



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
OFRECIDO POR MUSEOS PÚBLICOS UBICADOS EN LA CIUDAD DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de licenciado en Administración de Empresas

**AUTOR:** Esteban Abraham Romero Chiluiza

**TUTOR:** Pedro Pablo Collaguazo Guamán

Quito – Ecuador

2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

Yo, Esteban Abraham Romero Chiluiza con cédula de identidad N° 1728919455 manifiesto que:

Soy autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 28 de julio del año 2023

Atentamente,



---

Esteban Abraham Romero Chiluiza

1728919455

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Esteban Abraham Romero Chiluita con documento de identificación N° 1728919455, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy el autor del artículo académico: "Incidencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio ofrecido por museos públicos ubicados en la ciudad de Quito", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de julio del año 2023

Atentamente,



---

Esteban Abraham Romero Chiluita

1728919455

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Pedro Pablo Collaguazo Guamán con documento de identificación N° 1711362762, docente de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR MUSEOS PÚBLICOS UBICADOS EN LA CIUDAD DE QUITO, realizado por Esteban Abraham Romero Chiluzza con documento de identificación N° 1728919455, obtenido como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de julio del año 2023

Atentamente,



---

Ing. Pedro Pablo Collaguazo Guamán, Mgtr

1711362762

## **DEDICATORIA**

Para aquellos jóvenes que se embarcan en la emocionante aventura del conocimiento. Sean intrépidos en sus búsquedas y no se desanimen ante los momentos de dificultad, ya que en cada tropiezo encontrarán una oportunidad para crecer y aprender. Nunca dejen de cuestionar, explorar y soñar, porque ustedes son los futuros científicos, inventores, escritores y líderes que transformarán el mundo.

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es la memoria del corazón. Agradezco a mi madre, Esmeralda Chiluiza, quien ha caminado junto a mí en cada etapa de esta investigación. También quiero agradecer el valioso respaldo económico de mi padre, Ángel Romero, quien ha impulsado mis sueños. Por último, deseo mostrar mi agradecimiento a mi hermano, Jair Benalcázar, quien ha sido un apoyo constante en este viaje de ideas y descubrimientos.

Hago llegar mis agradecimientos a mi tutor, Mgtr. Pedro Collaguazo, por su constante apoyo y guía en mi investigación. Su dedicación y compromiso han sido fundamentales para mi crecimiento académico. También quiero expresar mi gratitud a los docentes que siempre llevaré en mi corazón: Mgtr. Grace Moreano, Mgtr. Martiza Peña, Mgtr. Libni Cañizares, Mgtr. Marco Montes de Oca, Mgtr. Leibniz Satama y Mgtr. Jaime Gómez. Su pasión por la enseñanza y su influencia positiva han dejado una huella imborrable en mi vida.

## **Resumen**

La disertación propone realizar una investigación que pondera aspectos Sui Generis, como la cultura y la percepción de la calidad. El objetivo es analizar la gestión estratégica implementada por los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito y su incidencia con la calidad ofrecida para aplicar factores de éxito que faculten la reincidencia de visitantes y la optimización de recursos. Utilizando una metodología descriptiva y un enfoque mixto, transversal y de campo, se lleva a cabo una evaluación detallada del cumplimiento de la gestión estratégica de acuerdo con la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 y el Plan Estratégico Integral 2023. Además, se empleó el modelo de evaluación Servperf, adaptado a las particularidades de los museos públicos, para medir los niveles de satisfacción y determinar los factores clave que influyen en la percepción de la calidad por parte de los visitantes. A través de la recopilación de datos primarios y secundarios, se proyecta un análisis estadístico que permite establecer la correlación entre los criterios de gestión estratégica y los aspectos relacionados a la percepción de la calidad. Los resultados obtenidos sirven como base para desarrollar estrategias de mejora específicas que contribuyan al éxito de los museos públicos de la ciudad de Quito, enfatizando la importancia de comprender y atender las necesidades y expectativas de los visitantes en la coyuntura cultural turística de la capital ecuatoriana.

**Palabras claves:** Gestión Estratégica, Calidad de Servicio, Museos, Sector público, Gestión Cultural.

## **Abstrac**

The dissertation proposes conducting research that assesses unique aspects, such as culture and quality perception. The objective is to analyze the strategic management implemented by public museums located in the city of Quito and its impact on the offered quality to apply success factors that enable visitor recurrence and resource optimization. Using a descriptive and mixed methodology, encompassing both a cross-sectional and field approach, a detailed evaluation of the compliance with strategic management is carried out according to the Ecuadorian Technical Standard (NTE) 2978 and the Comprehensive Strategic Plan 2023. Additionally, the Servperf evaluation model, adapted to the particularities of public museums, was employed to measure satisfaction levels and determine key factors that influence visitors' perception of quality. Through the collection of primary and secondary data, a statistical analysis is projected to establish the correlation between the criteria of strategic management and aspects related to quality perception. The obtained results serve as a foundation for developing specific improvement strategies that contribute to the success of public museums in the city of Quito, emphasizing the importance of understanding and addressing the needs and expectations of visitors in the cultural tourism context of the Ecuadorian capital.

**Keywords:** Strategic Management, Service Quality, Museums, Public Sector, Cultural Management.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.1.1 Planteamiento del problema .....	2
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos .....	2
1.3 Justificación Teórica .....	3
1.4 Justificación Práctica.....	3
1.5 Objetivos.....	3
1.5.1 Objetivo general.....	3
1.5.2 Objetivos específicos .....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	4
2.1 Gestión del turismo en la ciudad de Quito .....	4
2.2 Gestión estratégica en museos públicos de la ciudad de Quito.....	4
2.1.1 Modelo de gestión estratégica – Fred R. David.....	5
2.4. Sistema nacional de la calidad .....	5
2.3 Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 para Museos del Ecuador .....	6
2.5 Modelo de evaluación de la calidad de servicio - SERVPERF .....	7
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	9
3.1 Método y materiales.....	9
3.2 Muestra y Datos .....	10
3.2.1 Determinación de la muestra   Museos .....	10
3.2.2 Determinación de la muestra   Visitantes .....	11
3.2.3 Indicadores estadísticos.....	12
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	13
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
5.1 Conclusiones.....	25
5.2 Recomendaciones.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 . Museos públicos ubicados en la ciudad de Quito .....	10
Tabla 2. Ingreso de visitantes al Museo Nacional (MUNA) 2022 .....	11
Tabla 3. Determinación de la muestra - visitantes.....	12
Tabla 4. Indicadores de tendencia central.....	13
Tabla 5. NTE 2978 – Confiabilidad.....	14
Tabla 6. NTE 2978 – Capacidad de Respuesta.....	15
Tabla 7. NTE 2978 – Empatía .....	16
Tabla 8. NTE 2978 – Elementos Tangibles.....	17
Tabla 9. NTE 2978 – Seguridad .....	18
Tabla 10. Servperf - Confiabilidad .....	19
Tabla 11. Servperf – Capacidad de Respuesta.....	19
Tabla 12. Servper - Empatía .....	20
Tabla 13. Servperf – Elementos Tangibles.....	20
Tabla 14. Servperf - Seguridad.....	21
Tabla 15. Correlación estadística de las dimensiones.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Balanza Turística Anual .....	1
Figura 2. Entradas de visitantes – Turismo.....	2
Figura 3. Modelo de dirección estratégica - Fred. R David.....	5
Figura 4. Estructura del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.....	6
Figura 5. Modelo SERVPERF.....	8
Figura 6. Correlación: NTE 2978 - Confiabilidad.....	22
Figura 7. Correlación: NTE 2978 – Capacidad de Respuesta .....	22
Figura 8. Correlación: NTE 2978 - Empatía.....	23
Figura 9. Correlación: NTE 2978 – Elementos Tangibles.....	23
Figura 10. Correlación: NTE 2978 - Seguridad.....	24

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

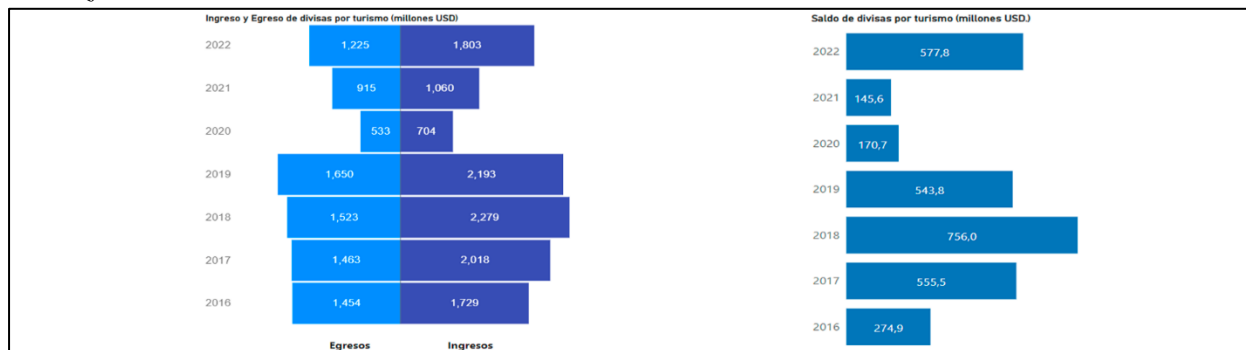
El ajuste estratégico en la dirección institucional se ha convertido en un tópico esencial tanto para la ventaja competitiva de una organización como para la sostenibilidad del plan administrativo. Es más difícil para un competidor igualar una serie de actividades entrelazadas que simplemente imitar un enfoque particular de la fuerza de ventas, adaptar nuevas TIC o replicar un conjunto de características del servicio. Las posiciones actuales basadas en sistemas de actividades son mucho más verosímiles que aquellas desarrolladas individualmente (Porter, 1996).

La gestión de museos enfrenta desafíos coyunturales para involucrar a una audiencia cada vez más diversa tanto en experiencias de aprendizaje como en vivencias significativas, en este contexto, se han desarrollado nuevos enfoques y estrategias para respaldar los procesos integrados en las actividades de los museos, permitiendo un funcionamiento dinámico y evaluativo. La ejecución de nuevos objetivos en el cumplimiento de la misión educativa requiere perfeccionar el trabajo en equipo interdepartamental y el uso de nuevas tecnologías (Polyudova, 2022).

En el Ecuador el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento a nivel nacional, contribuyendo con un 10.2% al Producto Interno Bruto (PIB) del país. A través de efectos directos, indirectos e inducidos, respalda uno de cada diez empleos y genera \$1.5 mil millones en exportaciones, lo que equivale al 6% de las salidas globales. Mediante el emprendimiento, la infraestructura y la entrada de divisas extranjeras, funciona como una herramienta para el desarrollo integral, impulsando la generación de oportunidades y promoviendo el aumento en la calidad de vida de la población (DBE, 2022).

### Figura 1.

#### Balanza Turística Anual



**Nota:** Gráfico comparativo de Ingreso & Egreso de divisas. Indicadores Económicos de Turismo [Histogramas], Ministerio de Turismo, 2023, <https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador-economico>

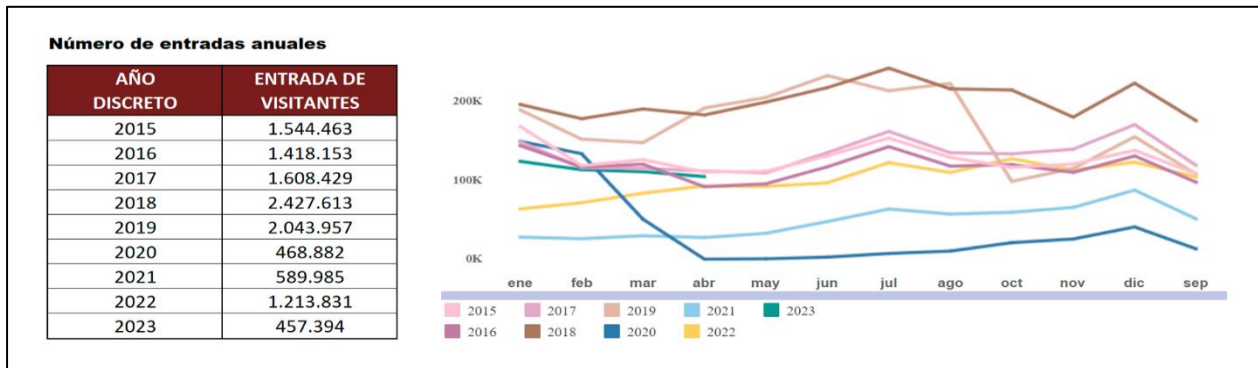
Quito Turismo (2023) señala que, las actividades turísticas contribuyen con un 2.7% al Producto Interno Bruto (PIB) del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). En este contexto, para lograr un desarrollo económico eficiente, las instituciones deben establecer las condiciones necesarias para promover el patrimonio, las tradiciones y las atracciones turístico-culturales desde una perspectiva vivencial y enriquecedora, atrayendo tanto a turistas nacionales como internacionales a visitar la capital del Ecuador mediante el uso de planes estratégicos dinámicos y adaptables que correspondan a las necesidades y expectativas del entorno.

### 1.1.1 Planteamiento del problema

Ecuador, según el Ministerio de Turismo (2020), atravesó una crisis económica sin precedentes debido a la pandemia por Covid-19, registrando un decrecimiento del 70% en el ingreso de turistas y por consiguiente las ventas anuales proyectaron -2.772,7 millones en pérdidas. Las medidas para mitigar el impacto de la crisis sanitaria, desde la esfera turística, son constantes, sin embargo, el panorama social no es propicio para una recuperación económica inmediata, debido a factores como la inestabilidad política, inseguridad y el encarecimiento adquisitivo (Baeza, 2023).

**Figura 2.**

*Entradas de visitantes – Turismo*



**Nota:** Tabla elaborada por el autor & gráfico de comportamiento. Indicadores Económicos de Turismo [Gráfico de Líneas], Ministerio de Turismo, 2023, <https://servicios.turismo.gob.ec/entradas-y-salidas-internacionales>

En 2023, las operaciones turísticas dentro de la ciudad de Quito registraron pérdidas de 11.9 millones de dólares debido a su ubicación en zonas de alto riesgo, medidas de prevención y otros factores. Los esfuerzos institucionales se dirigen a promover un turismo participativo, donde los visitantes se conviertan en promotores del cambio social a través de sus experiencias (Quito Turismo, 2023). El Ministerio de Cultura y Patrimonio (2019) señala que, los museos desempeñan un papel fundamental al difundir directamente la riqueza patrimonial, ofreciendo un acercamiento vivencial de las costumbres y tradiciones locales. Esto permite establecer un vínculo entre el pasado y la modernidad, impulsando así el desarrollo integral de la sociedad.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿La actual Gestión estratégica implementada por los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito tiene un impacto positivo en la calidad de servicio y su relación con el visitante?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿La correcta ejecución de la gestión estratégica dentro del marco establecido por la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 en concordancia al Plan Estratégico Integral 2022 propuesto por Quito Turismo influye en la percepción de la calidad de los clientes?
- ¿Están siendo cubiertas las nuevas necesidades y expectativas de los visitantes a través de un servicio de calidad adaptado al entorno actual ecuatoriano?
- ¿Los criterios principales que afectan la satisfacción del visitante se encuentran alineados con la gestión estratégica desarrollada por los museos?

### **1.3 Justificación Teórica**

La coyuntura turística en la capital ecuatoriana, según Flacso Andes (2021) en su obra titulada "Quito: La ciudad que se disuelve – Covid 19", presenta una deficiencia estructural debido a la falta de reglamentos y normativas específicas que proporcionen contingencia frente a posibles crisis. El Código Orgánico Administrativo (COA) en su primer capítulo, titulado "Principios Generales", se enfatiza en la importancia de una planificación estratégica adecuada y una ejecución correcta para el desarrollo institucional y la eficacia en la prestación de los servicios.

R. David (2003) señala que, la gestión estratégica se beneficia de un modelo que permita constatar el cumplimiento de las directrices y normativas implementadas, permitiendo realizar un análisis completo o parcial del panorama institucional. Por otro lado, la herramienta de medición de la calidad de servicio SERVPERF (SERVice PERFormance) faculta generar un acercamiento a la percepción del usuario con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.9098, lo que proporciona mayor confiabilidad estadística (Rodrigues, L. L. R., 2013).

### **1.4 Justificación Práctica**

El estudio propone realizar un análisis a nivel institucional de la gestión estratégica implementada por los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito, en concordancia con la Normativa Técnica de Gestión para museos del Ecuador NTE 2978. Además, se busca evaluar los niveles de satisfacción generados por la calidad de servicio ofrecido y determinar la correlación estadística entre los principales criterios que facultan la reincidencia de consumo.

La verificación del cumplimiento de ciertos parámetros establecidos por la normativa NTE 2978 será realizada mediante una encuesta escala Likert a la persona encargada del sistema de gestión interno de cada museo. La percepción de la calidad será evaluada mediante la herramienta SERVPERF, misma que será aplicada a los visitantes aledaños a las instituciones que cumplan con el perfil de visitante estipulado para la investigación. El proceso de correlación estadística estará determinado por el grado de dispersión entre lo que se infiere y evidencia del servicio.

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general**

Analizar la gestión estratégica implementada por los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito y su incidencia con la calidad ofrecida para aplicar factores de éxito que facultan la reincidencia de visitantes y la optimización de recursos.

#### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Verificar en que grado se ha desarrollado el cumplimiento de la gestión estratégica dentro del marco establecido por la Normativa Técnica Ecuatoriana para museos del Ecuador NTE 2978 en concordancia con el Plan Estratégico Integral 2022 propuesto por Quito Turismo.
- Evaluar los niveles de satisfacción por parte de los visitantes mediante el instrumento de evaluación Servperf que permita identificar los factores de mayor relevancia y como estos influyen en la calidad percibida.
- Determinar la correlación estadística entre los principales criterios que afectan la satisfacción del cliente y la gestión estratégica desarrollada por los museos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

---

### **2.1 Gestión del turismo en la ciudad de Quito**

El panorama turístico cultural en la ciudad de Quito se encuentra gestionado mediante tres entidades superiores nacionales. En primer lugar, el Ministerio de turismo provee mecanismos de gestión y prevención que garanticen el correcto funcionamiento de las actividades turísticas dentro del Ecuador (Ministerio de Turismo, 2023) En segundo lugar, el Ministerio de Cultura y Patrimonio es el encargado de registrar, preservar y promocionar los activos patrimoniales del Ecuador fomentando la interculturalidad (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2021). Por último, la constatación y aprobación de normativas o reglamentaciones públicas que se adapten al enfoque institucional va de la mano con el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO, 2023).

Las entidades superiores, señala la Ley Orgánica del Ministerio Público art.2 cumplen la función de entes rectores que mantienen directrices específicas para la correcta planificación, implantación y evaluación de los objetivos nacionales. La gestión del turismo trabaja en conjunto con los GADS de cada provincia y cuenta con organismos adscritos que ejecutan y rinden cuentas a los ministerios (Consejo Nacional de Competencias, 2016). Las instancias derivadas de este proceso van desde subsecretarías, certificadoras e instituciones estratégicas como Quito Turismo. Butler, R. W., & Hinch, T. (2007), señalan que, el éxito de la gestión en el turismo radica en la capacidad de adaptar los requerimientos institucionales con las necesidades y expectativas de los visitantes.

La capital ecuatoriana cuenta con el Plan Estratégico Institucional (PEI) documento realizado por Quito turismo y aprobado por el Distrito Metropolitano de Quito DMQ. El período de vigencia consta de cuatro años hasta su reformulación y se detallan los parámetros obligatorios que serán evaluados. Quito Turismo, (2022, p.4) señala que, el PEI no debe convertirse en una herramienta burocrática que se perpetúe a sí misma; más bien, mantiene un proceso de análisis e inducción que familiarice al equipo directivo y técnico de cada institución que conforme la ciudad de Quito.

### **2.2 Gestión estratégica en museos públicos de la ciudad de Quito**

Gregorio (2003, p.8), menciona que, la gestión estratégica implica maniobrar dentro de un espacio determinado por las oportunidades del entorno y la capacidad de desarrollo que tiene o tendrá la institución. Este margen de acción abarca tanto la dirección de los requerimientos internos y externos. Por otro lado, el NTE 2879 (2015, p.1) define un museo como una institución permanente y sin fines de lucro al servicio de la sociedad ecuatoriana y su desarrollo integral. Un museo es accesible al público y se encarga de recopilar, preservar, investigar, difundir y exhibir el patrimonio material e inmaterial de la humanidad, con el propósito de educar, estudiar y reflexionar.

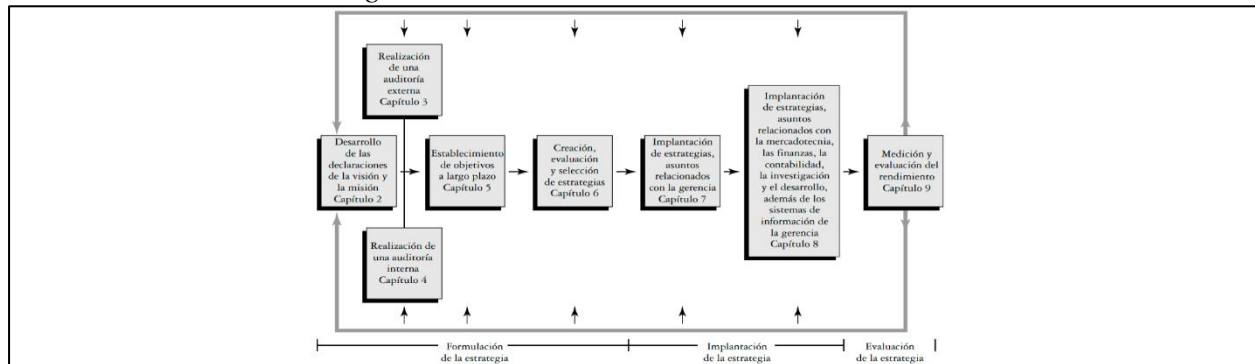
La gestión de los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito se lleva a cabo a través de la dependencia de organismos gubernamentales, fundaciones, institutos o asociaciones. Es importante destacar que no existe una entidad que regule todos los museos desde una perspectiva general, lo que dificulta abordar directamente las necesidades colectivas. Los museos públicos están sujetos al Plan Estratégico Institucional (PEI), documento que establece las directrices obligatorias a seguir durante su vigencia y se enfoca fundamentalmente en la promoción del patrimonio cultural en la ciudad de Quito (Quito Turismo, 2022, p.6). El Ecuador cuenta con la Normativa Técnica Ecuatoriana NTE 2879, la cual es adaptativa y no obligatoria. Esta normativa establece parámetros e incisos específicos para los museos, con el objetivo de proporcionar un marco de referencia para una gestión institucional adecuada (NTE 2879, 2015, p.1).

### 2.1.1 Modelo de gestión estratégica – Fred R. David

R. David (2003, p.47), señala que, el estudio del proceso de dirección estratégica se beneficia de la implementación de un modelo que permita abordar los parámetros establecidos por las instituciones. La figura 3 presenta un esquema integral que proporciona una guía clara y práctica para la formulación, implementación y evaluación de estrategias. El modelo analiza la interrelación entre los principales componentes de la dirección estratégica, los requerimientos del entorno y los enfoques específicos en áreas clave.

#### Figura 3.

Modelo de dirección estratégica - Fred. R David



**Nota:** Modelo integral de dirección estratégica. Fred R. David, “How Companies Define Their Mission”, Long Range Planning 22, núm. 3 (junio de 1988): 40

La *formulación de estrategias* es la etapa inicial en la cual una organización define y desarrolla un plan integral para alcanzar sus metas y objetivos a largo plazo. Implica evaluar y analizar factores internos y externos que afectan a la organización, tomando decisiones para maximizar oportunidades y minimizar amenazas (R. David, 2003, p.39).

La *implantación de la estrategia* pone en práctica y ejecuta los planes y acciones diseñados para alcanzar objetivos establecidos. Se traduce la estrategia en acciones concretas y se asignan los recursos necesarios (R. David, 2003, p.39). Es crucial asegurar que los recursos asignados sean suficientes y estén adecuadamente distribuidos para garantizar el éxito.

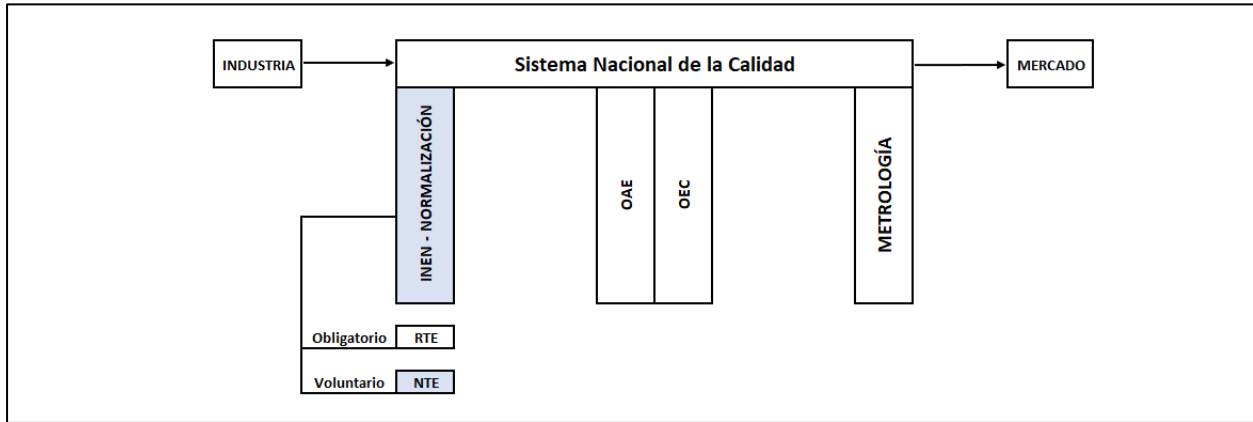
La *evaluación estratégica* permite identificar las estrategias que no funcionen correctamente, y verificar su grado de cumplimiento a través de información. La evaluación estratégica implica tres actividades clave: 1) revisar los factores externos e internos en los que se basan las estrategias actuales, 2) medir el rendimiento, y 3) tomar medidas correctivas. (R. David, 2003, p.39)

### 2.4. Sistema nacional de la calidad

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2007) establece lo siguiente: Artículo 7.- El Sistema Ecuatoriano de la Calidad comprende el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios, mecanismos de calidad y la evaluación de la conformidad. Este sistema tiene un carácter técnico y se rige por los principios de equidad, trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información. Artículo 8.- El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) es la institución rectora encargada de verificar el cumplimiento del sistema de calidad en Ecuador. Además, el MIPRO tiene la facultad de suscribir acuerdos de reconocimiento y convenios.

**Figura 4.**

*Estructura del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*



**Nota:** Elaboración propia del autor mediante la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. [Estructura de organización y funcionamiento] Ministerio de Industrias y Productividad (2007)

Según la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2007). Art.- 5 El sistema nacional de calidad inicia en las industrias, abarcando todos los bienes y servicios para producción, importación y comercialización. El sistema se rige por cuatro pilares. En primer lugar Art.- 14 El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) es el organismo técnico nacional encargado de la reglamentación obligatoria (RTE) y normalización adaptativa (NTE). El segundo y tercer pilar trabajan en conjunto Art.- 21-22 los organismos de Acreditación Ecuatoriano (OAE) verifican y acreditan la conformidad con las leyes, acuerdos y convenios internacionales, mientras que los organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) supervisan el cumplimiento de los procedimientos de acreditación mediante informes técnicos al Ministerio de Industrias y Productividad. El último pilar Art.- 35 Hace referencia a la metrología misma que es regulada por el INEN y asegura la trazabilidad de las mediciones desde los estándares nacionales hasta los internacionales en conformidad al sistema métrico internacional.

Gobierno del Ecuador (2021) señala que, las Normativas Técnicas Ecuatorianas son disposiciones adaptativas que establecen criterios específicos para la gestión y evaluación de productos y servicios, con el objetivo principal de satisfacer las necesidades tanto a nivel nacional como internacional y facilitar el consumo. Estas normativas desempeñan un papel fundamental en el mejoramiento continuo de las instituciones, impulsando su competitividad y garantizando la calidad, seguridad y salud del consumidor. El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) es la entidad responsable de desarrollar y verificar el cumplimiento total de la normativa correspondiente, asegurándose de mantenerse en consonancia con los procesos del sistema de calidad ecuatoriano.

### **2.3 Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 para Museos del Ecuador**

La Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978, publicada en el año 2015, establece los requisitos para implementar un sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad y medio ambiente en museos, de acuerdo con el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (2015, p.1). Esta normativa es aplicable cuando la dirección institucional busca mejorar la prestación de servicios al visitante, en concordancia con los siguientes aspectos:



- a) Un marco de referencia para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- b) Implementar prácticas que promuevan la protección del medio ambiente.
- c) Aumentar la satisfacción y reincidencia de los visitantes.

INEN (2015) señala que, los museos deben asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 mediante los siguientes numerales:

- 4. Planificación. - La dirección debe desarrollar una planificación adecuada para establecer un sistema de gestión de calidad eficiente.
- 5. Recursos Humanos. - La dirección debe determinar los perfiles de los puestos de trabajo considerados fundamentales para brindar un servicio de calidad al visitante.
- 6. Gestión de los Servicios. - La dirección debe planificar, supervisar y controlar el diseño y desarrollo de sus servicios.
- 7. Gestión del Ambiente. - La dirección debe definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales coherentes con los principios de preservación.
- 8. Gestión de la Seguridad. - La dirección debe conocer y aplicar las normas legales vigentes relacionadas con la seguridad, higiene y contingencias.
- 9. Mejora. - La dirección debe establecer, medir y dar seguimiento a los indicadores de los procesos involucrados en la prestación del servicio.

La Normativa 2978 tiene una naturaleza adaptativa e incorpora aspectos fundamentales para asegurar una gestión adecuada de los parámetros relacionados con el cumplimiento del plan institucional y el servicio al cliente (INEN, 2015, p.2). Es importante destacar que esta Normativa trabaja en conjunto con la planificación realizada por los museos, la cual se lleva a cabo en conformidad con el Plan Estratégico Institucional (PEI). Por lo tanto, se convierte en una herramienta estratégica esencial que permite establecer, registrar y medir los procedimientos que se emplearán para alcanzar los objetivos de calidad establecidos por las autoridades superiores ministeriales (Gobierno del Ecuador, 2021).

### **2.5 Modelo de evaluación de la calidad de servicio - Servperf**

El modelo SERVPERF (SERVice PERFormance) menciona Cronin Jr., J.J., & Taylor, S.A. (1994, P. 125-131) proporciona una evaluación precisa y objetiva del desempeño del servicio al eliminar las expectativas previas del cliente y centrarse únicamente en sus percepciones de calidad. Esta medida ayuda a las organizaciones a comprender mejor la experiencia del cliente y a identificar áreas de mejora en sus servicios.

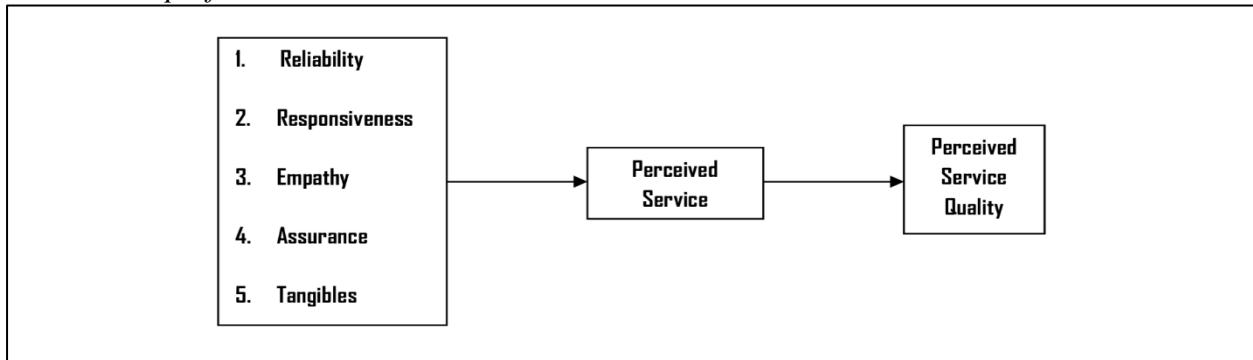
#### ***Service Quality = Perception***

El modelo descarta las dificultades para interpretar el concepto de expectativa, su variabilidad durante la prestación del servicio y la duplicación de información en las percepciones. El Servperf presenta un alto grado de confiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach de 0.9098; alfa estandarizada de 0.9238), así como su mayor validez predictiva en comparación con el modelo Servqual basado en diferencias (Cronin Jr., J.J., & Taylor, S.A, 1994, P.125-131).

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996, p. 44-47) explican que, el modelo de evaluación de la calidad de servicio Servperf se distingue por su flexibilidad en cuanto a diseño y estructura. No se adhiere a un formato rígido, sino que puede adaptarse a las necesidades específicas de las instituciones que se deseen evaluar en consonancia con las cinco dimensiones inherentes al servicio, siendo estas: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles (Cronin Jr., J.J., & Taylor, S.A, 1994, p. 125-131).

### Figura 5.

#### Modelo Servperf



**Nota:** Evaluación de la calidad mediante la percepción del cliente. Herramienta de evaluación de la calidad SERVPERF [Gráfico de Líneas] Source: Cronin & Taylor (1992)

La *confiabilidad* menciona Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996 P.32) es la capacidad de una organización para brindar de manera constante un servicio responsable y preciso, cumpliendo con las expectativas de los clientes en términos de satisfacción de promesas, precisión y consistencia en la entrega del servicio.

La *capacidad de respuesta* es crucial para que los empleados de una organización puedan brindar apoyo a los clientes, ofrecer un servicio rápido y solucionar cualquier problema o inquietud que puedan tener (Cronin Jr., J.J., & Taylor, S.A, 1994, P.125-131). Las instituciones de servicios deben precautelar su capacidad de respuesta para disminuir los tiempos de espera.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996, p. 31-46) señala que, la *empatía* se refiere a la habilidad de los empleados de una organización para comprender las necesidades y emociones de los clientes. Esto implica brindar un servicio personalizado que refleje una auténtica atención hacia ellos. La empatía implica escuchar activamente, mostrar interés y adaptar el servicio para satisfacer las expectativas individuales (Cronin Jr. y Taylor, 1994, p.125-131).

La *seguridad* se relaciona con la confianza depositada por los clientes en la organización, en términos de salvaguardar sus intereses y proporcionar un entorno seguro durante la prestación del servicio (Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A., 1996, pp. 31-46). Este concepto engloba diversos aspectos, tales como la competencia del personal, la confidencialidad de la información, así como la garantía de que se adoptarán medidas adecuadas.

Los elementos tangibles se refieren al equipamiento y las instalaciones de una organización, menciona Cronin Jr., J.J., & Taylor, S.A. (1994, P.125-131) son los equipos utilizados y los materiales relacionados con el servicio. Estos elementos visibles y palpables influyen en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

---

### **3.1 Método y materiales**

El presente estudio es de tipo descriptivo. Los estudios descriptivos mencionan Hernández, Fernández & Baptista (1997, p.71) se manifiestan entre un fenómeno y sus componentes, al describir de manera sistemática las estructuras, procesos y prácticas de un entorno organizacional. Logrando obtener una visión minuciosa y precisa que se establece en fundamentos para comprender y explorar dichos paradigmas. Un estudio descriptivo es una investigación científica que busca describir y caracterizar un fenómeno en su contexto natural (Jiménez, 1998, p.12).

Los métodos seleccionados en este estudio son: mixto, transversal y de campo. El método mixto combina enfoques cuantitativos y cualitativos, para lograr una visión holística que permita una comprensión más completa e integral del fenómeno estudiado (Cedeño, 2012, p. 22). Por otro lado, la investigación transversal obtiene una instantánea de una población en un momento específico, lo que faculta el análisis de múltiples variables y revela información valiosa sobre las correlaciones existentes, este método es implementado para investigar el comportamiento humano y sus elecciones (Hernández, Fernández & Baptista, 1998, p.187).

El método de investigación de campo señala Muñoz, R. (2002, p.12) es un enfoque basado en la recopilación de datos primarios directamente en el entorno donde ocurren los fenómenos investigados. Se busca obtener información detallada y contextualizada que permita una comprensión integral de los aspectos y dinámicas. La presente investigación es positivista. Según Scriven, M. (1959), se caracteriza por su énfasis en la objetividad, la medición de todas las variables y su causalidad. Se busca investigar fenómenos naturales o sociales de forma sistemática.

El levantamiento de información es de alta inferencia y se desarrollará utilizando datos de fuentes primarias y secundarias. Según Booth, W. C., Colomb, G. G., & Williams, J. M. (2008, p.45)., las fuentes primarias de datos son fundamentales en una investigación, ya que contienen información original obtenida directamente de las fuentes o generada a través de métodos específicos. Por otro lado, las fuentes secundarias servirán de base para el análisis e interpretación de los datos, y se fundamentarán en estudios previos realizados por instituciones ministeriales oficiales.

El presente estudio consta de tres etapas para cumplir con los objetivos. Primero, se desarrolló un modelo de encuesta escala Likert, utilizando los parámetros establecidos por la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978. Este modelo se organizó de manera sistemática, considerando las etapas de la Planificación Estratégica y dimensiones Servperf, para posteriormente ser aplicada a la persona responsable de la Gestión de cada museo público que formaba parte de la muestra. Fowler, F. J. (2013, p.37) señaló que la escala Likert permite a los investigadores obtener información efectiva sobre el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a un conjunto de afirmaciones o ítems.

En segundo lugar, se llevó a cabo una adaptación del modelo Servperf desarrollado por la revista científica "Universidad y Sociedad" (ISN: 2218-3620) bajo el título "El modelo Servperf como herramienta de evaluación del servicio en una empresa", de acuerdo con las particularidades propias de la gestión en museos públicos. Según Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996 P.42), el Servperf proporciona información sobre las dimensiones del servicio que permiten el análisis y diseño de estrategias de mejora. Este modelo adaptado se aplicará a visitantes internos y externos que cumplan con el perfil de turismo cultural establecido por Quito Turismo.

En la última etapa, se realizó correlación estadística entre las variables de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 y las dimensiones de Servperf. Esto permite proyectar la incidencia de la Gestión estratégica implementada en relación con la perspectiva de los visitantes mediante gráficas de dispersión. Pearson (1896, p.490) afirma que la correlación estadística mide y cuantifica la relación entre variables. Al calcular el coeficiente de correlación, podemos determinar si existe una asociación positiva, negativa o nula. Esta información es crucial para comprender el comportamiento de los datos y extraer conclusiones sobre la naturaleza de la relación.

### 3.2 Muestra y Datos

#### 3.2.1 Determinación de la muestra | Museos

El estudio consta de dos instancias para su análisis. En primer lugar, se ha utilizado un tipo de muestreo intencional, también conocido como muestreo por juicio. Patton (2015 p.238) señala que, esta técnica implica una cuidadosa selección de casos o sujetos que se consideren representativos del fenómeno de investigación, en lugar de ser seleccionados al azar. Siguiendo este enfoque y de acuerdo con la información publicada por el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) en su documento "Oficial Visitors Map", se han seleccionado los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito que cumplan con los criterios establecidos para el estudio.

**Tabla 1.**

*Museos públicos ubicados en la ciudad de Quito*

N°	Dependencia	Nombre de los museos	Dirección
1	Ministerio de Cultura y Patrimonio	Museo Nacional (MUNA)	Av. 6 de diciembre y 12 de octubre.
2		Museo Camilo Egas	Calle Venezuela, N9 02.
3	Fundación Museos del Ecuador	Museo Interactivo de Ciencias	Sincholagua y Av. Maldonado.
4		Museo de la Ciudad	García Moreno S1-47 y Rocafuerte.
5		Museo del Carmen Alto	García Moreno y Rocafuerte
6		Yaku - Museo del Agua	Barrio el Placer, Bolívar y Rocafuerte.
7	Conservatorio Nacional de Música	Museo del Pasillo	García Moreno 170401 y Bolívar.
8	Distrito Metropolitano de Quito	Museo Alberto Mena Caamaño/Museo de Cera	García Moreno 887 y Espejo.
9	Fuerzas Armadas del Ecuador	Museo Casa Sucre	Venezuela N2-67 y Sucre esquina
10	Fundación Muñoz Mariño	Museo Muñoz Mariño (Acuarela y Dibujo)	Barrio de San Marcos, Junín E2-27.

*Nota:* Elaboración propia del autor mediante la información proporcionada por el documento "Oficial Visitors Map". [Listado específico] *Source:* DMQ (2020)

Los museos pertenecientes a la muestra son de carácter público, se encuentran en funcionamiento a la fecha en que se realiza el estudio y corresponden al concepto estipulado por la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978, siendo esta su función principal de servicio a sus visitantes. Además, se encuentran ubicados dentro de los límites geográficos de la ciudad de Quito y cuentan con una planificación estratégica específica para su museo. No se han considerado centros sociales, parques arqueológicos, reservas ecológicas, centros de exposiciones, museos privados, centros culturales, galerías temporales u otras instancias que no cumplan con los criterios mencionados.

### 3.2.2 Determinación de la muestra | Visitantes

En segundo lugar, se implementó un tipo de muestreo aleatorio simple que se ajusta al tamaño de la muestra y al perfil de visitantes establecido por Quito Turismo. Según Cochran (1977, p.57), esta técnica es fundamental en la investigación científica, ya que permite seleccionar una muestra representativa de la población o perfil objetivo a estudiar, asegurando la validez y generalización de los resultados. Consiste en asignar a cada elemento de la población la misma probabilidad, garantizando así una oportunidad justa para que cada individuo forme parte de la muestra.

La información sobre los ingresos anuales y la división mensual se obtuvo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, específicamente de la Red de Museos del Ecuador sección sistema de ingresos y estadísticas. Este apartado proporciona información sobre el número total de visitantes que han ingresado al Museo Nacional (MUNA). El año 2022 ha sido seleccionado como punto de referencia para este análisis porque se sitúa posteriormente a la crisis sanitaria del Covid-19 y proporciona datos completos para todo el período. El Museo Nacional del Ecuador es considerada la institución museística más importante del país, siendo punto de referencia para la gestión cultural y albergando la colección más completa de objetos ancestrales, obras de arte de diversos artistas, y artefactos arqueológicos de distintas épocas (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2022).

**Tabla 2.**

*Ingreso de visitantes al Museo Nacional (MUNA) 2022*

Desglose	N° Ingresos	Porcentaje	Promedio del universo	Promedio mensual
<i>Total</i>	<i>31510</i>	<i>100%</i>	<i>2625,83</i>	<i>218,82</i>
Enero	1720	5,46%		
Febrero	1286	4,08%		
Marzo	2539	8,06%		
Abril	2411	7,65%		
Mayo	2688	8,53%		
Junio	1163	3,69%		
Julio	3000	9,52%		
Agosto	3856	12,24%		
Septiembre	3053	9,69%		
Octubre	5003	15,88%		
Noviembre	2411	7,65%		
Diciembre	2380	7,55%		

*Nota:* Elaboración propia del autor. Listado del total de ingresos anuales y su desglose mensual, respecto al Museo Nacional MUNA [Tabla de contenidos] *Ministerio de Cultura y Patrimonio* (2022)

El cálculo para determinar el tamaño de la muestra se realizó a partir del promedio mensual del universo, tomando en consideración la ecuación correspondiente para una población finita y sus seis variables correspondientes, Levy, P. S., & Lemeshow, S. (1999) señalan que, delimitar el tamaño de una población es fundamental para un adecuado proceso estadístico, ya que despeja la incógnita partiendo de criterios afines al tamaño del universo, nivel de confianza, incidencia de error por estimación y la probabilidad de éxito contrastada con su contraparte negativa, permitiendo reconocer las limitaciones de la naturaleza finita de los datos recopilados.

**Tabla 3.***Determinación de la muestra - visitantes*

Variable	Ponderación	Ecuación	Muestra
n = Tamaño de la muestra			196
N = Tamaño del universo.	219		
Z = Nivel de confianza 99%.	2,58		
p = Probabilidad de que ocurra un evento.	50%	$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$	
q = (1 - p) Probabilidad de que no ocurra el evento.	50%		
e = Error de estimación.	3%		

*Nota:* Elaboración propia del autor.

El modelo de evaluación de la calidad de servicio conocido como Servperf se encuentra implementado en un total de 196 personas, determinadas por el cálculo de la muestra, que se ajusten al perfil de visitante cultural establecido por Quito Turismo. Este perfil está compuesto en su mayoría por personas jóvenes adultas, de edades comprendidas entre los 16 y los 45 años, sin una marcada inclinación de género o política y en su mayoría solteras. Estas personas forman parte de la población económicamente activa y representan a los habitantes de todo Ecuador que eligen Quito como destino turístico, siendo la mayoría proveniente de la región Sierra. La principal motivación para su visita se centra en el turismo en sus diversas formas, con un especial interés en el Turismo Cultural e Histórico (Quito Turismo, 2020).

### 3.2.3 Indicadores estadísticos.

En esta investigación, se calcularon las matrices en una escala del 1 al 5, de acuerdo con las elecciones de los encuestados. El modelo de verificación de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 asigna un valor de ponderación de 1 para representar un incumplimiento total y 5 para demostrar un cumplimiento total. En cuanto a la ponderación de Servperf, cumple con los criterios de las dimensiones del servicio, donde 1 indica que el usuario está totalmente en desacuerdo y 5 indica que está totalmente de acuerdo. Después de ingresar los datos, se multiplica la cantidad de preguntas por el valor de cada parámetro para calcular los indicadores estadísticos.

El cálculo de los indicadores estadísticos después del procedimiento mencionado anteriormente se basa en las medidas aritméticas de tendencia central, complementadas con una variable de dispersión. Bluman, A. G. (2019 p.23) señala que, las medidas de tendencia central son herramientas fundamentales para el análisis estadístico, ya que nos permiten resumir y comprender la distribución de los valores de una variable. A través de la media, mediana y moda, podemos identificar el valor típico o central alrededor del cual se agrupan los datos. Estas medidas proporcionan una idea general de la ubicación de las variables y se utilizan ampliamente en la estadística descriptiva y en la toma de decisiones en diversas áreas de estudio.

**Tabla 4.***Indicadores de tendencia central*

Indicadores	Fórmula	Definición	Cita
Media	$Media = (x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n) / n$	El promedio aritmético es la suma de valores divididos por el número de elementos.	
Mediana	$Mediana = x_{[(n+1)/2]}$	Valor central en un conjunto de datos ordenados, dividiendo la muestra.	(Agresti, A., & Franklin, C. 2020)
Moda	$Moda = X_{mo}$	El valor que se repite con mayor frecuencia en un conjunto de datos.	
Desviación estándar	$Desv = \sqrt{[1/(n-1)] * \sum (x_i - \bar{x})^2}$	Indica cuánto se alejan los valores individuales de la media.	

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Se realizó un análisis de correlación utilizando la variable estadística Media, con el objetivo de evaluar la asociación entre las variables mediante el coeficiente de Pearson (r), una prueba estadística ampliamente reconocida. Este coeficiente proporciona una medida cuantitativa de la relación entre las variables, permitiendo determinar su fuerza (Pearson 1896, p.490). Los resultados de esta prueba permiten evaluar de manera precisa y significativa la correlación entre las variables de gestión y la percepción de la calidad de los visitantes.

$$r = \frac{\sum ((X - \bar{X}) * (Y - \bar{Y}))}{(\sqrt{\sum (X - \bar{X})^2}) * (\sqrt{\sum (Y - \bar{Y})^2})}$$

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida estadística utilizada para evaluar la relación lineal entre dos variables continuas. Su valor varía en un rango de -1 a +1, brindando información sobre la fuerza y dirección de la asociación entre las variables. Cuando el coeficiente es +1, indica una correlación positiva perfecta, lo que implica que, al aumentar una variable, la otra también aumenta en proporción constante. Por otro lado, un coeficiente de -1 presenta una correlación negativa perfecta, demostrando que, al aumentar una variable, la otra disminuye proporcionalmente. Cuando el coeficiente es 0, refleja la ausencia de correlación lineal entre las variables (Norman, G. 2010, p.625).

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

Los resultados de esta investigación se exponen en tres fases. En primera instancia se muestra la perspectiva del cumplimiento por parte de las personas responsables del sistema de Gestión con la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 ordenadas en concordancia con las etapas de la planificación estratégica de Fred. R David y las dimensiones del servicio. La segunda fase presenta los resultados obtenidos mediante el modelo Servperf realizado a los visitantes que cumplan con el perfil establecido y su perspectiva entorno a la calidad de servicio que han recibido. La última etapa exterioriza los resultados de la correlación de Pearson entre las variables de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 junto con las dimensiones del servicio Servperf.

## 4.1 Comportamiento de los indicadores estadísticos

### Constatación de parámetros - NTE 2978

Los resultados han sido obtenidos de los 11 museos seleccionados para el estudio adjunto a la ponderación realizada por las personas encargadas del sistema de gestión en cumplimiento de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978. Es importante señalar que por el número de la muestra en este caso no se realizara la medida estadística *Mediana* ya que ciertos parámetros reflejan similitud numérica. El sistema de evaluación de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 establece que una calificación de 1 representa un incumplimiento total, mientras que una calificación de 5 indica un cumplimiento total.

**Tabla 5.**

*NTE 2978 – Confiabilidad*

Dimensión	Etapas de la Gestión	Parámetros INEN 2978	Válido	Media	Moda	Desviación Estándar
Confiabilidad	Formulación	5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades. La dirección debe: a) definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos; (INEN, 2015).	10	0,108	5	0,131
		9 MEJORA; 9.2 Mejora continua; 9.2.1 Generalidades. La dirección debe establecer un método para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta fuentes de información tales como: d) indicadores que haya establecido la dirección; (INEN, 2015).	10	0,170	4	0,111
	Implantación	4 PLANIFICACION; 4.1 Requisitos generales; 4.1.3 Control de la documentación. La dirección debe: a) disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados; (INEN, 2015).	10	0,103	4,5	0,091
		9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.3 Quejas y sugerencias. La dirección debe: b) implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias; (INEN, 2015).	10	0,077	2	0,043
	Evaluación	4 PLANIFICACION; 4.2 Planificación del sistema de gestión; 4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. La dirección debe analizar: c) reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes; (INEN, 2015).	10	0,097	3	0,068
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>0,111</b>	<b>3,7</b>	<b>0,089</b>

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Los parámetros establecidos por la Normativa técnica ecuatoriana 2978 en la sección Confiabilidad presentan los siguientes resultados: Etapa de formulación = Media (0,139), Moda (4,5) y Desviación estándar (0,121) reflejando una alta incidencia de cumplimiento por parte del criterio de los museos. Etapa de Implantación = Media (0,09), Moda (3,25) y Desviación estándar (0,067); las respuestas son dispersas y el grado de ejecución es medio en cuando a la actualización de



documentos y tratamiento de sugerencias. Etapa Evaluación = Media (0,097), Moda (3), Desviación estándar (0,089); los criterios son bajos y la puntuación refleja que se da un seguimiento medio a los reclamos y sugerencias. La Dimensión Confiabilidad de manera general refleja una Media (0,111), Moda (3,7) y Dispersión estándar (0,089), proyectando un nivel de cumplimiento medio en cuanto a los indicadores expuestos por los museos en esta tabla.

**Tabla 6.**

*NTE 2978 - Capacidad de respuesta*

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	Válido	Media	Moda	Desviación Estándar
Capacidad de respuesta	Formulación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.2 Capacidad de carga; La dirección debe establecer un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese: g) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta las actividades programadas y visitantes previstos para cada una de ellas, asignando responsabilidades; (INEN, 2015).	10	0,103	4	0,090
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.4 Gestión de las visitas; 6.4.2 Ingreso de visitantes. La dirección debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los visitantes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización al público, que asegure: b) la información de los tiempos de espera previstos para dar inicio a la visita; (INEN, 2015).	10	0,120	5	0,173
	Implantación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante. La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre: a) políticas, condiciones y disposiciones institucionales para el uso de los servicios e instalaciones, en el idioma español y en un idioma extranjero, según características y necesidades del establecimiento; (INEN, 2015).	10	0,103	4	0,090
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante. La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre: d) días y horarios de las actividades vigentes; (INEN, 2015).	10	0,123	5	0,198
	Evaluación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño. La dirección debe asegurar que los resultados del diseño permitan la verificación: l) horarios de inicio y finalización de la actividad; (INEN, 2015).	10	0,105	4	0,107
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>0,110</b>	<b>4,4</b>	<b>0,132</b>

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Los parámetros establecidos por la Normativa técnica ecuatoriana 2978 en la sección Capacidad de Respuesta presentan los siguientes resultados: Etapa de formulación = Media (0,1115), Moda (4,5) y Desviación estándar (0,1315) reflejando un alto porcentaje de cumplimiento por parte del criterio de los museos en cuanto al personal y las políticas implementadas. Etapa de Implantación = Media (0,113), Moda (4,5) y Desviación estándar (0,144); las respuestas por parte de los encuestados son favorable con ponderaciones positivas en la inducción de los visitantes e información sobre los tiempos y horarios de atención. Etapa Evaluación = Media (0,105), Moda

(4), Desviación estándar (0,107); los criterios desde su generalidad son altos en las tres etapas de la gestión. La Dimensión Capacidad de respuesta refleja una Media (0,110), Moda (4,4) y Dispersión estándar (0,132), proyectando un nivel de cumplimiento alto en cuanto a los criterios expuestos por los museos en esta tabla.

**Tabla 7.**  
*NTE 2978 - Empatía*

Dimensión	Etapas de la Gestión	Parámetros INEN 2978	Válido	Media	Moda	Desviación Estándar
Empatía	Formulación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante. La dirección debe definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión: e) limitaciones y/o restricciones que pudieran sufrir las personas en las actividades o instalaciones, dado el grado de dificultad física con que pudieran verse afectadas; (INEN, 2015).	10	0,098	4	0,110
		5 RECURSOS HUMANOS; 5.4 Formación. La dirección debe proporcionar un proceso de capacitación necesaria y continua para que el personal mantenga c) buenas prácticas de atención al público; (INEN, 2015).	10	0,088	4	0,080
	Implantación	7 GESTIÓN DEL AMBIENTE. b) asignar a una persona como responsable de la gestión ambiental del museo para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los visitantes; (INEN, 2015).	10	0,030	1	0,026
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño. La dirección debe asegurar o) facilidades para personas con capacidades diferentes; (INEN, 2015).	10	0,103	4,5	0,091
		Evaluación	4.1.2 Responsabilidad de la dirección; 4.1.2.1 Evidencia de compromiso. La dirección debe evidenciar su compromiso para a) identificar las normativas vigentes y aplicables, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre. - Enfocado al servicio libre de sesgos políticos y sociales; (INEN, 2015).	10	0,118	5
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>0,087</b>	<b>3,7</b>	<b>0,096</b>

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Los parámetros establecidos por la Normativa técnica ecuatoriana 2978 en la sección Empatía presentan los siguientes resultados: Etapa de formulación = Media (0,093), Moda (4) y Desviación estándar (0,095) reflejando un porcentaje de cumplimiento Medio-Alto en cuanto al criterio de los museos en que el servicio se adapta a las necesidades particulares del visitante y que el personal se encuentra capacitado. Etapa de Implantación = Media (0,066), Moda (2,75) y Desviación estándar (0,117); las respuestas por parte de los encuestados son dispersas con una ponderación negativa en cuanto a la gestión ambiental aludiendo a que no se dispone de un encargado y positiva en las facilidades que ofrecen a personas con discapacidad. Etapa Evaluación = Media (0,118), Moda (5), Desviación estándar (0,172); esta etapa demuestra una perspectiva de cumplimiento total en que se obedece las jurisdicciones correspondientes y no existe sesgos políticos o sociales. La Dimensión

Capacidad de respuesta refleja una Media (0,087), Moda (3,7) y Dispersión estándar (0,096), proyectando un nivel de cumplimiento medio en cuanto a los indicadores expuestos en esta tabla.

**Tabla 8.**

*NTE 2978 – Elementos Tangibles*

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	Válido	Media	Moda	Desviación Estándar
Elementos Tangibles	Formulación	5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades. La dirección debe: a) definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos; (INEN, 2015).	10	0,118	5	0,172
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS La dirección debe determinar los elementos de entrada relacionados con: d) la capacidad de carga de los espacios de exhibición, definida por la dirección; 6.4.2 Ingreso de visitantes. c) la disposición de espacios para almacenar cada una de las pertenencias de los visitantes. 6.5.2.1 Recursos y materiales de trabajo. a) establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo; (INEN, 2015).	10	0,085	3,5	0,082
	Implantación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo; 6.5.1 Mantenimiento. La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure: b) el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, dando curso a la solicitud de reparación; (INEN, 2015).	10	0,115	5	0,148
		Prácticas ambientales; A.1 Control del consumo de energía. b) Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como salas de uso público e interno; (INEN, 2015).	10	0,090	3	0,076
	Evaluación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo; 6.5.1 Mantenimiento. La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure: c) la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento; (INEN, 2015).	10	0,113	5	0,127
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>0,104</b>	<b>4,3</b>	<b>0,121</b>

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Los parámetros establecidos por la Normativa técnica ecuatoriana 2978 en la sección Elementos Tangibles presentan los siguientes resultados: Etapa de formulación = Media (0,1015), Moda (4,25) y Desviación estándar (0,127) reflejando un criterio positivo de cumplimiento por parte de los museos en los perfiles de trabajo y los espacios. Etapa de Implantación = Media (0,102), Moda (4) y Desviación estándar (0,112); El grado de ejecución alto en cuanto al mantenimiento de los bienes y medio en el consumo de energía-optimización. Etapa Evaluación = Media (0,113), Moda (5), Desviación estándar (0,127); las variables demuestran una perspectiva de cumplimiento total sobre

la revisión de equipos y su funcionamiento. La Dimensión Elementos Tangibles refleja una Media (0,104), Moda (4,3) y Dispersión estándar (0,121), proyectando un nivel de cumplimiento alto en cuanto a los indicadores expuestos por los museos en esta tabla.

**Tabla 9.**

*NTE 2978 – Seguridad*

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	Válido	Media	Moda	Desviación Estándar
Seguridad	Formulación	8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. e) identificar y analizar las situaciones de riesgo y vulnerabilidad para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia; (INEN, 2015).	10	0,123	5	0,198
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo. 6.5.2 Limpieza. a) la definición, implementación y control de un plan de limpieza acorde a los requisitos específicos del museo; (INEN, 2015).	10	0,123	5	0,198
	Implantación	8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. b) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implementado, documentado y comunicado al personal y a los visitantes; (INEN, 2015).	10	0,120	5	0,173
		8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. i) contar con un sistema de seguridad en el establecimiento; (INEN, 2015).	10	0,125	5	0,224
	Evaluación	9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.1 Generalidades. La dirección debe: d) medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos. 6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño k) criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad; (INEN, 2015).	10	0,103	4,5	0,091
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>0,118</b>	<b>4,9</b>	<b>0,177</b>

*Nota:* Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Los parámetros establecidos por la Normativa técnica ecuatoriana 2978 en la sección Seguridad presentan los siguientes resultados: Etapa de formulación = Media (0,123), Moda (5) y Desviación estándar (0,198) reflejando un porcentaje de cumplimiento muy alto en cuanto a los criterios de prevención y limpieza de los museos. Etapa de Implantación = Media (0,122), Moda (5) y Desviación estándar (0,198); las variables demuestran una incidencia positiva en la aplicación del plan de evacuación y emergencias adjunto a contar con un sistema de seguridad interno específico del establecimiento. Etapa Evaluación = Media (0,103), Moda (4,5), Desviación estándar (0,091); esta etapa demuestra una perspectiva de cumplimiento alto en que se evalúa la gestión de la calidad y el ambiente en cuanto a sus criterios de alteración y suspensión. La Dimensión Seguridad refleja una Media (0,118), Moda (4,9) y Dispersión estándar (0,177), proyectando un nivel de cumplimiento casi perfecto en cuanto a los criterios expuestos por los museos en esta tabla.

## Medición de la calidad del servicio recibido - Servperf

Los datos de este apartado han sido recolectados de las 196 personas correspondientes al cálculo de la muestra y el perfil de visitante cultural propuesto por Quito Turismo. Los cuales han sido encuestados presencialmente y se encontraban frecuentando los museos. El enfoque de ponderación sigue los criterios de las dimensiones del servicio. Una calificación de 1 indica desacuerdo total, mientras que una calificación de 5 indica acuerdo total.

**Tabla 10.**

### *Servperf – Confiabilidad*

Dimensión	Pregunta SERVPERF	Válido	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Mín.	Máx.
Confiabilidad	Los funcionarios públicos presentan profesionalismo al atender a los usuarios.	196	1,645	1,45	4	1,161	1	5
	El servicio prestado es de calidad y satisface las expectativas proyectadas.	196	2,020	0,14	4	2,263	1	5
	La información presentada por los museos es consistente y objetiva.	196	1,8825	1,08	4	1,399	1	5
	Se evidencia un compromiso en la mejora continua y la optimización de procesos.	196	1,2975	0,87	2	0,664	1	5
	Los museos muestran interés ante reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes.	196	1,6325	0,68	3	1,494	1	5
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>1,695</b>	<b>0,844</b>	<b>3,4</b>	<b>1,396</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Los resultados obtenidos en la dimensión de Confiabilidad del modelo de evaluación de la calidad Servperf son los siguientes: Total (196), Media (1,695), Mediana (0,844), Moda (3,4), Desviación estándar (1,396). Los tres primeros ítems obtuvieron el puntaje más alto en cuanto a profesionalismo, cumplimiento de expectativas e información consistente. Sin embargo, los visitantes no perciben un proceso de mejora continua y la satisfacción con respecto a los reclamos y sugerencias es regular. Se proyecta un nivel de satisfacción medio en relación a los criterios mencionados por los visitantes.

**Tabla 11.**

### *Servperf – Capacidad de respuesta*

Dimensión	Pregunta SERVPERF	Válido	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Mín.	Máx.
Capacidad de respuesta	Los museos públicos cuentan con personal disponible durante toda su jornada laboral.	196	1,860	0,80	4	2,346	1	5
	El tiempo de espera para acceder al servicio es adecuado.	196	1,968	0,33	4	2,121	1	5
	Al inicio del servicio se proporcionan indicaciones claras y eficaces.	196	1,818	1,96	3	1,282	1	5
	Los horarios de atención de los museos públicos se ejecutan puntualmente.	196	1,895	1,44	4	1,440	1	5
	La ejecución de las actividades es ágil y se mantiene en el cronograma.	196	1,913	1,05	4	1,877	1	5
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>1,8905</b>	<b>1,116</b>	<b>3,8</b>	<b>1,813</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Los resultados obtenidos en la dimensión de Capacidad de Respuesta del modelo de evaluación de la calidad Servperf son los siguientes: Total (196), Media (1,890), Mediana (1,116), Moda (3,8), Desviación estándar (1,813). Las variables muestran satisfacción media-alta en la mayoría de los parámetros, pero hay una amplia dispersión hacia el parámetro de ponderación 3. El ítem uno tiene la mejor puntuación, lo que indica disponibilidad de personal para la atención. Sin embargo, el apartado tres tiene la puntuación más baja, reflejando un nivel de satisfacción regular en cuanto a las indicaciones dadas al inicio del servicio.

**Tabla 12.**  
*Servperf – Empatía*

Dimensión	Pregunta SERVPERF	Válido	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Mín.	Máx.
Empatía	La atención es personalizada y se adapta a los requerimientos de cada caso.	196	1,95	0,27	4	2,756	1	5
	Los funcionarios públicos de los museos actúan con predisposición y cordialidad.	196	1,94	0,27	4	2,656	1	5
	El entorno presenta responsabilidad medioambiental y promueve la conservación.	196	1,8075	0,76	4	1,751	1	5
	Los museos ofrecen facilidades para personas con discapacidades.	196	2,0675	0,42	5	2,028	1	5
	Los museos públicos son imparciales y no tienen sesgos políticos o sociales.	196	2,1925	0,54	5	3,033	1	5
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>1,991</b>	<b>0,452</b>	<b>4,4</b>	<b>2,445</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Los resultados obtenidos en la dimensión de Empatía del modelo de evaluación de la calidad Servperf son los siguientes: Total (196), Media (1,991), Mediana (0,452), Moda (4,4), Desviación estándar (4,4). Las variables muestran valores positivos en cuanto a la percepción de los visitantes. En su mayoría, los usuarios destacan que se brindan facilidades para personas con discapacidades y que los museos son imparciales en cuanto a ideologías políticas. La dispersión no es muy amplia, lo cual refleja una relación positiva en los criterios de respuesta, proyectando un nivel de satisfacción alto en cuanto a la empatía del servicio.

**Tabla 13.**  
*Servperf – Elementos Tangibles*

Dimensión	Pregunta SERVPERF	Válido	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Mín.	Máx.
Elementos Tangibles	La vestimenta de los funcionarios de cada museo está acorde con el servicio ofrecido.	196	2,210	0,54	5	2,912	1	5
	La infraestructura es confortable y cuenta con espacios independientes.	196	1,905	0,81	4	1,634	1	5
	Los museos públicos cuentan con una infraestructura y equipos funcionales para su uso.	196	2,195	0,75	5	2,738	1	5
	Las instalaciones cuentan con herramientas de automatización y ahorro de consumo.	196	1,795	1,80	3	1,326	1	5
	Los equipos se encuentran en buen estado y dan la apariencia de ser modernos.	196	2,145	0,30	5	2,450	1	5
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>2,05</b>	<b>0,84</b>	<b>4,4</b>	<b>2,212</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Los resultados obtenidos en la dimensión de Elementos Tangibles del modelo de evaluación de la calidad Servperf son los siguientes: las puntuaciones medias oscilan entre (1.795 - 2.210), lo que indica un rango estrecho de respuestas de los usuarios. "Infraestructura confortable y espacios independientes" obtuvo una media de (1.905). La moda para todas las preguntas es de (4,4), lo que refuerza la tendencia hacia respuestas positivas. Las desviaciones estándar varían entre (1.326 - 2.912), indicando una mayor dispersión de respuestas y una variabilidad significativa en las percepciones de los usuarios sobre los elementos tangibles evaluados. En general, la dimensión de Elementos Tangibles muestra una percepción positiva, sin embargo, los usuarios no perciben automatización ni ahorro de consumo en las instalaciones.

**Tabla 14.**  
*Servperf – Seguridad*

Dimensión	Pregunta SERVPERF	Válido	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Mín.	Máx.
Seguridad	Tanto el entorno interno como el externo de los museos inspiran seguridad y confianza.	196	2,313	0,27	5	3,558	1	5
	La higiene y la limpieza se mantienen durante todo el servicio ofrecido por los museos.	196	2,348	0,15	5	3,816	1	5
	El funcionario encargado del servicio explica el plan de evacuación y emergencias.	196	1,768	1,40	3	1,290	1	5
	El equipo de seguridad mantiene una gestión coordinada y atenta.	196	2,310	0,27	5	3,745	1	5
	Antes del servicio, se informan los criterios para la alteración y suspensión de la actividad.	196	1,693	1,20	3	1,281	1	5
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>2,086</b>	<b>0,658</b>	<b>4,2</b>	<b>2,738</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

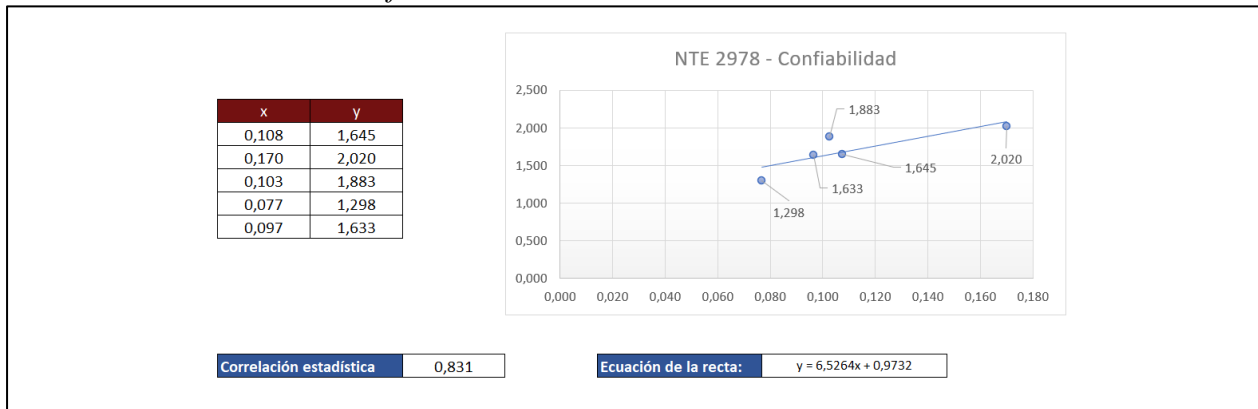
*Nota:* Elaboración propia del autor.

Los resultados obtenidos en la dimensión Seguridad del modelo de evaluación de la calidad Servperf son los siguientes: Total (196), Media (2,086), Mediana (0,658), Moda (4,2), Desviación estándar (2,738). En su mayoría, los indicadores estadísticos reflejan un alto índice de satisfacción en las variables correspondientes. Esto se debe a que el entorno inspira confianza, se mantiene una constante higiene durante el servicio y el equipo de seguridad es coordinado y atento. Sin embargo, los ítems tres y cuatro evidencian que la atención brindada en la inducción a los visitantes para un buen uso del servicio es regular, ya que la explicación del plan de evacuación y emergencias tiene una ponderación media. Además, no se informan adecuadamente los criterios que pueden llevar a suspender la actividad, lo que proyecta un nivel de calidad medio.

### **Correlación estadística entre la NTE 2978 – Dimensiones Servperf**

La correlación estadística se calculará en conformidad a la medida de tendencia central “Media” tomando en consideración el orden de cada matriz adjunto a su pregunta correspondiente tanto de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 como de las preguntas formuladas a través de las mismas en el modelo de encuesta Servperf. Es importante señalar que los parámetros seleccionados se agruparan en consonancia a las dimensiones del servicio y se analizaran mediante el coeficiente de Pearson  $\pm 1 | 0 | \pm 1$  y sus consideraciones entorno a la inferencia estadística entre las variables y la gráfica de dispersión generada por los datos (Pearson, K. 1896). para un mejor análisis se expone de igual manera la ecuación de la recta que puede servir para futuras hipótesis.

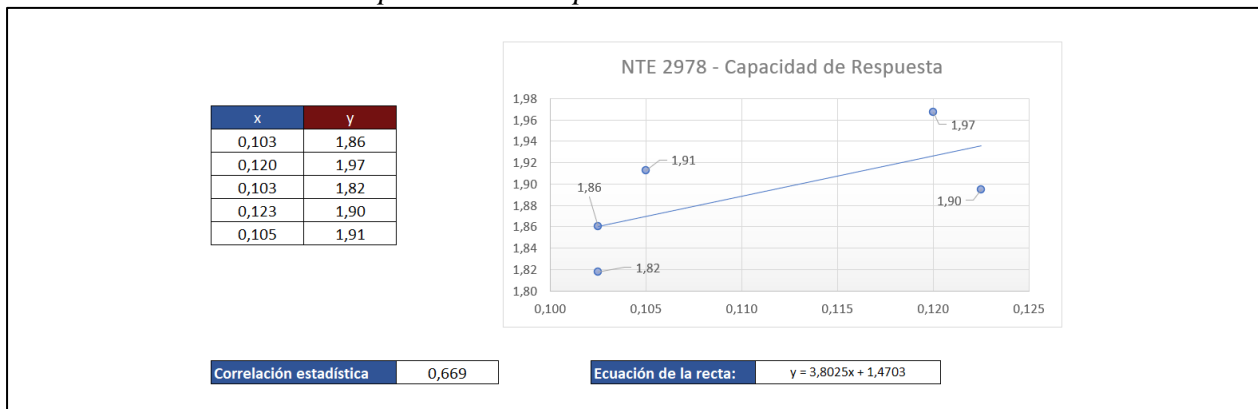
**Figura 6.**  
*Correlación: NTE 2978 - Confiabilidad*



*Nota:* Elaboración propia del autor.

La correlación estadística entre los parámetros de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 y la Dimensión Confiabilidad es fuerte, reflejando un valor de 0.831 cercano a  $1 < r \leq 0,8$ , con variables mayormente positivas, siendo el apartado 9 MEJORA; 9.2 Mejora continua; 9.2.1 Generalidades – Pregunta dos (0,170 – 2,020) aquel que refleja el mayor índice de aceptación denotando que el servicio prestado satisface las expectativas del visitante. Por otro lado, la sección 9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.3 Quejas y sugerencias – pregunta cuatro (0,077 – 1,298), tiene una dispersión negativa, demostrando que los usuarios no evidencian un proceso de mejora.

**Figura 7.**  
*Correlación: NTE 2978 – Capacidad de Respuesta*



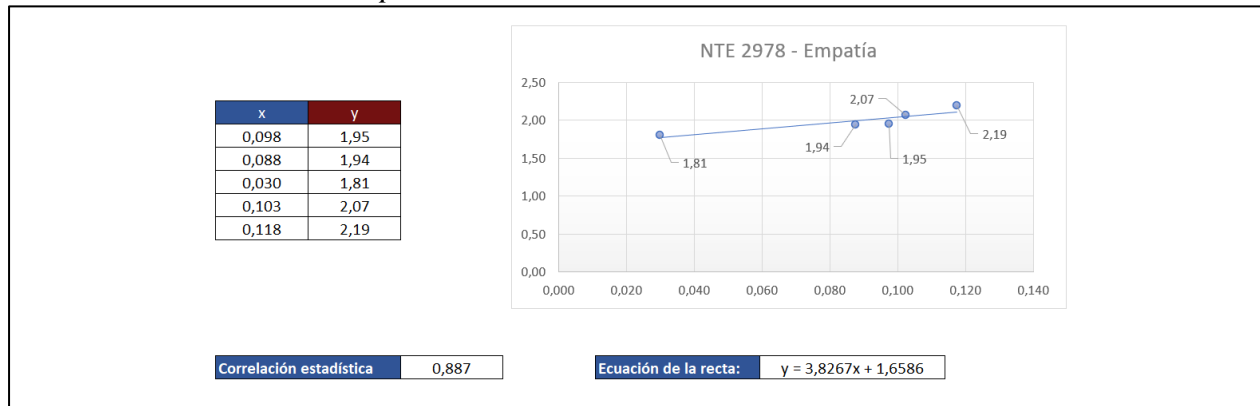
*Nota:* Elaboración propia del autor.

La Normativa Técnica Ecuatoriana y la Dimensión Capacidad de Respuesta presentan una correlación positiva débil, con un valor de 0,669 cercano a  $r \leq 0,6$ , esto debido a que la percepción de los visitantes es variada y no se ajusta al criterio de los museos. El parámetro 6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.4 Gestión de las visitas; 6.4.2 Ingreso de visitantes – Pregunta dos (0,120 – 1,97) tiene una dispersión positiva moderada reflejando que el tiempo de espera es aceptable. La sección 6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante – Pregunta 3 (0,103 – 1,82) presenta una dispersión negativa en cuanto se demuestra que las indicaciones no son oportunas ni eficaces antes de recibir el servicio.



**Figura 8.**

*Correlación: NTE 2978 - Empatía*

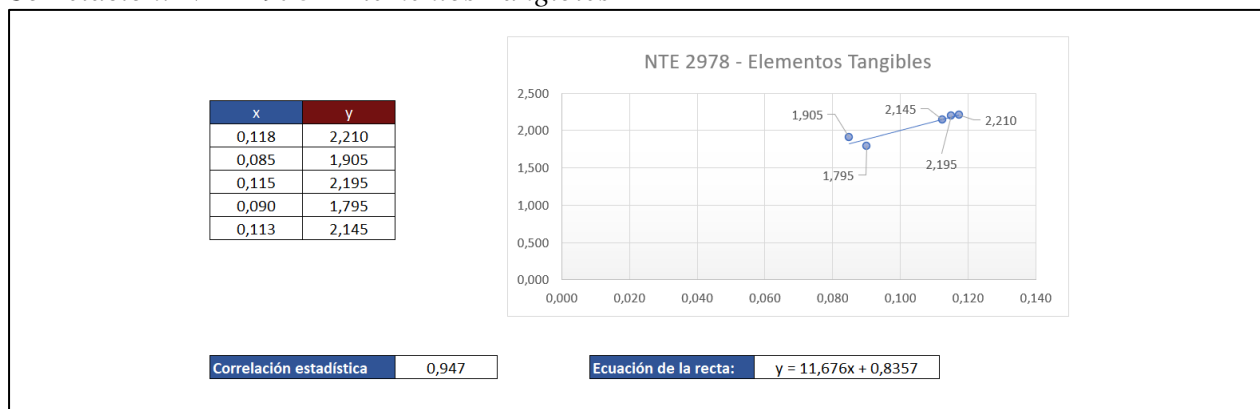


*Nota:* Elaboración propia del autor.

Las variables presentan una fuerte correlación estadística (0,887) entre el cumplimiento de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 y la Dimensión Empatía, denotando casi en su totalidad una dispersión en consonancia a la recta cercano a  $(1) < r \leq (0,9)$ . El parámetro 6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño – Pregunta cuatro presenta mayor afinidad en cuanto a que los museos brindan facilidades para personas con discapacidades. La sección 7 GESTIÓN DEL AMBIENTE – Pregunta tres, demuestra una baja relación con la recta no sin embargo no se evidencia que afecte negativamente en la percepción de la calidad.

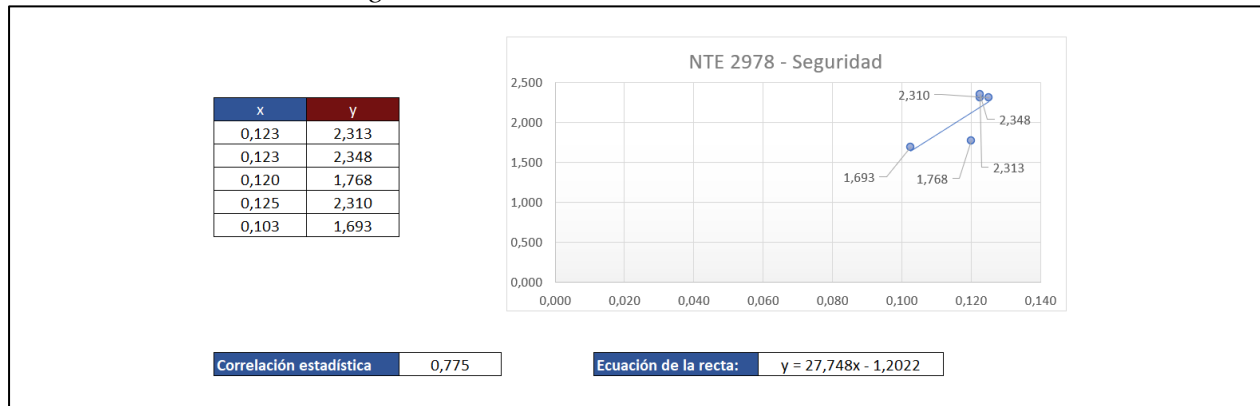
**Figura 9.**

*Correlación: NTE 2978 – Elementos Tangibles*



*Nota:* Elaboración propia del autor.

La correlación estadística entre los parámetros de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 y la dimensión Elementos Tangibles es muy fuerte reflejando un valor de 0.947 cercano a  $(1) < r \leq (0,9)$ . El parámetro 5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades – Pregunta uno (0,118 – 2,210) refleja que tanto las instituciones como los museos consideran que los perfiles son adecuados y que dan una imagen acorde al servicio. La sección 6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño – Pregunta cuatro (0,090 – 1,795) demuestra que los usuarios tanto la gestión de los museos infieren en que no hay manejo medio en cuanto a optimización de recursos eléctricos y automatización.

**Figura 10.***Correlación: NTE 2978 - Seguridad**Nota:* Elaboración propia del autor.

La Normativa Técnica Ecuatoriana y la Dimensión Seguridad presentan una correlación positiva media, con un valor de 0,775 cercano a  $r \leq (0,8)$ , esto debido a que la percepción de los visitantes no se ajusta en dos parámetros al criterio de los museos. El apartado 8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD – Pregunta cuatro (0,123 - 2,348) demuestra que el equipo de seguridad interno mantiene una gestión coordinada y atenta, siendo esta información corroborada por las personas encargadas del sistema de gestión y los visitantes. Las secciones tres (0,120 – 1,768) y cinco (0,103–1,693) reflejan insatisfacción por parte de los visitantes en consideración a que no se explica los planes de seguridad o a su vez criterios de suspensión del servicio.

**Tabla 15.***Correlación estadística de las dimensiones*

Dimensiones	Escala	Correlación de Pearson	Ecuación de la recta	Referencia
Confiabilidad	+ Media	0,831	$y = 6,5264x + 0,9732$	(Pearson, K. 1896)
Capacidad de respuesta	+ Baja	0,669	$y = 3,8025x + 1,4703$	
Empatía	+ Media	0,887	$y = 3,8267x + 1,6586$	
Elementos Tangibles	+ Alta	0,947	$y = 11,676x + 0,8357$	
Seguridad	- Media	0,775	$y = 27,748x - 1,2022$	

*Nota:* Elaboración propia del autor.

La tabla proporciona un análisis general de los resultados obtenidos tras la investigación, adjuntando la escala que representa el grado de incidencia en cuanto a las dimensiones del servicio, su índice de correlación adjunto a su correspondiente ecuación de la recta. La información refleja que en su mayoría los niveles de satisfacción y calidad son medios, siendo la dimensión Elementos Tangibles donde las variables convergen fuertemente con el criterio de los museos y los visitantes, por otro lado, la dimensión Capacidad de Respuesta presenta una escala positiva baja con (0.669) y una dispersión negativa en tres variables. Para finalizar las ecuaciones reflejan una tendencia positiva exceptuando por la dimensión de seguridad.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

---

### **5.1 Conclusiones**

La coyuntura de los museos públicos en la ciudad de Quito plantea importantes desafíos. En primer lugar, carecen de un organismo regulador o asociación que establezca estándares de calidad y proporcione estrategias para fomentar el consumo de cultura e historia. Además, la falta de políticas, reglamentos o normativas específicas para los museos es evidente. Si bien se propone el turismo cultural participativo como medida del cambio social, no se presta suficiente atención a los museos como impulsores directos del patrimonio cultural y el turismo. Es importante destacar que la gestión organizacional está estrechamente vinculada a los recursos proporcionados por la institución a la que están adscritos, y estos medios se ven limitados por la falta de difusión más allá de su ubicación geográfica de relevancia histórica.

La gestión estratégica llevada a cabo por los museos públicos es dispersa, ya que se adapta a su dependencia, entorno, número de ingresos, factores de riesgo y accesibilidad. No obstante, la dirección implementada refleja una alta incidencia en la calidad de servicio ofrecido, lo que demuestra un control más preciso de la percepción de los usuarios en cuanto a las dimensiones del servicio Servperf. Se evidencia que el criterio de las personas encargadas del sistema de gestión no es del todo ajeno al de los visitantes que cumplen con el perfil estipulado para la investigación, lo cual se demuestra en los indicadores estadísticos. A pesar de que la Normativa Técnica Ecuatoriana NTE 2978 es adaptativa, funciona como una herramienta adecuada para mejorar las áreas con falencias y las dimensiones Servperf permiten corroborar los aspectos críticos del servicio.

Las dimensiones y los parámetros recibieron en su mayoría calificaciones positivas, con un grado de aceptación medio-alto en términos de confiabilidad y empatía generados por el servicio. La sección que mejor se ajusta a los criterios de los museos y ha obtenido una puntuación positiva es la de elementos tangibles, haciendo referencia al buen perfil de los funcionarios públicos, la adaptabilidad hacia las personas con necesidades especiales y señalando que la infraestructura se encuentra en buen estado. No obstante, en términos de confiabilidad, los visitantes no perciben un proceso de mejora continua y señalan que el tratamiento de las sugerencias es regular.

La capacidad de respuesta es el aspecto que presenta una mayor dispersión y no se ajusta al grado de cumplimiento que afirman las instituciones. Aunque el personal disponible durante todo el horario laboral es el parámetro mejor valorado por los visitantes y el tiempo de espera del servicio es adecuado, existe una gran discrepancia en cuanto a la falta de indicaciones claras y eficientes al inicio del servicio. Además, muchos visitantes que desean explorar las instalaciones por primera vez se ven confundidos por la ausencia de claridad o difusión de los horarios de atención.

La percepción de seguridad de los visitantes es moderada, pero muestra una tendencia negativa en relación al criterio de los museos. En primer lugar, se menciona que los usuarios se sienten seguros en el entorno, ya que la higiene se mantiene durante todo el servicio y el equipo de seguridad funciona de manera coordinada. Sin embargo, no tienen constancia de la existencia de planes de emergencia y evacuación, además de que se sienten desprotegidos en cuando no disponen información respecto a si han incumplido algún procedimiento o política que pueda ser motivo de sanción o suspensión del servicio, contrastando con las respuestas totalmente positivas que señalaron los museos.

## 5.2 Recomendaciones

Se sugiere establecer una asociación o congreso en la ciudad de Quito para abordar la situación actual de los museos públicos. Esta iniciativa tendría como objetivo reunir a todas las instituciones involucradas y fomentar la colaboración y el intercambio de información. Dicha asociación podría enfocarse en mejorar la calidad de los museos, estableciendo estándares que abarquen aspectos como la conservación del patrimonio, la exhibición de las colecciones y la experiencia del visitante. Además, podrían diseñarse estrategias conjuntas para promover la cultura y la historia, tanto a nivel educativo como turístico. Esto implica no solo atraer visitantes a los museos, sino también involucrar a la comunidad local en la valoración y preservación del patrimonio cultural.

Se recomienda la adopción de la Normativa Técnica Ecuatoriana 2978 en los museos debido a su capacidad para proporcionar directrices claras y adaptables que permiten la identificación y abordaje de deficiencias en su gestión. Es esencial llevar a cabo evaluaciones periódicas de la calidad de servicio utilizando el modelo Servperf, que evalúa aspectos críticos como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. La implementación de la normativa y estas evaluaciones mejorará la gestión estratégica de los museos, optimizando la experiencia de los visitantes y asegurando la preservación adecuada del patrimonio cultural. Esto resultará en una mayor satisfacción de los usuarios y fortalecerá la reputación de los museos en la comunidad.

Se sugiere implementar un sistema de retroalimentación y mejora continua que promueva la confiabilidad y atienda las sugerencias de los visitantes de manera más efectiva. Es importante establecer canales de comunicación claros y accesibles para que los visitantes puedan brindar sus opiniones y sugerencias, y asegurarse de que se les dé seguimiento de manera oportuna. Además, se deben tomar medidas para mejorar la percepción de confiabilidad, como comunicar de manera transparente las acciones tomadas a partir de las sugerencias recibidas y mostrar un compromiso visible con la mejora continua. Esto permitirá fortalecer la confianza de los visitantes en el servicio.

Se recomienda establecer un Joint Venture con instituciones educativas superiores para mejorar el servicio de acompañamiento y difusión de horarios mediante proyectos específicos adaptados a su estructura curricular. Además, dicha acción faculta organizar eventos conjuntos con las universidades para promover la exploración de las instalaciones patrimoniales, ofreciendo a un nuevo público información detallada sobre los horarios de atención. Esta estrategia no solo mejoraría la capacidad de respuesta y la difusión de los horarios, sino que también fortalecería la imagen y reputación de la institución al colaborar con la comunidad.

Se sugiere proporcionar una inducción detallada al inicio de la visita o disponer de folletos guía que contengan información relevante. Esta inducción o material informativo debería incluir detalles sobre los planes de emergencia y evacuación, así como los procedimientos y políticas que deben seguir los visitantes para evitar posibles sanciones o suspensión del servicio. Al ofrecer esta información de manera clara y accesible, los visitantes se sentirán más seguros durante su visita. Además, sería recomendable establecer canales de comunicación más efectivos, como un sistema de asistencia o atención al cliente en caso de dudas o problemas, para garantizar una interacción fluida y satisfactoria con los visitantes, mejorando así su experiencia y facultando la reincidencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- Agresti, A., & Franklin, C. (2020). *Statistics: The Art and Science of Learning from Data* (4th ed.). Pearson.
- Asamblea Nacional República del Ecuador (2017). Código orgánico Administrativo COA. Segundo Suplemento. Retrieved from <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Baeza, J. (2023, April 18). Factores para la inestabilidad política en Ecuador. *El Telégrafo*. Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/factores-para-la-inestabilidad-politica-en-ecuador>
- Booth, W. C., Colomb, G. G., & Williams, J. M. (2008). *The Craft of Research*. University of Chicago Press.
- Butler, R. W., & Hinch, T. (Eds.). (2007). *Tourism and Indigenous Peoples: Issues and Implications*. Routledge.
- Cedeño. (2012). La investigación Mixta, Estrategia Andragógica Fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *Res Non Verba*. Retrieved from <https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACIÓN%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAGÓGICA%20FUNDAMENTAL.pdf>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (Third edition). Wiley.
- Congreso Nacional. (2006, April 13). Ley orgánica del ministerio público, codificación. Retrieved from [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_ecu\\_anexo35.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo35.pdf)
- Consejo Nacional de Competencias. (2016, March 23). Facultades de Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades turísticas. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Regúlense-las-facultades-y-atribuciones-de-los-GADs-Municipales-Metropolitanos-Provinciales-y-Parroquiales-Rurales-respecto-al-desarrollo-de-actividades-turísticas.pdf>
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A re-examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- David, F. R. (1988). How Companies Define Their Mission. *Long Range Planning*, 22(3), 40.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (9a ed.). Pearson Educación.
- DBE. (2022, February 25). El Turismo como Herramienta de Desarrollo Nacional. Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Retrieved from <https://bde.fin.ec/turismo-2/>
- Flacso Andes (2021). Quito: La ciudad que se disuelve - Covid 19. Retrieved from <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/LFLACSO-Carrion-ED-152055-PUBCOM.pdf>
- Fowler, F. J. (2013). *Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Gobierno del Ecuador. (2021). Mejora Regulatoria – Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. [Normalizacion.gob.ec](https://www.normalizacion.gob.ec). Retrieved from <https://www.normalizacion.gob.ec/mejora-regulatoria/>
- Gregorio Prieto, A. (2003). *Introducción a la Gestión Estratégica*. Universitat de Barcelona. Retrieved from <https://www.laplazahumana.com/mod%202/mod%202%20tema%201.pdf>

- Grönroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition. John Wiley & Sons.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. MCGRAW-HILL. Retrieved from [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf)
- Jiménez R. (1998). Metodología de la investigación, elementos básicos para la investigación clínica. Editorial: La Habana. Retrieved from [http://www.hospitalameijeiras.sld.cu/hha/sites/all/informacion/servicios/dpto%20inv%20y%20proyectos/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_1998.pdf](http://www.hospitalameijeiras.sld.cu/hha/sites/all/informacion/servicios/dpto%20inv%20y%20proyectos/Metodologia_de_la_Investigacion_1998.pdf)
- Johnson, R. B. (2010). A mixed methods framework for analyzing qualitative and quantitative data. Educational Researcher, 39(1), 22-29.
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (1999). Sampling of populations: Methods and applications (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- MDMQ. (2020). Mapa Turístico Quito [Infografía]. Visitquito. Retrieved from <https://visitquito.ec/wp-content/uploads/2020/06/Mapa-Turístico-Quito.pdf>
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2019). Museos. Culturaypatrimonio.gob.ec. Retrieved from <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/museos/#:~:text=Los%20museos%20son%20una%20expresi%C3%B3n,las%20huellas%20de%20nuestro%20pasado.>
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2021). Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios. Www.gob.ec. Retrieved from <https://www.gob.ec/mc#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Cultura%20y,pol%C3%ADtica%20p%C3%BAblica%20nacional%20en%20este>
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2022). La Red de Museos del Ministerio de Cultura y Patrimonio está activada a escala nacional. Culturaypatrimonio.gob.ec. Retrieved from <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/la-red-de-museos-del-ministerio-de-cultura-y-patrimonio-esta-activada-a-escala-nacional/#:~:text=Durante%20el%202021%2C%20la%20Red,cuenta%20las%20medidas%20de%20bioseguridad.>
- Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO). (2007). Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.
- Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca. (2023). La institución. Produccion.gob.ec. Retrieved from <https://www.produccion.gob.ec/la-institucion/#:~:text=buscar-,Ministerio%20de%20Producci%C3%B3n%20Comercio%20Exterior%20Inversiones%20y%20Pesca,de%20valor%20y%20las%20inversiones.%22>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020). Rendición de Cuentas 2020. Ministerio de Turismo. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Presentación-Informe-de-Rendición-de-Cuentas-MINTUR-2020-compressed.pdf>
- Ministerio de turismo. (2023). Gráfico comparativo de Ingreso & Egreso de divisas. Indicadores Económicos de Turismo [Histogramas]. Retrieved from Ministerio de turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador-economico>

- Ministerio de turismo. (2023). Gráfico de comportamiento. Indicadores Económicos de Turismo [Gráfico de líneas]. Retrieved from Ministerio de turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/entradas-y-salidas-internacionales>
- Ministerio de Turismo. (2023). Objetivos. Turismo.gob.ec. Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/objetivos/#:~:>
- Muñoz, R. (2002). Técnicas de Investigación de Campo. E.N.B.A México. Retrieved from [https://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion/MI08/Investigacion\\_de\\_campo.pdf](https://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI08/Investigacion_de_campo.pdf)
- Norman, G. (2010). Correlation coefficients. In: Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics. *Advances in Health Sciences Education*, 15(5), 625-632. doi: 10.1007/s10459-010-9232-z.
- Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE). (s.f.). NTE INEN ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Normativa Técnica Ecuatoriana. (2015). NTE 2978. Museos. Sistema de Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para la prestación de servicios al visitante. Requisitos.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pearson, K. (1896). Mathematical Contributions to the Theory of Evolution. On a Form of Spurious Correlation Which May Arise When Indices Are Used in the Measurement of Organs. *Proceedings of the Royal Society of London*, 60, 489-498.
- Polyudova, E. (2022, March 23). Educational Strategies for Museums. *Oxford Research Encyclopedias*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190264093.013.1611>
- Porter, M. E. (1996, November-December). What Is Strategy? *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/1996/11/what-is-strategy>
- Quito Turismo. (2022). ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO AL 2023 (N50B), p.27. Municipio de Quito. Retrieved from [https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/LOTAIP%202022/junio/ACTUALIZACION%20PLAN%20ESTRATEGICO\\_2023\\_qt-f-eg-rb-ol-cr.pdf](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/LOTAIP%202022/junio/ACTUALIZACION%20PLAN%20ESTRATEGICO_2023_qt-f-eg-rb-ol-cr.pdf)
- Quito Turismo. (2023). Sector Turístico de Quito Afectado por Manifestaciones. Retrieved from <https://www.quito-turismo.gob.ec/news/sector-turistico-de-quito-afectado-por-manifestaciones-2/>
- Rodrigues, L. L. R. (2013). *Service quality measurement: Issues and perspectives: issues and perspectives*. Diplomica Verlag.
- Scriven, M. (1959). Explanation and Prediction in Evolutionary Theory. *Science*, 130(3373).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

## ANEXOS

### Anexo I. Modelo de constatación parámetros NTE 2978

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CONSTATACIÓN DE PARÁMETROS - INEN 2978					
<b>Objeto de estudio:</b> Museos Públicos ubicados en la ciudad de Quito					
<b>Herramienta:</b> Modelo de constatación – Escala LIKERT					
<b>Nombres:</b>			<b>Apellidos:</b>		
<b>Fecha:</b>			<b>Institución:</b>		
Estimado funcionario público, califique del 1 al 5 cada uno de los siguientes parámetros de gestión, los cuales han sido ordenados sistemáticamente según el modelo de Fred R. David: Formulación (2), Implantación (2) y Evaluación (1). Estos parámetros han sido seleccionados de acuerdo con la Normativa Técnica Ecuatoriana INEN 2978 y las dimensiones SERVPERF. Por favor, considere asignar 1 para "En total incumplimiento" y 5 para "En total cumplimiento".					
Confiabilidad	1	2	3	4	5
<b>5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades.</b> La dirección debe: <b>a)</b> definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos; (INEN, 2015).					
<b>9 MEJORA; 9.2 Mejora continua; 9.2.1 Generalidades.</b> La dirección debe establecer un método para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta fuentes de información tales como: <b>d)</b> indicadores que haya establecido la dirección; (INEN, 2015).					
<b>4 PLANIFICACION; 4.1 Requisitos generales; 4.1.3 Control de la documentación.</b> La dirección debe: <b>a)</b> disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados; (INEN, 2015).					
<b>9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.3 Quejas y sugerencias.</b> La dirección debe: <b>b)</b> implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias; (INEN, 2015).					
<b>4 PLANIFICACION; 4.2 Planificación del sistema de gestión; 4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.</b> La dirección debe analizar: <b>c)</b> reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes; (INEN, 2015).					
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.2 Capacidad de carga;</b> La dirección debe establecer un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese: <b>g)</b> plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta las actividades programadas y visitantes previstos para cada una de ellas, asignando responsabilidades; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.4 Gestión de las visitas; 6.4.2 Ingreso de visitantes.</b> La dirección debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los visitantes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización al público, que asegure: <b>b)</b> la información de los tiempos de espera previstos para dar inicio a la visita; (INEN, 2015).					



<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante.</b> La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre: <b>a)</b> políticas, condiciones y disposiciones institucionales para el uso de los servicios e instalaciones, en el idioma español y en un idioma extranjero, según características y necesidades del establecimiento; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante.</b> La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre: <b>d)</b> días y horarios de las actividades vigentes; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño.</b> La dirección debe asegurar que los resultados del diseño permitan la verificación: <b>l)</b> horarios de inicio y finalización de la actividad; (INEN, 2015).					

<b>Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante.</b> La dirección debe definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión: <b>e)</b> limitaciones y/o restricciones que pudieran sufrir las personas en las actividades o instalaciones, dado el grado de dificultad física con que pudieran verse afectadas; (INEN, 2015).					
<b>5 RECURSOS HUMANOS; 5.4 Formación.</b> La dirección debe proporcionar un proceso de capacitación necesaria y continua para que el personal mantenga <b>c)</b> buenas prácticas de atención al público; (INEN, 2015).					
<b>7 GESTIÓN DEL AMBIENTE. b)</b> asignar a una persona como responsable de la gestión ambiental del museo para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los visitantes; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño.</b> La dirección debe asegurar <b>o)</b> facilidades para personas con capacidades diferentes; (INEN, 2015).					
<b>4 PLANIFICACION; 4.1 Requisitos generales; 4.1.2 Responsabilidad de la dirección; 4.1.2.1 Evidencia de compromiso.</b> La dirección debe evidenciar su compromiso para <b>a)</b> identificar las normativas vigentes y aplicables, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre. - Enfocado al servicio libre de sesgos políticos y sociales; (INEN, 2015).					

<b>Elementos Tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades.</b> La dirección debe: <b>a)</b> definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos; (INEN, 2015).					

<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b> La dirección debe determinar los elementos de entrada relacionados con: <b>d)</b> la capacidad de carga de los espacios de exhibición, definida por la dirección; <b>6.4.2 Ingreso de visitantes. c)</b> la disposición de espacios para almacenar cada una de las pertenencias de los visitantes. <b>6.5.2.1 Recursos y materiales de trabajo. a)</b> establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo; 6.5.1 Mantenimiento.</b> La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure: <b>b)</b> el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, dando curso a la solicitud de reparación; (INEN, 2015).					
<b>Prácticas ambientales; A.1 Control del consumo de energía. b)</b> Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como salas de uso público e interno; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo; 6.5.1 Mantenimiento.</b> La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure: <b>c)</b> la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento; (INEN, 2015).					

<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. e)</b> identificar y analizar las situaciones de riesgo y vulnerabilidad para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia; (INEN, 2015).					
<b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo. 6.5.2 Limpieza. a)</b> la definición, implementación y control de un plan de limpieza acorde a los requisitos específicos del museo; (INEN, 2015).					
<b>8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. b)</b> contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implementado, documentado y comunicado al personal y a los visitantes; (INEN, 2015).					
<b>8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. i)</b> contar con un sistema de seguridad en el establecimiento; (INEN, 2015).					
<b>9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.1 Generalidades.</b> La dirección debe: <b>d)</b> medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos. <b>6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño k)</b> criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad; (INEN, 2015).					

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

## Anexo II. Modelo evaluativo de la calidad y satisfacción para visitantes.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO					
<b>Objeto de estudio:</b> Museos públicos ubicados en la ciudad de Quito					
<b>Herramienta:</b> SERVPERF					
<b>Nombres:</b>			<b>Apellidos:</b>		
<b>Fecha:</b>			<b>Edad:</b>		
Estimado usuario, califique del 1 al 5 las siguientes afirmaciones relacionadas con el servicio que ha recibido por parte de los museos públicos ubicados en la ciudad de Quito. Utilice 1 para "Totalmente en desacuerdo" y 5 para "Totalmente de acuerdo".					
<b>Dimensión. - Confiabilidad</b>					
Los funcionarios públicos presentan profesionalismo al atender a los usuarios.	1	2	3	4	5
El servicio prestado es de calidad y satisface las expectativas proyectadas.					
La información presentada por los museos es consistente y objetiva.					
Se evidencia un compromiso en la mejora continua y la optimización de procesos.					
Los museos muestran interés ante reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes.					
<b>Dimensión. - Capacidad de respuesta</b>					
Los museos públicos cuentan con personal disponible durante toda su jornada laboral.					
El tiempo de espera para acceder al servicio es adecuado.					
Al inicio del servicio se proporcionan indicaciones claras y eficaces.					
Los horarios de atención de los museos públicos se ejecutan puntualmente.					
La ejecución de las actividades es ágil y se mantiene en el cronograma.					
<b>Dimensión. - Empatía</b>					
La atención es personalizada y se adapta a los requerimientos de cada caso.					
Los funcionarios públicos de los museos actúan con predisposición y cordialidad.					
El entorno presenta responsabilidad medioambiental y promueve la conservación.					
Los museos ofrecen facilidades para personas con discapacidades.					
Los museos públicos son imparciales y no tienen sesgos políticos o sociales.					
<b>Dimensión. - Elementos tangibles</b>					
La vestimenta de los funcionarios de cada museo está acorde con el servicio ofrecido.					
La infraestructura es confortable y cuenta con espacios independientes.					
Los museos públicos cuentan con una infraestructura y equipos funcionales para su uso.					
Las instalaciones cuentan con herramientas de automatización y ahorro de consumo.					
Los equipos se encuentran en buen estado y dan la apariencia de ser modernos.					
<b>Dimensión. - Seguridad</b>					
Tanto el entorno interno como el externo de los museos inspiran seguridad y confianza.					
La higiene y la limpieza se mantienen durante todo el servicio ofrecido por los museos.					
El funcionario encargado del servicio explica el plan de evacuación y emergencias.					
El equipo de seguridad mantiene una gestión coordinada y atenta.					
Antes del servicio, se informan los criterios para la alteración y suspensión de la actividad.					

**Nota:** Elaboración propia del autor.

### Anexo III. Matrices de tabulación – Museos públicos

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	1	2	3	4	5	Total
Confiabilidad	Formulación	5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades. La dirección debe: a) definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos; (INEN, 2015).		1	1	2	6	10
		9 MEJORA; 9.2 Mejora continua; 9.2.1 Generalidades. La dirección debe establecer un método para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta fuentes de información tales como: d) indicadores que haya establecido la dirección; (INEN, 2015).	2			6	2	10
	Implantación	4 PLANIFICACION; 4.1 Requisitos generales; 4.1.3 Control de la documentación. La dirección debe: a) disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados; (INEN, 2015).		1	1	4	4	10
		9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.3 Quejas y sugerencias. La dirección debe: b) implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias; (INEN, 2015).	2	5	1		2	10
	Evaluación	4 PLANIFICACION; 4.2 Planificación del sistema de gestión; 4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. La dirección debe analizar: c) reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes; (INEN, 2015).	2	1	4		3	10

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	1	2	3	4	5	Total
Capacidad de respuesta	Formulación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.2 Capacidad de carga; La dirección debe establecer un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese: g) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta las actividades programadas y visitantes previstos para cada una de ellas, asignando responsabilidades; (INEN, 2015).			2	5	3	10
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.4 Gestión de las visitas; 6.4.2 Ingreso de visitantes. La dirección debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los visitantes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización al público, que asegure: b) la información de los tiempos de espera previstos para dar inicio a la visita; (INEN, 2015).				2	8	10

	Implantación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante. La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre: a) políticas, condiciones y disposiciones institucionales para el uso de los servicios e instalaciones, en el idioma español y en un idioma extranjero, según características y necesidades del establecimiento; (INEN, 2015).			2	5	3	10
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.3 Información al visitante. La dirección debe proveer información al visitante en forma clara y visible, sobre: d) días y horarios de las actividades vigentes; (INEN, 2015).				1	9	10
	Evaluación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño. La dirección debe asegurar que los resultados del diseño permitan la verificación: l) horarios de inicio y finalización de la actividad; (INEN, 2015).			1	6	3	10

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	1	2	3	4	5	Total
Elementos Tangibles	Formulación	5 RECURSOS HUMANOS; 5.1 Perfiles y responsabilidades. La dirección debe: a) definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al visitante, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos; (INEN, 2015).			1	1	8	10
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS La dirección debe determinar los elementos de entrada relacionados con: d) la capacidad de carga de los espacios de exhibición, definida por la dirección; 6.4.2 Ingreso de visitantes. c) la disposición de espacios para almacenar cada una de las pertenencias de los visitantes. 6.5.2.1 Recursos y materiales de trabajo. a) establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo; (INEN, 2015).		4	2	0	4	10
	Implantación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo; 6.5.1 Mantenimiento. La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure: b) el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, dando curso a la solicitud de reparación; (INEN, 2015).			1	2	7	10
		Prácticas ambientales; A.1 Control del consumo de energía. b) Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como salas de uso público e interno; (INEN, 2015).			6	2	2	10
	Evaluación	6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo; 6.5.1 Mantenimiento. La dirección debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure: c) la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento; (INEN, 2015).			1	3	6	10

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

Dimensión	Etapa de la Gestión	Parámetros INEN 2978	1	2	3	4	5	Total
Seguridad	Formulación	8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. e) identificar y analizar las situaciones de riesgo y vulnerabilidad para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia; (INEN, 2015).				1	9	10
		6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.5 Procesos de apoyo. 6.5.2 Limpieza. a) la definición, implementación y control de un plan de limpieza acorde a los requisitos específicos del museo; (INEN, 2015).				1	9	10
	Implantación	8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. b) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implementado, documentado y comunicado al personal y a los visitantes; (INEN, 2015).				2	8	10
		8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD. i) contar con un sistema de seguridad en el establecimiento; (INEN, 2015).					10	10
	Evaluación	9 MEJORA; 9.1 Medición; 9.1.1 Generalidades. La dirección debe: d) medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos. 6 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS; 6.1 Diseño de los servicios; 6.1.2 Resultado del diseño k) criterios para la alteración y/o suspensión de la actividad; (INEN, 2015).		1	1	4	4	10

**Nota:** Elaboración propia del autor. Parámetros obtenidos de la Normativa Técnica Ecuatoriana (NTE) 2978 [Tabla de contenidos] INEN (2015).

### Anexo III. Matrices de tabulación – Servperf

Dimensión	Pregunta SERVPERF	1	2	3	4	5	Total
Confiabilidad	Los funcionarios públicos presentan profesionalismo al atender a los usuarios.	14	24	51	78	29	196
	El servicio prestado es de calidad y satisface las expectativas proyectadas.	4	7	2	127	56	196
	La información presentada por los museos es consistente y objetiva.	2	24	36	73	61	196
	Se evidencia un compromiso en la mejora continua y la optimización de procesos.	35	69	29	21	42	196
	Los museos muestran interés ante reclamos y sugerencias realizadas por los visitantes.	8	10	120	17	41	196

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Dimensión	Pregunta SERVPERF	1	2	3	4	5	Total
Capacidad de respuesta	Los museos públicos cuentan con personal disponible durante toda su jornada laboral.	3	8	28	141	16	196
	El tiempo de espera para acceder al servicio es adecuado.	4	9	11	124	48	196
	Al inicio del servicio se proporcionan indicaciones claras y eficaces.	3	7	84	49	53	196
	Los horarios de atención de los museos públicos se ejecutan puntualmente.	6	9	48	69	64	196
	La ejecución de las actividades es ágil y se mantiene en el cronograma.	3	5	35	115	38	196

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Dimensión	Pregunta SERVPERF	1	2	3	4	5	Total
Empatía	La atención es personalizada y se adapta a los requerimientos de cada caso.	3	2	9	161	21	196
	Los funcionarios públicos de los museos actúan con predisposición y cordialidad.	3	5	9	156	23	196
	El entorno presenta responsabilidad medioambiental y promueve la conservación.	2	38	12	109	35	196
	Los museos ofrecen facilidades para personas con discapacidades.	2	13	14	76	91	196
	Los museos públicos son imparciales y no tienen sesgos políticos o sociales.	5	6	18	24	143	196

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Dimensión	Pregunta SERVPERF	1	2	3	4	5	Total
Elementos Tangibles	La vestimenta de los funcionarios de cada museo está acorde con el servicio ofrecido.	3	4	18	33	138	196
	La infraestructura es confortable y cuenta con espacios independientes.	5	15	27	94	55	196
	Los museos públicos cuentan con una infraestructura y equipos funcionales para su uso.	1	4	25	35	131	196
	Las instalaciones cuentan con herramientas de automatización y ahorro de consumo.	2	3	88	67	36	196
	Los equipos se encuentran en buen estado y dan la apariencia de ser modernos.	2	12	10	56	116	196

*Nota:* Elaboración propia del autor.

Dimensión	Pregunta SERVPERF	1	2	3	4	5	Total
Seguridad	Tanto el entorno interno como el externo de los museos inspiran seguridad y confianza.	2	3	9	18	164	196
	La higiene y la limpieza se mantienen durante todo el servicio ofrecido por los museos.	2	3	5	12	174	196
	El funcionario encargado del servicio explica el plan de evacuación y emergencias.	4	12	91	35	54	196
	El equipo de seguridad mantiene una gestión coordinada y atenta.	3	5	9	8	171	196
	Antes del servicio, se informan los criterios para la alteración y suspensión de la actividad.	7	11	81	73	24	196

*Nota:* Elaboración propia del autor.