporación de tecnologías en sus	No utilizamos ninguna tecnología en los recorridos, tenemos por ejemplo el audio guía que no lo usamos pero que lo podríamos hacer si los grupos fueran más numerosos, no hay ningún tipo de tecnología	Existe un programa de los mutilados del arte en movimiento y la dinámica y hace dos años en el mural Ecuador esta obra fue estudiada por la universidad de Notre Dame y ellos	Tenemos el mural de los mutilados que tiene distintas formas para intercambiar las piezas y pero utilizamos el viendo introductorio eso si los video como una herramienta mucho más visual y además auditiva	Se deduce que el museo posee un sistema digital de rompecabezas el cual se lo arma a través de una Tablet aparte de las tecnologías de los televisores. Afirmando que les ha ido bien.

	programas interpretativos.	sofisticada, la tecnología que usamos es la de los televisores y eso es todo. por mi punto de vista para empezar esas pantallas son anticuadas ni siquiera son las actuales	donaron una aplicación con un i- pad el cual nosotros interactuamos con las personas haciéndoles ver esta dinámica de los que es el arte cinético y nos ha ido bien.	entonces está los videos está la aplicación, ahora la aplicación del mural lo mutilados está en unos cubos que la gente puede ir moviendo y ahora con el mural de Ecuador.	Per se contradice con el primer entrevistado quien respondió creer que no utilizan ninguna tecnología en los recorridos, ya que los equipamientos y pantalla de los televisores le parecen anticuadas
8.- Habría disposición de invertir en proyectos, planes, programas y poner en marcha capacitaciones al personal en base a los PIP con la finalidad de hacer el museo más ameno y parte importante en la experiencia de los visitantes, y además incorporar en sus trabajadores (guías) el conocimiento necesario para que ellos puedan realizar de mejor manera los recorridos?	Disposición para invertir en proyectos planes y programas en base a los PIP	Si claramente, digamos que yo mismo soy capacitador de instituciones culturales, mi primer oficio, entonces yo les aporto lo que les pueda aportar tanto en el plano de la mediación cultural, en la interpretación	Si, inclusive me ampliaría un poco más en el tema, pienso que todas las personas que somos colaboradores de museos, que somos trabajadores de museos, que la primera línea es el primer enfoque que se debería dar a la intención de interpretar el patrimonio cultural Con el nuevo director la intención es tener planes de interpretación de museo de cambiar los guiones y darle un enfoque más dinámico	Si, yo creo que la institución puede tener apertura a ese tipo de capacitación pero nosotros somos una institución privada que es sin fines de lucro pero que se autogestión entonces no hay u presupuesto, no hay un presupuesto destinado a implementaciones ni de capacitación, tecnológica ni nada entonces apertura en ese sentido si hay, de comentarla, conversarla; posibilidades de incorporar a presupuestos es complicado, porque gran parte del mantenimiento es lo que ocupa el presupuesto, La actualización de los guías es constante hay reuniones cada semana en las que las personas van comentando que es	Se dedujo que si hay disposición para invertir en planes, proyectos y programas con base a los PIP, porque los demás entrevistados y el mismo director del museo del museo afirmó que él es capacitador en el tema de la mediación y que hay intenciones de tener planes de interpretación, pero sólo quedaría como una disposición, ya que se dijo que el museo no cuenta con presupuesto al momento para destinar a capacitaciones o tecnologías por es una entidad privada sin fines de lucro y la mayor parte del presupuesto se lo destina a la parte de mantenimiento.

				lo que está sucediendo entonces eso está en constante modificación y construcción; programas de capacitación de hecho si nuestro director es capacitador y en momento del ingreso su planteamiento era capacitar al personal, entonces estamos en eso también.	
--	--	--	--	--	--

Anexo J. Fotografías del proceso de entrevista, encuestas y fichas de observación en el museo Guayasamín



Imagen No. 2. Entrevista al Jefe de guías del Museo Guayasamín. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 1. Entrevista a la Directora de Gestión de Colecciones del Museo Guayasamín. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 4. Encuesta a los guías del museo Guayasamín. Capilla del Hombre. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 5. Encuesta a los guías del museo Guayasamín. Casa Museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 6. Encuesta a los guías del museo Guayasamín. Casa Museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

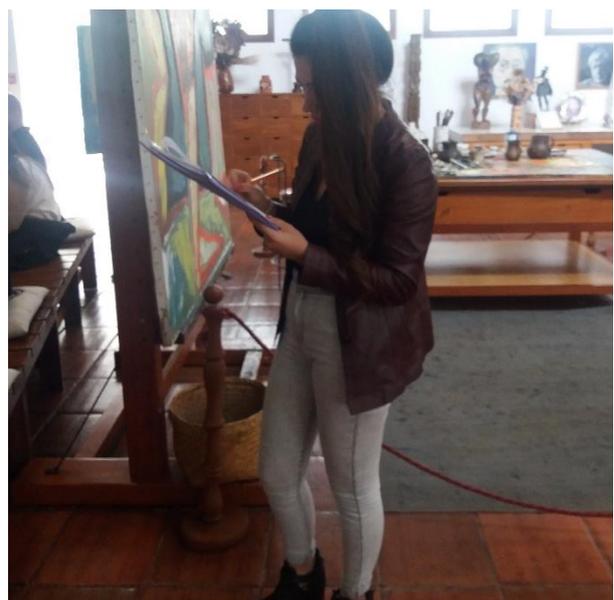


Imagen No. 7. Llenando la ficha de observación en los recorridos. Casa Museo. **Fuente:** T. Romanienko, 2019.



Imagen No. 8. Ficha de observación, video introductorio. Capilla del Hombre. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 9. Ficha de Observación, sistema de rompecabezas digital. Capilla del Hombre. **Fuente:** M. Méndez, 2019.



Imagen No. 10. Ficha de Observación, guía explicando en el estudio del pintor Guayasamín. Casa Museo. **Fuente:** M. Méndez, 2019.

Anexo K. Cuadro de abreviaturas utilizadas en la investigación

Abreviatura	Significado
PIP	Principios de Interpretación del Patrimonio
AIP	Asociación para la Interpretación del Patrimonio.
E1, E2, E3	Entrevistado 1, 2, 3
C	Cumple
C/P	Cumple Parcialmente
N/ C	No Cumple
<i>et al.</i>	y otros
pp.	páginas