



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA:

**BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA INTEGRADA E
INTELIGENTE DEL MUSEO MUNICIPAL ETNOGRÁFICO CANCEBÍ**

AUTOR:

MELANIE ELIZABETH MOREIRA MOREIRA

TUTORA:

DRA. MABEL FONT ARANDA.

MANTA, 2021

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Melanie Elizabeth Moreira Moreira, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2021 (1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “Buenas prácticas para la gestión turística integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 3 de enero de 2022.

Lo certifico,

Dra. Mabel Font Aranda

Docente tutor(a)

Área: Turismo

AUTORÍA

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título de Ingeniero de Administración de Empresas Turísticas pertenece exclusivamente a la autora, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

Melanie Elizabeth Moreira Moreira

C.I: 1314240886

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Buenas prácticas para la gestión turística integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí” ha sido realizado y concluido por la estudiante Melanie Elizabeth Moreira Moreira; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Ing. Diego Emilio Guzmán vera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dr. Gustavo Javier Álvaro Silva
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Lic. Emil Viera Manzo
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Dra. Mabel Font Aranda
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Melanie Elizabeth Moreira Moreira

GRADUADO

DEDICATORIA

En el siguiente trabajo de investigación en primer lugar, se lo dedico a Dios y a mis padres por siempre apoyarme en cada una de mis etapas y brindarme su amor y confianza, gracias a ellos y a mi abuela soy la gran persona que soy ahora y estoy segura de que están orgullosos de mí por culminar esta nueva meta y sé que vendrán muchas en el camino.

También a mis amigos que de una u otra forma hicieron alegres mis días y apoyaron en el transcurso de la carrera.

RECONOCIMIENTO

Agradezco especialmente a Dios y a mi familia por apoyarme en todo este proceso de estudio.

A mi tutora de investigación Dra. Mabel Font A., por la enseñanza brindada y el apoyo que me dio durante este proceso.

A la administradora y a todos los colaboradores del Museo Municipal Etnográfico Cancebí por permitirme realizar mi tesis y brindarme información necesaria para poder culminar mi proyecto.

A mis amigos por darme apoyo y no dejarme rendir ante alguna dificultad

RESUMEN

Los museos aportan al turismo cultural, exigiendo una innovación continua en sus servicios, accesibilidad, infraestructuras y organización de las actividades. Requieren de un manejo adecuado en la gestión que vele por la buena administración en el desarrollo efectivo de las acciones y operaciones, acompañado siempre de las nuevas tecnologías. Este trabajo tiene como objetivo diseñar buenas prácticas para una gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí que beneficie a todos los involucrados, gestores y visitantes. La investigación, se realiza implementando una metodología de tipo mixta, teniendo un alcance de tipo descriptivo a partir de la revisión bibliográfica. El producto final es la propuesta de buenas prácticas para la gestión turística del museo, que se sustenta en un diagnóstico mediante observación científica, entrevista exploratoria, talleres - FODA, diseño de organigramas y diagramas de flujos, aplicación de lista de chequeo con indicadores, comparación, análisis y síntesis, se identifican falencias y propuestas para la mejora de la gestión en la entidad. De forma previa se determinan las responsabilidades en cada uno de los procesos que se llevan a cabo. Se constató que es necesaria la implementación de servicios en línea para interactuar con los visitantes y poder realizar recorridos virtuales. También, se requiere de capacitación del personal y el desarrollo de acciones para la preservación de las colecciones y la prestación del servicio con un enfoque de gestión integrada e inteligente, esencialmente en los procesos relacionados con la administración, elaboración de guiones según segmentos de visitantes y archivos del museo.

Palabras claves: gestión turística, gestión integrada, gestión inteligente, gestión de los museos, buenas prácticas del museo Cancebí.

ABSTRACT

Museums contribute to cultural tourism, demanding continuous innovation in their services, accessibility, infrastructures and organization of activities. They require proper management to ensure good administration in the effective development of actions and operations, always accompanied by new technologies. This work aims to design good practices for an integrated and intelligent management of the Cancebí Municipal Ethnographic Museum that benefits all those involved, managers and visitors. The research is carried out by implementing a mixed type methodology, having a descriptive scope from the bibliographic review. The final product is the proposal of good practices for museum tourism management, which is based on a diagnosis through scientific observation, exploratory interview, workshops - SWOT, design of organization charts and flow diagrams, application of a checklist with indicators, comparison, analysis and synthesis, deficiencies and proposals are identified for the improvement of the management in the entity. The responsibilities in each of the processes that are carried out are previously determined. It was found that the implementation of online services is necessary to interact with visitors and be able to take virtual tours. Also, it requires staff training and the development of actions for the preservation of the collections and the provision of the service with an integrated and intelligent management approach, essentially in the processes related to administration, elaboration of scripts according to visitor segments and museum archives.

Key words: tourism management, integrated management, smart management, museum management, good practices.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
AUTORÍA	II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Gestión Turística.....	6
1.2. Gestión integrada de la empresa turística	8
1.3. Gestión inteligente de la empresa turística	9
1.4. Gestión de los museos.....	10
1.5. Buenas prácticas gestión integrada e inteligente de los museos	12
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	14
2.1. Generalidades del diseño metodológico de la investigación	14
2.2. Antecedentes metodológicos sobre diseño de buenas prácticas	15
2.3. Metodología utilizada	16
2.3.1. Caracterización general	17
2.3.2. Elaboración del organigrama estructural y funcional	18

2.3.3.	Observación del museo como un todo.....	20
2.3.4.	Mapeo de todos los procesos del museo.....	21
2.3.5.	Identificación y elaboración de cada proceso.....	22
2.3.6.	Identificación indicadores.....	23
2.3.7.	Identificación de gaps–fallas en cada proceso.....	24
2.3.8.	Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		26
3.1	Caracterización general del Museo Municipal Etnográfico Cancebí	26
3.2	Elaboración del organigrama estructural y funcional	31
3.3	Observación del museo como un todo	34
3.4	Mapeo de todos los procesos del museo	34
3.5	Identificación y elaboración del diagrama de flujo de cada proceso	35
3.6	Identificación indicadores y lista de chequeo	40
3.7	Síntesis de gaps–fallas en cada proceso.....	45
3.8	Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente.....	46
CONCLUSIONES.....		49
RECOMEDACIONES		51
BIBLIOGRAFÍA.....		52
ANEXOS.....		58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Selección de metodología para la implementación de buenas prácticas para la gestión de museos.	15
Tabla 2. Procedimiento metodológico para la propuesta de buenas prácticas	16
Tabla 3. Matriz FODA para la identificación de fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas sobre la gestión en un museo.	21
Tabla 4. Selección de Indicadores	23
Tabla 5. Lista de chequeo para conocer posibles fallas en la gestión del museo de Cancebí.	24
Tabla 6. Buenas prácticas propuestas para la gestión integrada e inteligente del museo de Cancebí.	25
Tabla 7. Datos de los funcionarios participantes	31
Tabla 8. Nómina de los funcionarios del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.....	33
Tabla 9. Matriz FODA para la gestión del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.	34
Tabla 10. Lista de chequeo para identificar las fallas en la gestión integrada e inteligente del museo Cancebí.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11. Determinación de fallas en cada proceso	45
Tabla 12. Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor del marco teórico.....	6
Figura 2. Gestión turística	7
Figura 3. Gestión integrada	8
Figura 4. Red ecuatoriana de museos de la Zona 4	9
Figura 5. Organización y gestión de museos.....	11
Figura 6. Manual de Buenas Prácticas en Museos y Centros de Arte	13
Figura 7. Plantilla para la representación gráfica de organigrama estructural	19
Figura 8. Plantilla para la representación gráfica de organigrama funcional	20
Figura 9. Plantilla para la elaboración de un mapa de procesos.....	22
Figura 10. Plantilla para el diseño de flujogramas	23
Figura 11. Ubicación del Museo Municipal Etnográfico Cancebí	26
Figura 12. Visitas al museo Cancebí en la provincia de Manta durante el año 2017	29
Figura 13. Visitas a museo de Cancebí en la provincia de Manta durante el año 2018.	30
Figura 14. Visitas a museo de Cancebí en la provincia de Manta durante el año 2019	31
Figura 15. Organigrama estructural del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.....	32
Figura 16. Organigrama funcional del Museo Municipal Etnográfico Cancebí	33
Figura 17. Mapeo de los procesos del Museo Municipal Etnográfico Cancebí	35
Figura 18. Proceso de la administradora en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí.....	36
Figura 19. Proceso del guía en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí	37
Figura 20. Proceso del archivador histórico en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí	38
Figura 21. Proceso de alquiler del bar y cafetería del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.....	38

Figura 22. Proceso de la realización de un evento cultural en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí	39
Figura 23. Proceso para el mantenimiento y limpieza del Museo Municipal Etnográfico Cancebí	39
Figura 24. Proceso del permiso al área de galería en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí	40

INTRODUCCIÓN

Tras la pandemia, el sector turismo ha sido uno de los más afectados debido al cierre de lugares de concentración masiva de personas, razón por la cual se ha replanteado la gestión turística en todo el mundo (Organización de las Naciones Unidas, 2020). La gestión turística se define como una aplicación de conocimientos, técnicas y métodos, así como una organización laboral, que tienen como propósito el manejo adecuado de los bienes patrimoniales, los recursos turísticos, los atractivos, los productos, la oferta y la experiencia turística (Centro Europeo de Posgrado, 2021). Lo anterior ha dado lugar a la implementación de herramientas tecnológicas digitales y uso de TIC como una alternativa a la visita física al sector turismo y adecuándolo a visitas virtuales capaz de transformar el sector (Sánchez, Fernández, & Mier-Terán, 2018). Por lo cual se considera que es muy importante el desarrollo tecnológico en el sector turístico para reactivar este substancial sector que aporta grandes ingresos a la economía de los países.

La Organización Mundial del Turismo, ha proporcionado las directrices globales para reiniciar la actividad y menciona sobre la necesidad de crear puestos de trabajo con valor añadido, gracias a las nuevas tecnologías (OMT, 2020). Para ello, es necesario implementar una gestión integrada e inteligente de la actividad turística, según Font & Petrus (2021), la gestión integrada interrelaciona la empresa pública y privada, organizaciones, etc.; para definir los lineamientos y operaciones con el propósito de alcanzar políticas y objetivos coherentes, mientras en la gestión inteligente interviene el desarrollo tecnológico y de innovación, de carácter accesible y sostenible e implica gobernanza. En tal sentido, son importantes las alianzas públicas con el sector privado para reactivar el turismo.

En particular, respecto el turismo cultural adquieren importancia los museos, que son espacios dedicados a la exposición, de objetos culturales de importancia social y del desarrollo del conocimiento histórico, artístico, científico y técnico (Alvarado, 2020). Los museos deben

contar con una innovación continua con relación a sus productos no solo los disponibles como tangibles sino bajo los recursos audiovisuales que cada vez toma mayor acogida a nivel mundial. Font & Abreu (2020) expresan que, para la puesta en valor de los recursos turísticos, se requiere de accesibilidad, infraestructuras, servicios y actividades que configuran el producto. Esto desde la mirada de la autora de este proyecto, es posible bajo una efectiva gestión inteligente de la empresa turística.

El óptimo manejo de la gestión de los museos tiene como fin último, implementar toda acción que sea destinada a velar por la buena administración para el desarrollo efectivo de las actividades; el desarrollo de las nuevas tecnologías en la gestión de museos juega un papel preponderante en la actual coyuntura, según señala la Organización de las Naciones Unidas (2020) que esta gestión ha permitido recuperar parcialmente los ingresos de este sector tan afectado como lo señala. Como parte de las buenas prácticas de la gestión de los museos; Torres (2019) enfatiza que implica toda acción que se realiza en el museo acorde a una filosofía de investigación, conservación y comunicación de todos los elementos tangibles e intangibles que posee como patrimonio.

En el Ecuador, el turismo representa una de las actividades más importantes de ingreso económicos para el país, situándose en la cuarta actividad más importante de ingresos al país (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019). El Ministerio de Patrimonio y Cultura a través de la Subsecretaría de Patrimonio, decidió contribuir con el desarrollo de la gestión de los museos, establece en el literal e: Aprobar proyectos, programas, planes, etc. con el propósito de gestionar la conservación del patrimonio nacional (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2019). Otro factor fundamental que contribuyen al desarrollo del país; es la Estrategia Nacional para el Cambio de la Matriz Productiva (ENCMP) que fomenta al sistema productivo basado en innovación y eficiencia y el desarrollo de cadenas productivas como el turismo (Consejo Nacional de

Planificación, 2017). Se considera entonces que, el turismo en Ecuador representa un rubro importante para la economía, generando fuentes de empleos e ingresos para la comunidad.

El Museo Municipal Etnográfico Cancebí, tras alrededor seis meses de no estar operativo, se reapertura en el mes de octubre de 2020, bajo un riguroso protocolo de bioseguridad para los visitantes y trabajadores. El municipio de Manta, dispuso que en todo establecimiento incluido el museo; se deba tomar medidas de protección obligatorias como el uso de mascarilla, desinfectarse las manos a la entrada, toma de temperatura y desinfección de zapatos, siguiendo los protocolos de distanciamiento social de dos metros (Municipio de Manta, 2020). Según investigación preliminar de este proyecto, el Gobierno Municipal de Manta administra en su totalidad el Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

El museo juega un papel preponderante para localizar a cada grupo étnico mantense; mostrarla como un ícono turístico para la ciudad. Después de investigar algunas fuentes se ha considerado que el Museo Municipal Etnográfico Cancebí, implementó varias actividades a través del municipio de Manta y que actualmente se han suspendido las actividades presenciales, a fin de evitar aglomeraciones por temas de seguridad y salud pública y que en su lugar se realizan actividades relacionadas con las buenas prácticas de gestión integrada e inteligente del museo.

A partir del análisis anterior y de una entrevista exploratoria realizada al Ing. Ángel Oswaldo Cevallos Conde, gestor patrimonial del Museo Municipal Etnográfico Cancebí, se realiza el ***Planteamiento del problema*** mostrando que los síntomas que afectan al museo son: el descenso de número de visitantes al museo, la desconfianza de los visitantes por temor de contagio, la carencia de recursos visuales como proyecciones, fotografías, cuadros, escultura, videos, relatos pregrabados o recursos de audio, texto digital para presentación en tablet fundamentalmente causadas por: la pandemia COVID-19, la aplicación tardía de medidas de bioseguridad, el espacio no ha sido readaptado a las nuevas tendencias, falta de innovación y mejora continua,

entre otros relacionados con la gestión, por falta de promoción del Museo a turistas locales, nacionales y extranjeros, finalmente por un presupuesto limitado.

Se formula así el siguiente ***Problema de investigación*** ¿Cómo mejorar la gestión del Museo Municipal Etnográfico Cancebí de modo que beneficie a todos los involucrados, gestores y visitantes?

El trabajo de titulación es parte y tributa al proyecto de investigación institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística, provincia Manabí”.

El ***objeto de la investigación*** es la gestión integrada e inteligente en entidades turísticas, mientras el ***campo de acción*** son las buenas prácticas de la gestión integrada e inteligente aplicada al Museo Cancebí.

La ***idea por defender*** es las buenas prácticas en gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí; permitirá el desarrollo de procesos orientados a brindar un valor agregado y beneficio a todos los involucrados, gestores y visitantes.

Variables de investigación las buenas prácticas en gestión integrada e inteligente es la ***variable independiente***, mientras el valor agregado y beneficio a todos los involucrados, gestores y visitantes es la ***variable dependiente***.

Los aspectos anteriores sirven de base para plantear los siguientes objetivos:

Objetivo General

Diseñar buenas prácticas para una gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí de modo que beneficie a todos los involucrados, gestores y visitantes.

Objetivos Específicos

Sistematizar los preceptos teóricos metodológicos de la gestión integrada e inteligente en entidades turísticas.

Diagnosticar la gestión realizada en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

Estructurar buenas prácticas para la gestión turística integrada e inteligente en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

Entre los aspectos clave de la ***metodología*** a emplear La investigación, se realiza implementando una metodología de tipo mixta, teniendo un alcance descriptivo a partir de la revisión bibliográfica. Además, se emplea la observación científica, entrevista exploratoria, talleres - FODA, diseño de organigramas y diagramas de flujos, aplicación de lista de chequeo con indicadores, análisis y síntesis, comparación, para obtener datos precisos a esta investigación.

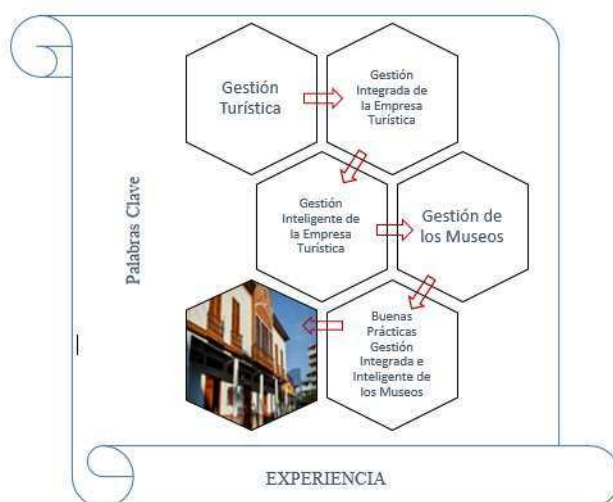
El ***informe se estructura*** en tres capítulos; el primero abarca el sustento teórico, el segundo expresa la metodología y el último revela los resultados de la investigación realizada. La ***importancia del trabajo*** es que con la implementación de una gestión integrada e inteligente en Museo Municipal Etnográfico Cancebí; favorece la mejora de los procesos de gestión, beneficia a los colaboradores y con ello la experiencia de los visitantes hacia un nivel de satisfacción alto.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Este capítulo describe los aspectos más relevantes al planteamiento del problema en la exploración de la gestión integrada e inteligente de los museos. Se destaca en el estudio las palabras clave y sus conexiones con el presente tema, con el propósito de facilitar la comprensión del documento. La figura 1 muestra el hilo conductor del capítulo.

Figura 1

Hilo conductor del marco teórico



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

El presente documento está conformado por cinco palabras clave para desarrollar la investigación pertinente.

1.1. Gestión Turística

La gestión turística es un proceso sobre los conocimientos de los bienes patrimoniales, donde se realizan múltiples estrategias. Incluye diagnosticar, planificar, organizar, ejecutar y controlar actividades de forma responsable, asimismo; el e-tourism forma parte importante de estos procesos (García, 2017). Se comprende entonces que la gestión turística sigue diferentes

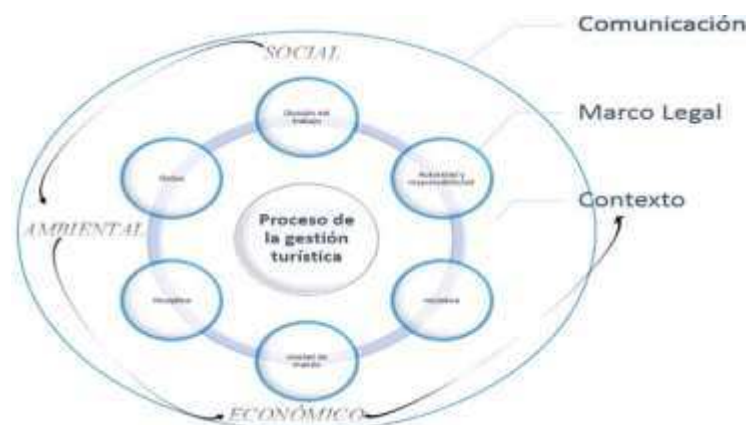
momentos que parten de la realidad actual de una empresa o territorio para obtener mejores logros.

La figura 2, indica que la gestión turística, posee elementos para una planificación estratégica adecuada que incluye factores sociales, ambientales y económicos para la gestión turística. Para Liñán & Solís (2021) la gestión turística permite atraer diversos tipos de visitantes, que se capitalizan para la planificación local, aportan datos imprescindibles para el análisis territorial de donde se visualiza la funcionalidad y disponibilidad de recursos, servicios, logística e infraestructura.

La crisis propiciada por la pandemia ha determinado un cambio de paradigmas con relación a la gestión turística, los desafíos que afrontan estos espacios deben estar alineados a los conceptos de innovación tecnológica, el objetivo es transmitir conocimientos de una cultura, su *modus vivendi*, el acercamiento a la historia y que debe enfocarse también a las visitas virtuales, de este modo abrimos un portal mayor a nivel internacional de promoción para el turismo cultural.

Figura 2

Gestión turística.



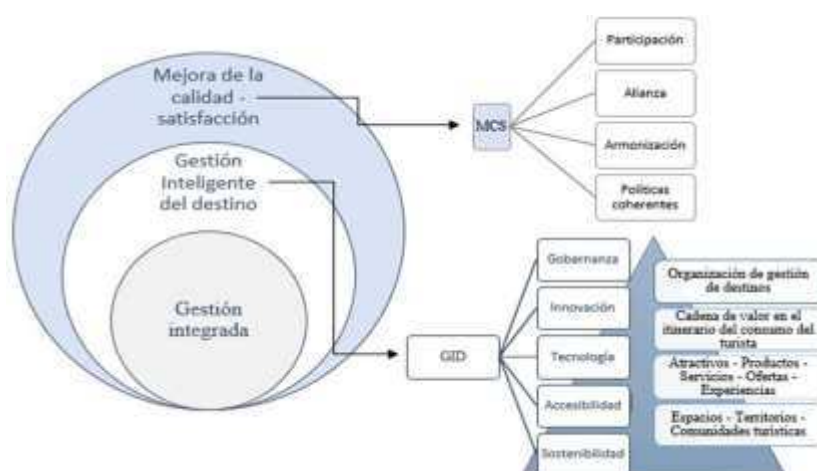
Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir de Garda, Carreño, & Doumet, (2017)

1.2. Gestión integrada de la empresa turística.

Una gestión integrada de la empresa turística engloba actividades de toda la organización, pretende posicionarse ante la competencia en el mercado, y mejora los procesos de gestión; lo que implica profundizar los elementos de la gestión integrada, como se puede apreciar en la Figura 3 (Sánchez, 2019).

Figura 3

Gestión integrada.



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir de Sánchez., (2019).

La gestión vinculada al turismo, está relacionada directa o indirectamente con el espacio geográfico debido a que toda actividad deriva de la movilidad humana de un lugar a otro, fuera su lugar cotidiano, con el propósito de experimentar emociones diversas (Font & Petrus, 2021). La gestión integrada, permite visualizar ampliamente las diversas actividades que cumplen las organizaciones en las que se gestionan las numerosas variables y que responde también al requerimiento de los mercados internos como extranjeros (Chilembo, 2017).

Todo lo que contempla la gestión integrada de la empresa turística tiene relación con la fuente de ingresos que el sector turismo ha brindado como parte de un sector estratégico a la cual se debe considerar las exigencias que en el mercado internacional está más desarrollada.

1.3. Gestión inteligente de la empresa turística

La gestión inteligente de la empresa turística examina sus potencialidades enmarcadas en la innovación comprendiendo el contexto” inteligente” y la manera en la cual la innovación proporciona una base en la que se estructura el desarrollo de destinos inteligentes, las técnicas y herramientas tecnológicas para su ejecución (Rodríguez & Makkonen, 2020). Un referente mundial de gestión integrada e inteligente es España, está relacionado con la medición, análisis y por ende los resultados de los indicadores de gestión (Garcés & Valencia, 2021).

La figura 4, fue un estudio de la Subsecretaría de Memoria Social y el Museo Nacional del Ecuador, sobre los museos existentes en el país, para evidenciar la vasta riqueza cultural dispersa en todo el Ecuador multicultural, para promover nuestra memoria social y patrimonial dentro de la gestión inteligente de los museos (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019).

Figura 4

Red ecuatoriana de museos de la Zona 4.



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir de (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019).

Cabe mencionar que las anteriormente mencionadas (TIC) crean un gran impacto para los museos, turistas y su experiencia, sin embargo, son estos turistas el elemento primordial en la gestión inteligente del turismo que aún ahora no se visibiliza el cambio ocurrido con la pandemia. Ejemplo de una gestión inteligente es el estudio antes mencionado el cual localiza y parametriza los museos existentes en el Ecuador con el fin de levantar datos estadísticos en los que se puedan interpretar y diagnosticar la función que cumplen los museos y que procesos están en mejora continua.

El turismo cultural de museos es uno de los componentes más importantes del turismo cultural. Existe gran interés su transformación, para que dejen de ser “santuarios de cultura” y sean lugares de concurrencia masiva. Pudiendo convertirse en sitios de atracción turística contribuyendo así al desarrollo de pequeñas ciudades (Herrero, & Sanz, 2002).

1.4. Gestión de los museos

El museo se define como una institución que brinda un servicio a la sociedad, de desarrollo social, incluyente, capaz de comunicar, conservar, investigar; con fines académicos de la propuesta para la recreación y satisfacción de los usuarios y su entorno (Consejo Internacional de Museos, 2021).

La gestión de un museo no es tarea fácil, pues no existe un modelo ideal de gestión que se adapte a los museos a nivel mundial, esta debe ser capaz de permitir la toma de decisiones de manera oportuna para lograr conseguir los objetivos, en otras palabras, integrar los sistemas de financiación, organización y dirección óptimas para un museo (Martínez, 2018).

En la figura 5 se pueden apreciar las diferentes fases que involucra la organización y gestión de un museo, las cuales van desde la planificación, organización, dirección y control (Cano, 2017).

Figura 5

Organización y gestión de museos.



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir de Cano, (2017)

Planificación. En esta etapa se definen los objetivos necesarios para dirigir los museos.

Organización. Constituyen los recursos financieros y los relacionados con el factor humano y la asignación de personal calificado, las actividades y objetivos enmarcados en el organigrama jerárquico y la línea de mando (Andruchow, 2018).

Dirección. Encargada de mandar e intervenir en la resolución de conflictos en la gestión del turismo para obtener objetivos viables. **Control.** Este se encarga del seguimiento de medidas preventivas a través de métricas en los museos y su gestión integrada e inteligente a fin de sobrepasar los objetivos trazados (López, 2020).

Esta gestión ha cambiado mucho con los años y los museos se van midiendo cada vez más a las exigencias del visitante y varios museos actualmente han implementado un modelo de gestión para operar efectivamente y es por ello, la actividad ha evolucionado constantemente (Quinteros, 2016).

Un estudio realizado por la Universidad de Cuenca refleja que las visitas realizadas en los museos correspondían a visitantes extranjeros en su gran mayoría. Tras la pandemia los museos se mantienen cerrados por lo que ha contribuido al deterioro y reducción de personal (Mazza, 2021).

La gestión de los museos debe madurar en sentido de innovación y procesos, esta gestión en varios casos no se ha desarrollado entre otras por la falta de recursos, capacitación e innovación, razón por la cual debe replantearse y reinventarse más que nunca con el impacto que deja en este sector la pandemia.

1.5. Buenas prácticas, gestión integrada e inteligente de los museos

Una buena práctica de la gestión tiene relación con un sinnúmero de acciones relacionados con la ética, estética, estrategias a implementar para el desarrollo idóneo para los gestores y los proyectos inmediatos como la planificación futura (Asociación de Gestores Culturales de Andalucía, 2019).

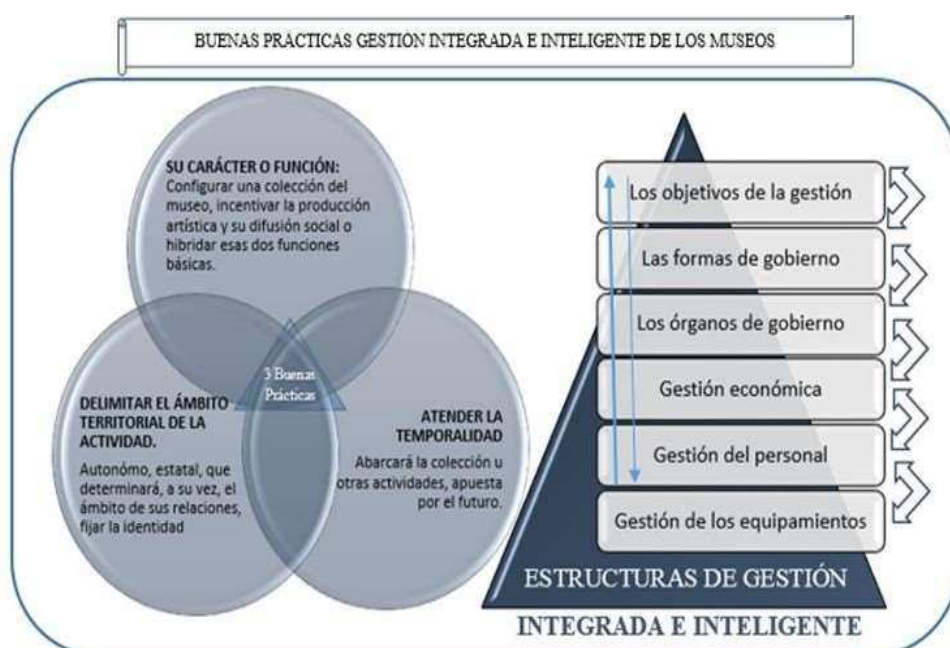
La figura 6, unifica los mayores elementos posibles para construir la gestión integrada e inteligente de los museos, como rehabilitación de entornos degradados, incentivar la proyección artística entre otros factores clave para su propósito, la implementación de un manual de buenas prácticas es indispensable (Instituto de Arte Contemporáneo, 2017) (Fernández & Gonzalez, 2019).

El público valora la experiencia sensorial única que ofrece el destino de manera única, particularmente cuando generan reacciones de asombro y de contemplación, sorpresa, curiosidad, etc. Lo que en el mundo del marketing se conoce como publicidad boca a boca (EVE Museos e Innovación, 2018).

Tal como lo expresa Sandoval (2015), el museo puede ser utilizado como una herramienta para que las personas aumenten sus capacidades intelectuales o psíquica, a través el desarrollo de sus habilidades creativas, son instituciones al servicio público en pro del desarrollo comunitario.

Figura 6

Manual de Buenas Prácticas en Museos y Centros de Arte.



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir del (Instituto de Arte Contemporaneo, 2017).

Para aplicar buenas prácticas se debe considerar que dicha gestión sea adaptada a la economía local, la cultura propia y todos los elementos particulares distintivos de cada zona, con el fin de hacer una experiencia única y no como un modelo en serie (Proaño & Ramírez, 2017). En la gestión integrada e inteligente de los museos es necesario comprender el momento en que se desarrollan, el entorno socio político, económico y hoy de pandemia mundial, momento en el que se precisa implementar una propuesta de buenas prácticas acorde a las necesidades actuales del turista, para el desarrollo de una experiencia de calidad.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

El capítulo aborda los métodos, técnicas y herramientas empleados para obtener los resultados que se van a aplicar para desarrollar la investigación, así mismo se determinan los antecedentes metodológicos que sirven de base para la posterior formulación de buenas prácticas para la gestión integrada e inteligente de los museos.

2.1. Generalidades del diseño metodológico de la investigación

La investigación, se realiza implementando una metodología de tipo mixta, es decir, la investigación es de carácter cualitativa y cuantitativa, teniendo un alcance de tipo descriptivo, cuyo producto final es la propuesta de buenas prácticas para la gestión del museo Cancebí, el cual puede ser utilizado como referente de otras entidades similares.

Para dar cumplimiento al primer objetivo se procura sistematizar los preceptos teóricos metodológicos de la gestión integrada e inteligente para el desarrollo del Museo Etnográfico Municipal Cancebí. Así también, el segundo objetivo diagnostica la gestión que se ha realizado en el museo Cancebí para lo cual se realiza el análisis de innovación organizacional determinado mediante la aplicación de una matriz FODA las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión de esta institución cultural. Adicionalmente, para conocer las acciones a implementar por parte de los recursos humanos se lleva a cabo una investigación de acción participativa. Se aplica la tormenta de ideas para indagar sobre la visión de los miembros de cada uno de los departamentos de la organización sobre la gestión de museo. Esto contribuye a mejorar la gestión, además de conocer la opinión de los colaboradores. Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo se estructura la propuesta de buenas prácticas para la gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

2.2. Antecedentes metodológicos sobre diseño de buenas prácticas

Sobre los antecedentes metodológicos se citan a Skyrme (2001), Maldonado & Morales (2015), a la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2015) y Amezcua & Herrera (2020) quienes definen los pasos para realizar una propuesta de buenas prácticas.

Tabla 1

Selección de metodología para la implementación de buenas prácticas para la gestión de museos.

Autor, Año	Etapas o Fase
Skyrme (2001)	Definir una mejor práctica
	Identificar una mejor práctica
	Compartir la mejor práctica
	Mejorar las prácticas
Maldonado & Morales (2015)	Antecedentes
	Fechas de inicio y finalización
	Descripción de la idea
	Instrumentos
Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2015) FAO	Otros aspectos que se consideren importantes
	Definición de buenas prácticas
	Criterios para la identificación de buenas prácticas
	Documentar una buena práctica
Amezcua & Herrera (2020) Para un Manual de Buenas Prácticas	Lista de metadatos
	Elaborar el título desde la pregunta que motivó la estructuración del MBP
	Describir la justificación incluyendo la problemática específica
	Debe considerarse las guías praxis como elemento para cooperación grupal
	Narrativa de caso de ejemplo
	Construir una pregunta documental que evidencie la problemática
	Sustentación bibliográfica
	Incluir en la bibliografía las referencias citadas para el MBP

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

Como síntesis de los cuatro autores consultados, se evidencian coincidencias sobre el desarrollo de buenas prácticas, describir en qué consiste y cómo implementarla mediante diferentes instrumentos, respondiendo a las interrogantes: qué y cómo luego de diagnosticar el estado actual de la gestión.

Es importante la identificación de límites, las posibles alternativas para la gestión de buenas prácticas en función de las necesidades más importantes. Se parte de definir a los actores involucrados en la organización, determinar los procesos más significativos, detallando las acciones y operaciones.

2.3. Metodología utilizada

Para el desarrollo del diseño metodológico se sigue parte de la lógica específica resultante del proyecto institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”. El procedimiento específico que se aplica para la determinación de buenas prácticas se muestra en la tabla 2, la cual se orienta a la gestión integrada e inteligente del museo para la mejora continua de calidad, la misma es basada en los antecedentes metodológicos para la propuesta de buenas prácticas.

Tabla 2

Procedimiento metodológico para la propuesta de buenas prácticas

Pasos	Métodos, técnicas y herramientas	Resultados
1. Caracterización general del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.	Revisión de documentos oficiales	Caracterización del Museo
2. Elaboración del organigrama estructural y funcional.	Entrevista a directivo Diagrama estructural y funcional de la institución	Descripción de las áreas y de las funciones de cada colaborador con sus responsabilidades
3. Observación del museo como un todo.	Lluvia de ideas estructurada FODA	Aspectos positivos (fortalezas y oportunidades) y negativos (debilidades y amenazas)
4. Mapeo de todos los procesos del museo	Entrevista a los colaboradores Mapa de procesos	Esquematización de todos los procesos.
5. Identificación y elaboración de cada proceso.	Conversatorio con los colaboradores	Esquematización de cada proceso con tareas, responsable y actividades.

	Diagramas de procesos o flujogramas	
6. Identificación indicadores	Estudios comparados (comparación)	Lista de indicadores a emplear
7. Identificación de gaps–fallas en cada proceso	Lista de chequeo con los indicadores	Determinación de los gaps o fallas
8. Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente	Lluvia de ideas Conversatorio con colaboradores	Buenas prácticas propuestas

Nota. Ajustado por Font Aranda y Moreira Moreira, 2021

Para el desarrollo de las buenas prácticas en el Museo Etnográfico Municipal Cancebí, se deben realizar dos grandes actividades el diagnóstico (desde el paso uno al siete) y la gestión de las buenas prácticas (paso 8), cada uno de estos pasos se describen a continuación.

2.3.1. Caracterización general

Para la caracterización general del museo Cancebí, se hizo una revisión de documentos oficiales los cuales fueron suministrados por la administradora de la institución Mg. María Auxiliadora Guadamud López, los documentos revisados fueron:

1. Museo Municipal Etnográfico Cancebí: funciones y objetivos
2. Misión y visión de Museo Etnográfico Cancebí
3. Informe de finiquito de convenio de cooperación entre Ministerio Coordinador de Patrimonio Natural y Cultural, el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural y el municipio del cantón Manta, 2020
4. Borrador del protocolo del Museo Cancebí para reapertura post COVID-19
5. Informe visitas Museo Municipal Etnográfico Cancebí 2017
6. Informe visitas Museo Municipal Etnográfico Cancebí 2018
7. Informe visitas Museo Municipal Etnográfico Cancebí 2019
8. Reporte de visitas al Museo Cancebí junio a diciembre 2019.

2.3.2. *Elaboración del organigrama estructural y funcional*

Para diseñar el organigrama estructural y funcional del museo de Cancebí es necesario tener información relacionada a los departamentos que forman parte del museo, la estructura jerárquica de cómo se organizan cada uno de ellos, así como el número de empleados.

Además, se emplea el documento Museo Municipal Etnográfico Cancebí: funciones y objetivos.

Los pasos seguidos son:

- Determinación de la estructura por departamentos,
- Número de empleados y las funciones que cumple cada uno.
- Niveles jerárquicos.

Para la recopilación de esta información se consulta a la Administradora del museo mediante una entrevista, se le solicita información en los siguientes términos:

Respetada Administradora, con el propósito de realizar la investigación para la propuesta de buenas prácticas en la gestión del museo bajo su dirección, se requiere información sobre el organigrama de funcionamiento de este (si lo hubiera), para lo cual se le solicita responder las siguientes preguntas:

- ¿El museo cuenta con un organigrama funcional y estructural, de las áreas y de las personas con responsabilidades de dicho establecimiento?
- ¿Cuenta el museo con un perfil de puesto de cada empleado?
- ¿Cuántos departamentos cuenta el museo?
- ¿Cómo se estructura jerárquicamente la organización?
- ¿Cuántos niveles jerárquicos posee?
- ¿Cuál es la nómina de funcionarios?
- ¿Se puede acceder a fotografías en formato digital de los empleados del museo

DATOS DEL INFORMANTE:

Nombres y apellidos:

Años de experiencia:

Profesión:

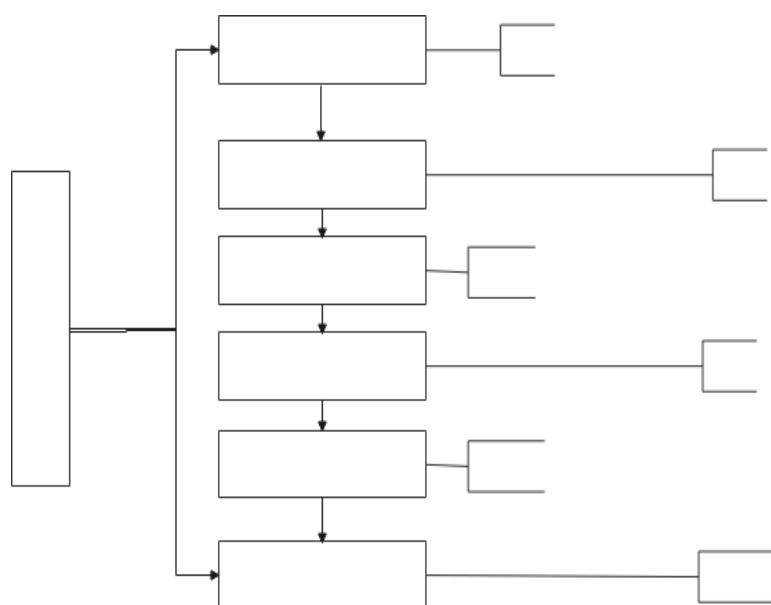
Canales de comunicación para la entrevista:

Ocupación:

Para dar respuesta al ítem 4, se representa gráficamente la organización con relación a las funciones y las asignaciones dadas a cada colaborador del museo Cancebí de manera resumida. El organigrama se presenta en el formato de las figuras 7 y 8, usando para ello el programa de diseño Canva y EDraw Max, que permite utilizar las fotos, texto y plantilla de organigrama por jerarquía y al cual se puede acceder mediante el siguiente link <https://www.canva.com>

Figura 7

Plantilla para la representación gráfica de organigrama estructural



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir de la aplicación EDraw Max

Figura 8

Plantilla para la representación gráfica de organigrama funcional



Nota. Elaborado por Moreira Moreira,2021 a partir de la aplicación canva

2.3.3. Observación del museo como un todo

Para conocer el funcionamiento del museo como un todo e identificar los aspectos positivos y negativos en la gestión de la institución se lleva a cabo una tormenta de ideas estructurada. Cada uno de los miembros de la organización presenta sus ideas en un formato ordenado de izquierda a derecha, para ello debe contar con una hoja en blanco donde plasmar la idea. Se dispone para ello de 25 minutos, posteriormente se revisa la lista eliminando las ideas redundantes y seleccionando junto al facilitador las ideas más importantes que permitirán la construcción de la matriz FODA. Se identifican fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las cuales se plasman utilizando el formato de la tabla 3.

Tabla 3

Matriz FODA para la identificación de fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas sobre la gestión en un museo.

El taller se realizó de manera grupal, realizando las preguntas del FODA en la cual los miembros del establecimiento respondían

Fortalezas: 1.- 2.- 3.-	Oportunidades: 1.- 2.- 3.-
Debilidades: 1.- 2.- 3.-	Amenazas: 1.- 2.- 3.-

Datos de los funcionarios participantes

Nombres y apellidos:

Profesión:

Ocupación:

Años experiencia:

Canales de comunicación para la entrevista:

2.3.4. Mapeo de todos los procesos del museo

El mapeo de los procesos se realiza a través del intercambio con la administradora y con cada uno de los colaboradores bajo el auxilio de un modelo previo (figura 9) que considera la clasificación de procesos: estratégicos, misionales y de apoyo.

Datos de los funcionarios participantes

Nombres y apellidos:

Profesión:

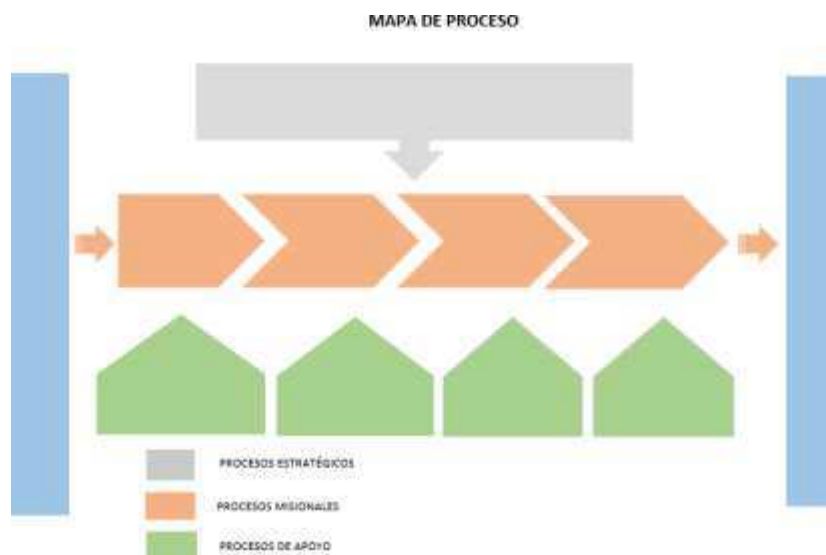
Ocupación:

Años experiencia:

Canales de comunicación para la entrevista:

Figura 9

Plantilla para la elaboración de un mapa de procesos.



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

2.3.5. Identificación y elaboración de cada proceso

Para realizar los flujogramas de los procesos del museo, se efectúa un conversatorio con la administradora y los colaboradores del museo que aportan la información necesaria de cada uno de los procesos que les corresponde.

Interrogantes:

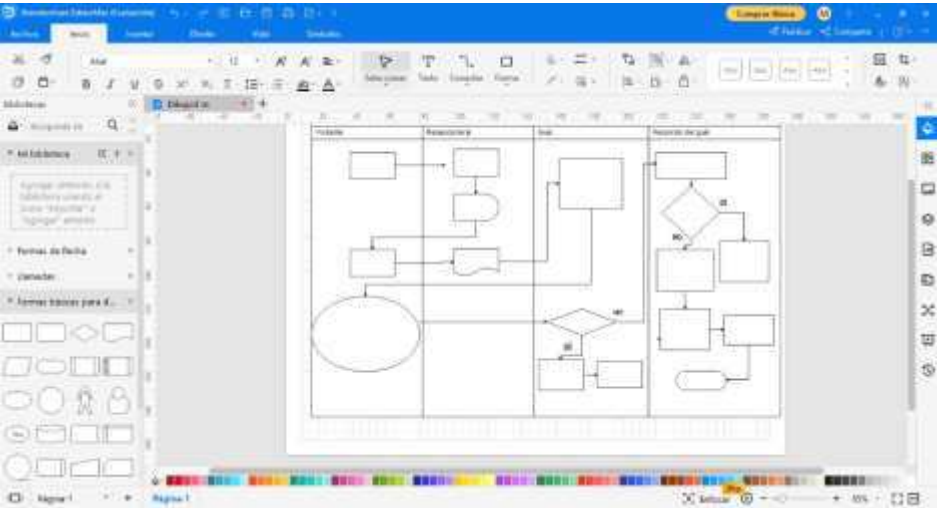
¿Qué procesos desarrolla?

¿Qué actividades, acciones y operaciones ejecuta para cumplir cada proceso?

La aplicación Edraw Max permite dibujar los procesos de una manera más rápida y sencilla como lo muestra en la figura 10.

Figura 10

Plantilla para el diseño de flujogramas



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

2.3.6. Identificación indicadores

La selección de indicadores parte del ajuste que se realiza a la propuesta del equipo de investigación (Tabla 4): Neira Salvatierra, Font Aranda, Álvaro Silva, Viera Manzo, Sanabria Fernández (2021) expresado en el Trabajo de Titulación “Estrategias de gestión integrada e inteligente para la reactivación turística del cantón Manta” Neira Salvatierra, 2021.

Tabla 4

Selección de Indicadores

Gestión Integrada	1. Colaboración con otros actores para alcanzar metas
	2. Participación de alianzas públicas-privadas
	3. Inclusión de la comunidad en la gestión
	4. Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión
	5. Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios
	6. Inversión en bienestar laboral
	7. Equilibrio de la relación calidad-precio del producto
	8.Enfoque de sostenibilidad (armonía de ejes económicas, sociales y medioambientales)
	9. Buenos modales en el comportamiento de empleados
	10. Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido
	11.Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales

Gestión Inteligente	1. Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación 2. Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna 3. Innovación en los diferentes procesos 4. Integración de escenarios físico y virtual 5. Visibilidad en internet 6. Servicios en línea
----------------------------	--

Nota. Participación equipo de investigación: Neira Salvatierra, Font Aranda, Álvaro Silva, Viera Manzo, Sanabria Fernández, 2021 citado por Neira Salvatierra, 2021.

2.3.7. Identificación de gaps–fallas en cada proceso

La identificación de brechas permite evaluar el desempeño real en el museo vs el desempeño esperado, esta diferencia del estado actual y el deseado evalúa dichas necesidades (Erazo, 2019). Para la identificación de las fallas (Tabla 5) lo primero que se realizará es una lista de chequeo con los indicadores, guiados con la revista EVE Museos Innovación (2019).

Tabla 5

Lista de chequeo para conocer posibles fallas en la gestión del museo de Cancebí.

No	Aspectos a chequera	Si	No	Parcial	No Aplica	Observaciones	Recomendaciones

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

2.3.8. Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente

A partir de las fallas y problemas se realiza la propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente para Museo Municipal Etnográfico Cancebí, para ello se desarrolla una lluvia de ideas con los colaboradores y se seleccionan las más viables, determinando las responsabilidades a mejorar en cada uno de los procesos (Tabla 6).

Tabla 6

Buenas prácticas propuestas para la gestión integrada e inteligente del museo de Cancebí.

No.	Recomendaciones de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente	Seleccionada	No seleccionada
1			
2			
3			
4			

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El capítulo III versa sobre los resultados obtenidos a partir del diseño metodológico aplicado en el presente estudio. Se describe el diagnóstico sobre gestión integrada e inteligente en el Museo Etnográfico Municipal Cancebí y las propuestas de buenas prácticas para mitigar las falencias identificadas, los resultados se describen a continuación.

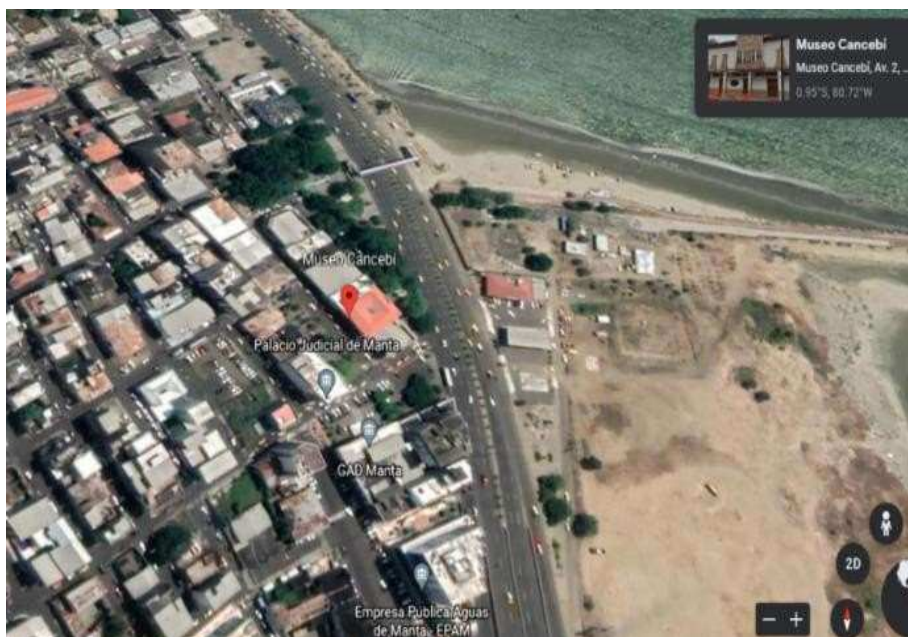
3.1 Caracterización general del Museo Municipal Etnográfico Cancebí

La municipalidad de Manta decidió instaurar el Museo Municipal Etnográfico Cancebí en el año 2010. El propósito es rescatar la cultura mantense, para recordar la memoria del cholo pescador y el montubio campesino en la ciudad de Manta, está localizado en el antiguo Hotel Aragonés en la Av. 2 y calle 9, como se muestra en la Figura 11. Cuenta con los recursos provenientes de la gestión municipal de Manta y la autogestión, para cumplir con la visión por la cual fue concebido el museo, ya que se pretende dar a conocer la cultura, tradiciones e historia del pueblo mantense y su aporte a la identidad ecuatoriana. Todos los que gestionan el museo se proyectan en brindar una experiencia de calidad y calidez al visitante nacional y extranjero.

Figura 11

Ubicación del Museo Municipal Etnográfico Cancebí





Nota. Google maps

Objetivos

El Museo Municipal Etnográfico Cancebí (2019) tiene como objetivo dar a conocer la historia, cultura, tradiciones, mediante objetos representativos de nuestra identidad que son custodiados y preservados para afianzar la reflexión congregando al diálogo comunitario por medio de exposiciones temporales, y actividades que fomenten el arte y cultura de un conglomerado.

Misión

Recuperar, mantener, conservar y dar tratamiento a nuestro material histórico-etnográfico para su puesta en valor.

La misión del Museo Municipal Etnográfico Cancebí (2019) es facilitar, informar educar y permitir el acceso a la comunidad nacional e internacional el conocimiento de la historia de nuestra cultura manabita, permitiendo el reconocimiento desde su pasado a nuestros tiempos.

Crear conciencia en la comunidad en general de nuestra cultura, idiosincrasia, identidad patrimonial, fortaleciendo valores nacionales a través del conocimiento y difusión de nuestra cultura y promover la historia

Acceder a servicios de guianza, asesoramiento, información técnica que requiera la ciudadanía con calidad y calidez a todos los accesos de nuestra identidad cultivando en los visitantes el deseo de conocer las diversas identidades

Visión

Aspirar a llegar a ser la cara de referencia nuestra cultura dentro del GAD-municipal de Manta, fomentar el arte en sus distintas manifestaciones; promoviendo el campo de la educación, conservación, exposición y difusión del museo Cancebí que comunique y refleje la realidad histórica a través del dialogo y la tradición verbal con servicios de calidad.

Financiamiento

Cuenta con los recursos provenientes de la gestión municipal de Manta y la autogestión, busca cumplir con la visión por la cual fue concebido el museo.

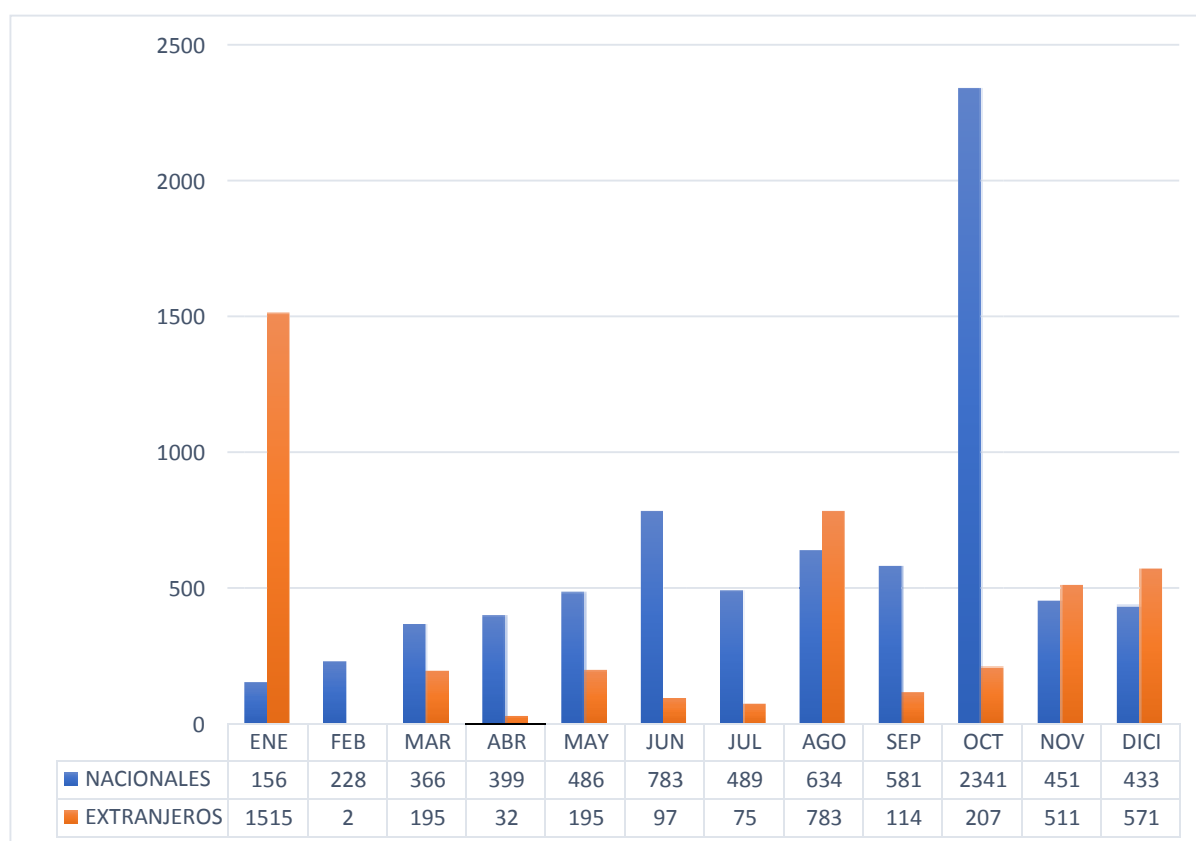
Datos de visitas al museo durante la pandemia

A continuación, se presentan los datos sobre los visitantes al museo durante 2017 - 2019, se identifica que en el mes de enero se presentó la mayor cantidad de visitantes extranjeros al museo. De acuerdo con los datos del informe de visitas del museo, del crucero Marina llegaron aproximadamente 1.250 pasajeros y 800 tripulantes, el mismo mes arribaron 5 cruceros más sumando un aproximado de 9.200 visitantes entre turistas y tripulantes. Esta constituye la causa por la que se presentó ese pico de turistas extranjeros visitantes en el museo.

En cuanto a los turistas nacionales, se observa poca variación en los meses del año 2017 (figura 12), el pico más alto se percibe en octubre debido a que en ese mes se presentó un evento atractivo, la inauguración de esculturas “Manta en Chocolate”.

Figura 12

Visitas al museo Cancebí en el cantón de Manta durante el año 2017

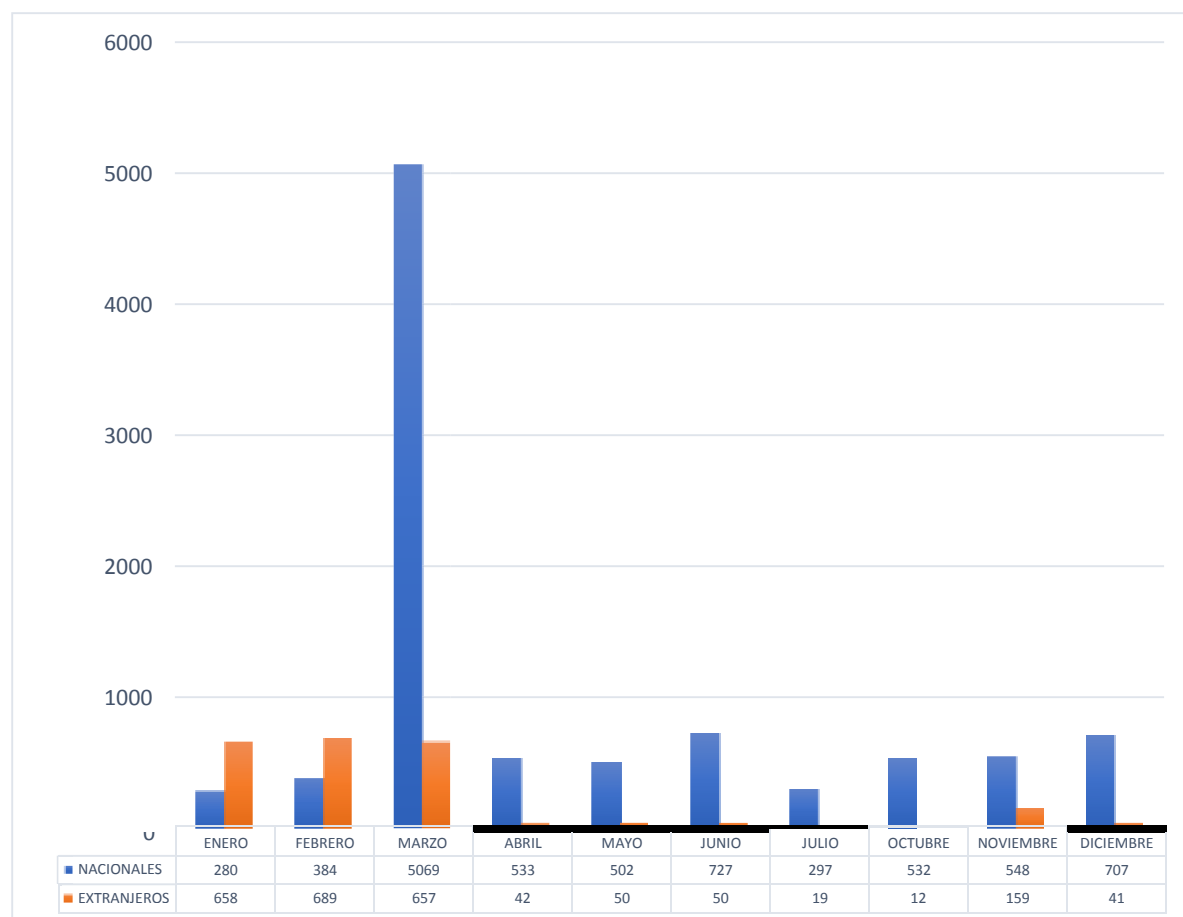


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir de informe de visitas del Museo Municipal Etnográfico Cancebí (2017).

Según el informe de visitas en el año 2018 (figura 13) se puede observar una menor afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros, en comparación con los datos del año 2017. El pico más alto se presentó en el mes de marzo, lo que coincide con un feriado nacional. Es importante destacar que en este año el museo tuvo un sin número de restauraciones, logrando la apertura de la antigua casona en el mes de octubre.

Figura 13

Visitas a museo de Cancebí en el cantón de Manta durante el año 2018.

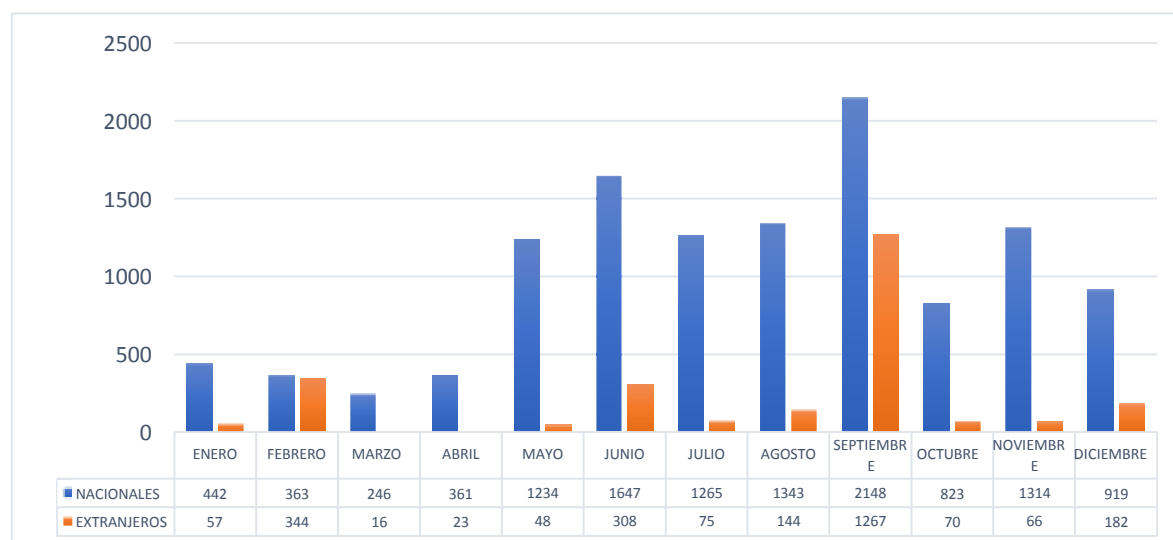


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir del informe de visitas del Museo Municipal Etnográfico Cancebí (2018).

En cuanto a los datos del año 2019, como se muestra en la figura 14, la afluencia fue mayor que en los anteriores años, ya que el museo había sido restaurado. El número de visitantes fue en ascenso cada mes del año, se observa que en el periodo de mayo a septiembre se mantuvo la afluencia de turistas nacionales. El pico en el mes de septiembre adiciona la afluencia de turistas extranjeros, estos últimos corresponden normalmente a los cruceros que llegan a la ciudad. Es importante señalar que en los últimos años el Ironman se ha realizado en la ciudad, incidiendo en las visitas, esto ocurre principalmente en el mes de julio la afluencia de turistas nacionales y extranjeros en el museo.

Figura 14

Visitas a museo de Cancebí en el cantón de Manta durante el año 2019



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021 a partir del informe de visitas del Museo Municipal Etnográfico Cancebí (2018).

3.2 Elaboración del organigrama estructural y funcional

La tabla 7 refleja los datos de los funcionarios que fueron partícipe en la entrevista realizada, para poder desarrollar las actividades.

Tabla 7

Datos de los funcionarios participantes

Nombres y apellidos	Profesión	Ocupación	Años de experiencia
María Auxiliadora Guadamud López	Magister en Educación con Especialidad para Ciegos	Administradora	Seis años
Mercedes Liliana Mendoza Figueroa	Lic. En comunicación social	Técnico	Seis años
Ángel Oswaldo Cevallos Conde	3er grado de universidad	Logístico	11 años
Byron Luzardo Zambrano	Bachiller	Archivo	10 años
Ángel Alfredo Loor Chávez	Bachiller	Auxiliares de servicio	11 años y
Carmen Elena Cedeño Miranda	Bachiller		Ocho años

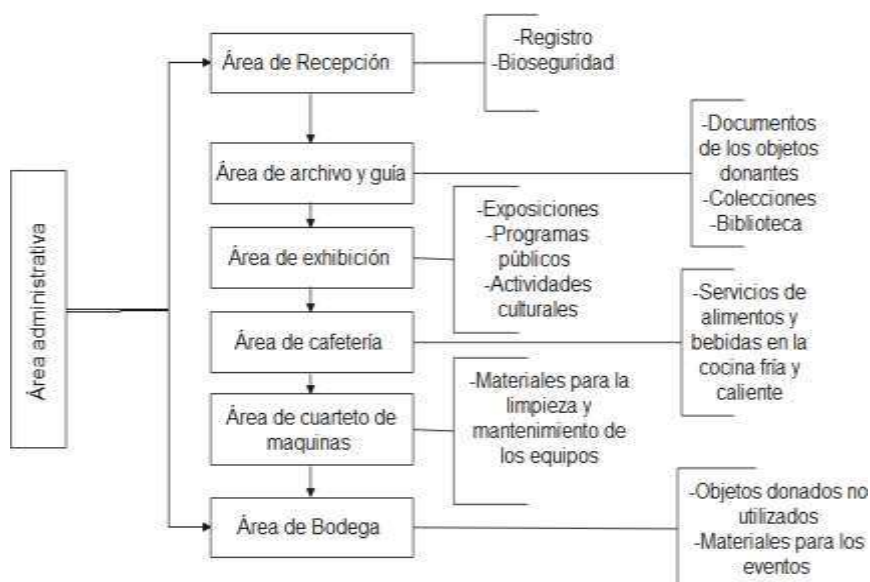
Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

La entrevista aplicada a la administradora y colaboradores del museo muestra los siguientes resultados:

Para la gestión del museo no existe un organigrama estructural, ni funcional actualmente (Aunque cada uno conoce sus funciones y el lugar que ocupa en el Museo), aspecto que se resuelve a través de esta investigación. El organigrama de la estructura por áreas se muestra en la figura 15.

Figura 15

Organigrama estructural del Museo Municipal Etnográfico Cancebí



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

Se cuenta con nómina de los funcionarios del museo, la cual está dividida por cuatro departamentos que son Administrativo, Técnico, Logístico y Auxiliar de Servicios. Posee tres niveles jerárquicos, administradora del museo, guía y auxiliar de servicios, para poder desarrollar el organigrama funcional, se utiliza de base la Nómina de personal del museo, con las fotografías enviadas por la administradora. También aporta el documento “Funciones del Museo Municipal Etnográfico Cancebí”, en el que describe las funciones que cumple todo el

personal de la organización, este se valora como uno de los aspectos positivos, no obstante, es negativo que la información de las funciones no está actualizada.

La tabla 8 detalla los tres niveles jerárquicos, los cargos y nombres y el cuadro de descripción de funciones de cada colaborador del museo Cancebí.

Tabla 8

Nómina de los funcionarios del Museo Municipal Etnográfico Cancebí

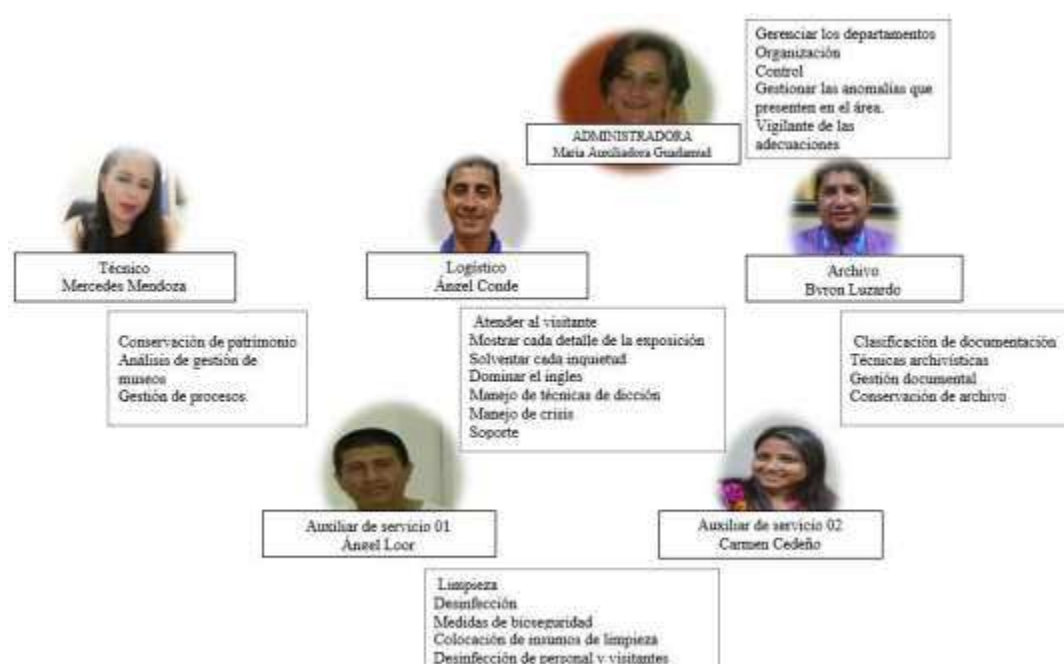
Nómina de funcionarios	Cargo que desempeña	Departamento
María Auxiliadora Guadamud López	Administradora del museo Cancebí	Administrativo
Mercedes Liliana Mendoza Figueroa	Técnico de gestión patrimonial	Guía, técnico
Ángel Oswaldo Cevallos Conde	Apoyo de gestión patrimonial	Guía, logística
Byron Luzardo Zambrano	Archivo histórico	Guía, archivo
Ángel Alfredo Loor Chávez	Barrido y recolección	Auxiliar de Servicios
Carmen Elena Cedeño Miranda	Auxiliar de servicios	Auxiliar de Servicios

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

A continuación, en la figura 16 se muestra el organigrama funcional del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

Figura 16

Organigrama funcional del Museo Municipal Etnográfico Cancebí



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

3.3 Observación del museo como un todo

Se expresa el FODA respecto a las respuestas de los colaboradores en un taller presencial, la síntesis de lo señalado se expresa en la tabla 10.

Tabla 9

Matriz FODA para la gestión del Museo Municipal Etnográfico Cancebí

Fortalezas	Oportunidades
-Está localizado en una zona atractiva turísticamente y muy transitada. -Cuenta con exposiciones permanentes e interesantes al público. -Lleva a cabo con frecuencia eventos culturales -Existe trabajo en equipo.	-Existencia de un segmento de mercado interesado en la cultura. -Difusión de exposiciones vía web para promoción del museo por los gobiernos cantonal y provincia. - Políticas estatales a favor del desarrollo del turismo cultural. - Estimulo al desarrollo de alianzas público – privadas a nivel de cantón, provincia, país.
Debilidades	Amenazas
-Menores ingresos por venta de suvenires -Deterioro de instalaciones - Ausencia de un sitio web del museo. - Los cambios de administración generan rupturas en la gestión y los avances.	-Ausencia de la autogestión de la institución y dependencia del GAD- Manta -Disminución de visitantes por COVID 19 -Presupuesto deficitario.

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

3.4 Mapeo de todos los procesos del museo

Los procesos se desarrollan con relación a la disponibilidad de recursos, revisión de la administración del museo e implementación de políticas. Para cada departamento se identificaron los procesos misionales, que dan como resultado el cumplimiento efectivo en función de sus actividades, los procesos de apoyo que realizan la protección y mantenimiento del museo, y otras actividades que en su mayoría se realizan en la oficina de Talento Humano Municipal, como lo es la gestión contable y financiera y la gestión del capital humano que se refieren la provisión de recursos para contribuir a los procesos misionales, los procesos

estratégicos para definir las acciones a cumplir con los objetivos de la organización de la gestión del museo (Figura 17).

Figura 17

Maapeo de los procesos del Museo Municipal Etnográfico Cancebí



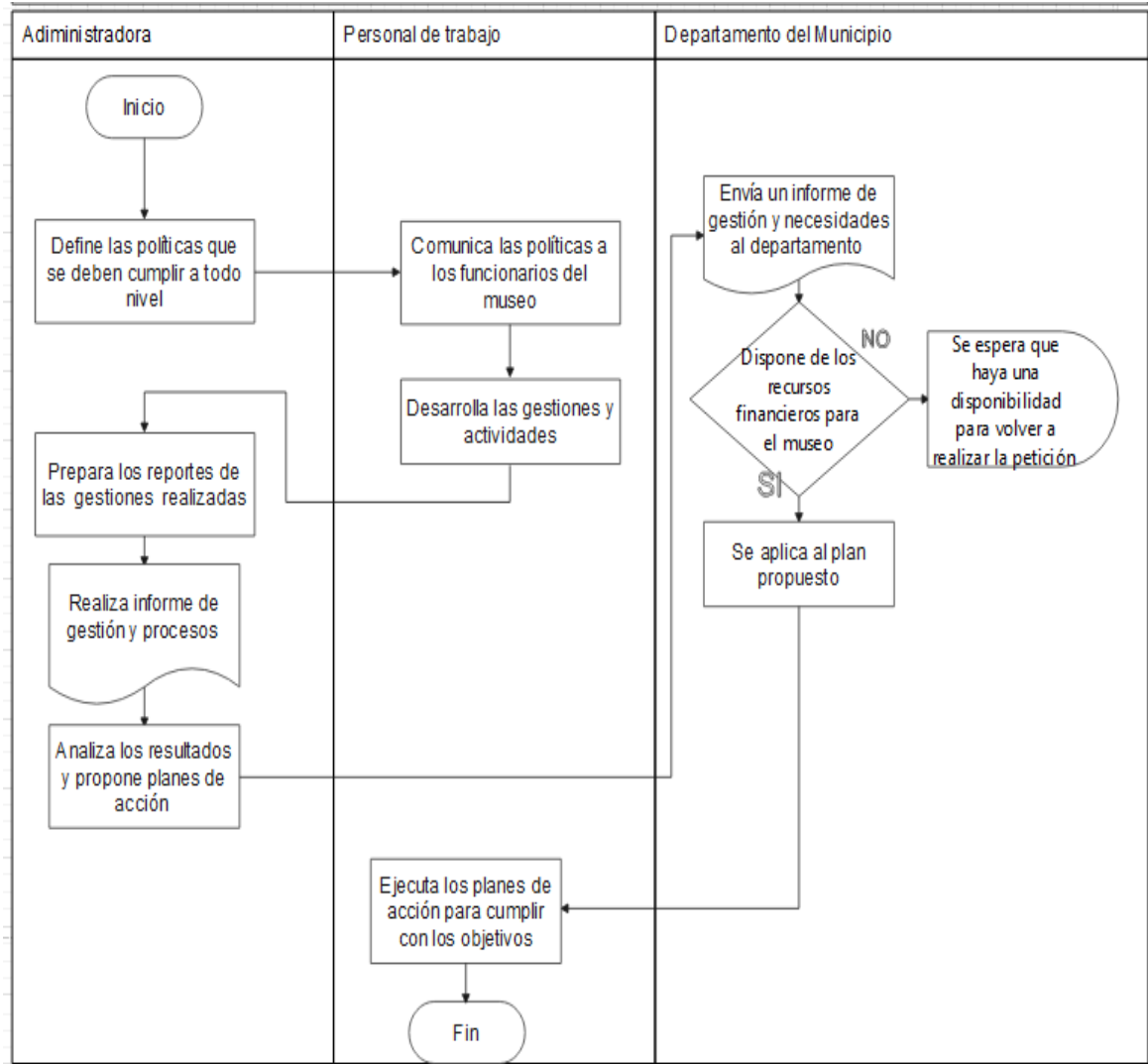
Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

3.5 Identificación y elaboración del diagrama de flujo de cada proceso

A continuación, para seguir con la realización de los flujogramas de los principales procesos del Museo Municipal Etnográfico Cancebí, se obtuvo con ayuda de los funcionarios ya mencionados, la información necesaria de las actividades realizadas por cada uno de ellos. Se muestra en la figura 18 el proceso de la administradora del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

Figura 18

Proceso de la administradora en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí

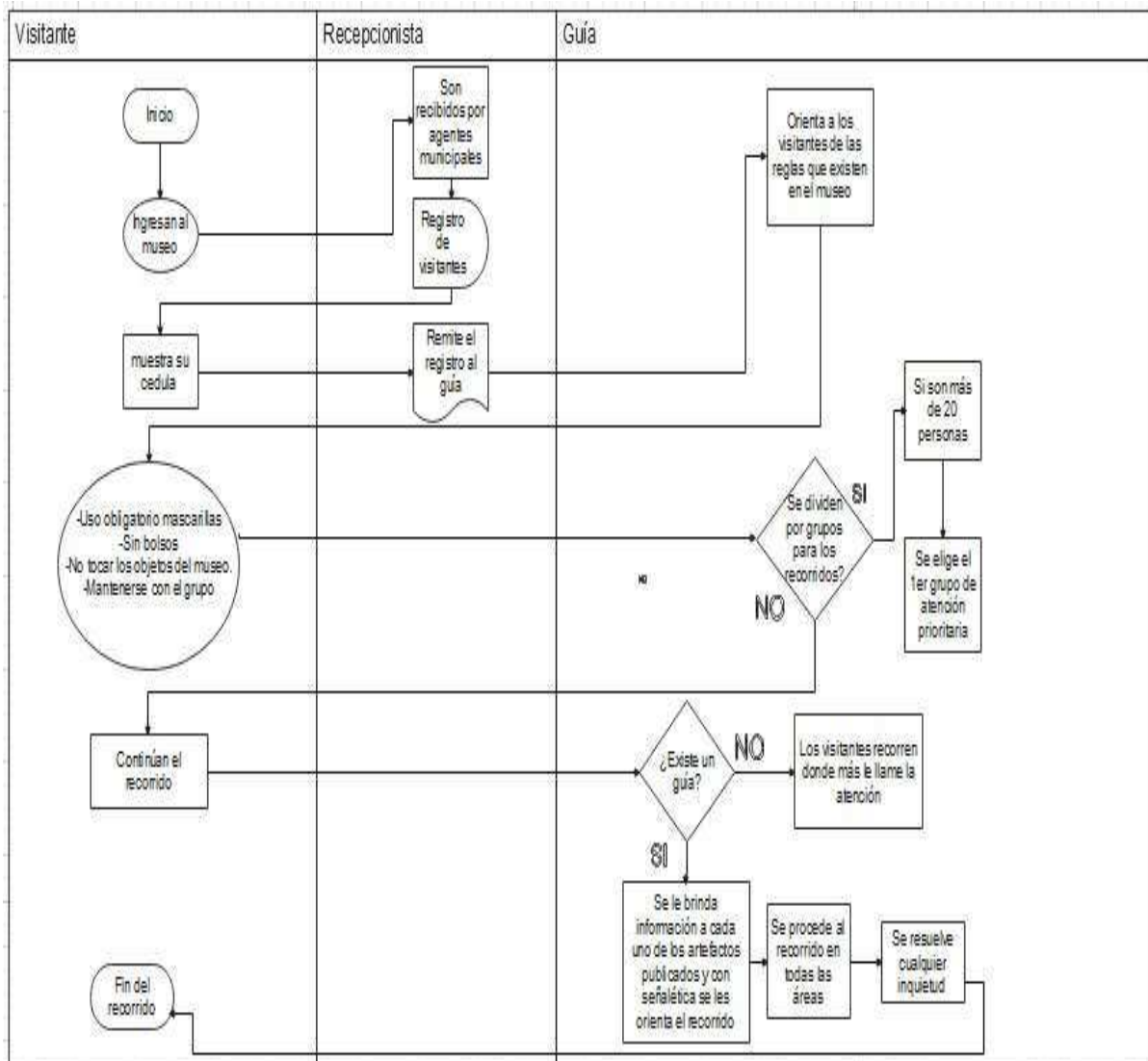


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

En la figura 19 se desarrolla el proceso del guía en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

Figura 19

Proceso del guía en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí

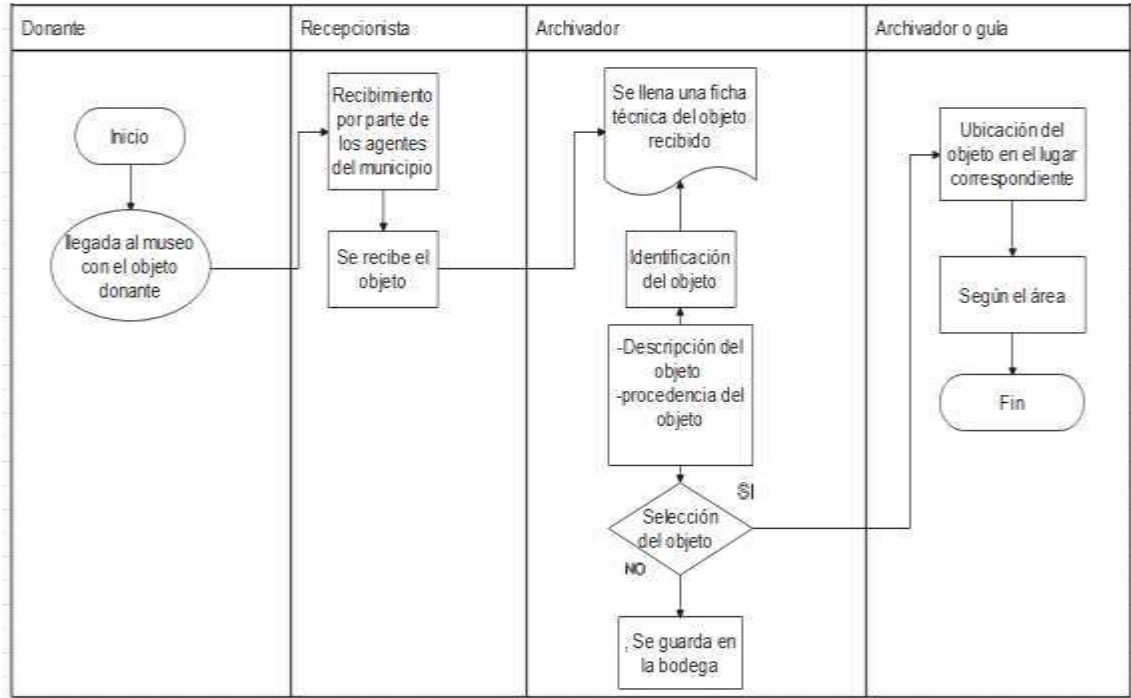


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

Para seguir con los principales procesos del Museo Municipal Etnográfico Cancebí, se muestra en la figura 20 el proceso del archivador histórico.

Figura 20

Proceso del archivador histórico en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí

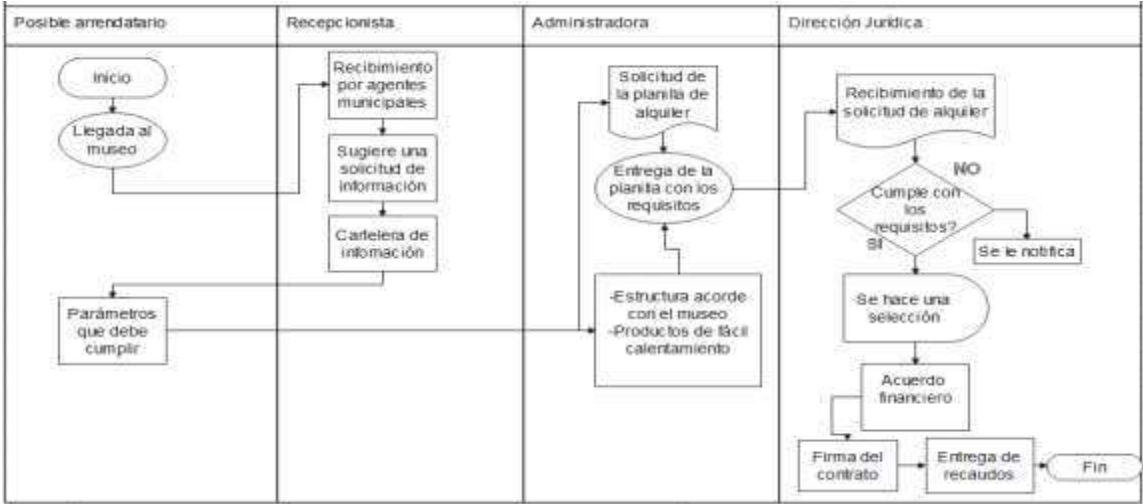


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

El museo cuenta con el alquiler del bar y cafetería, en la figura 21 se detalla el proceso que se lleva a cabo para ser el posible arrendatario.

Figura 21

Proceso de alquiler del bar y cafetería del Museo Municipal Etnográfico Cancebí

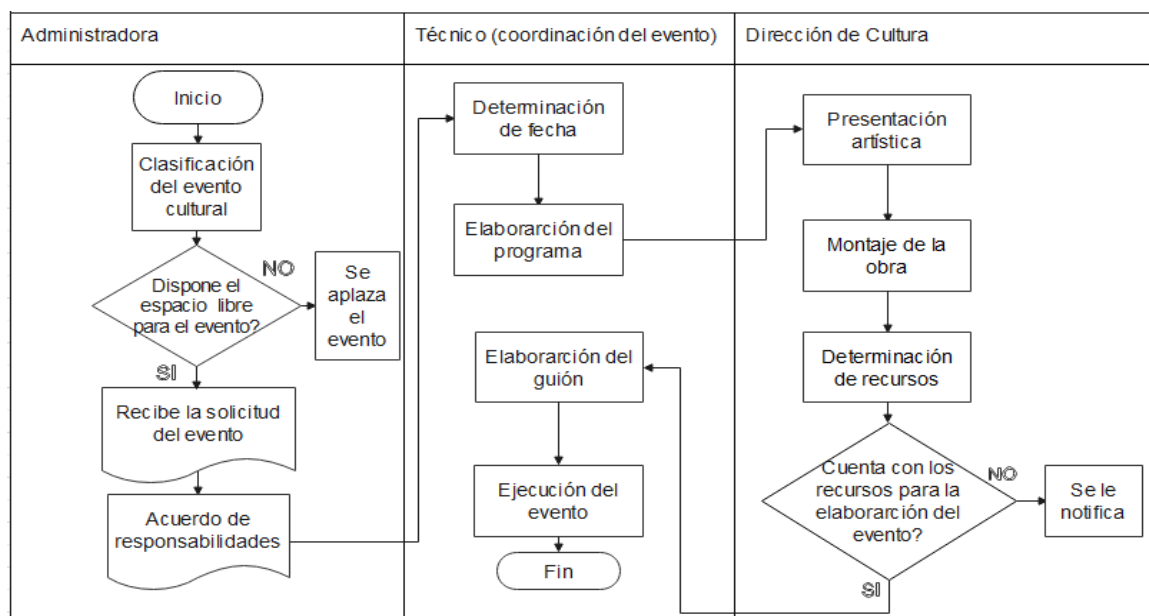


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

Para la realización de un evento cultural en el museo, la figura 22 detalla los pasos.

Figura 22

Proceso de la realización de un evento cultural en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí



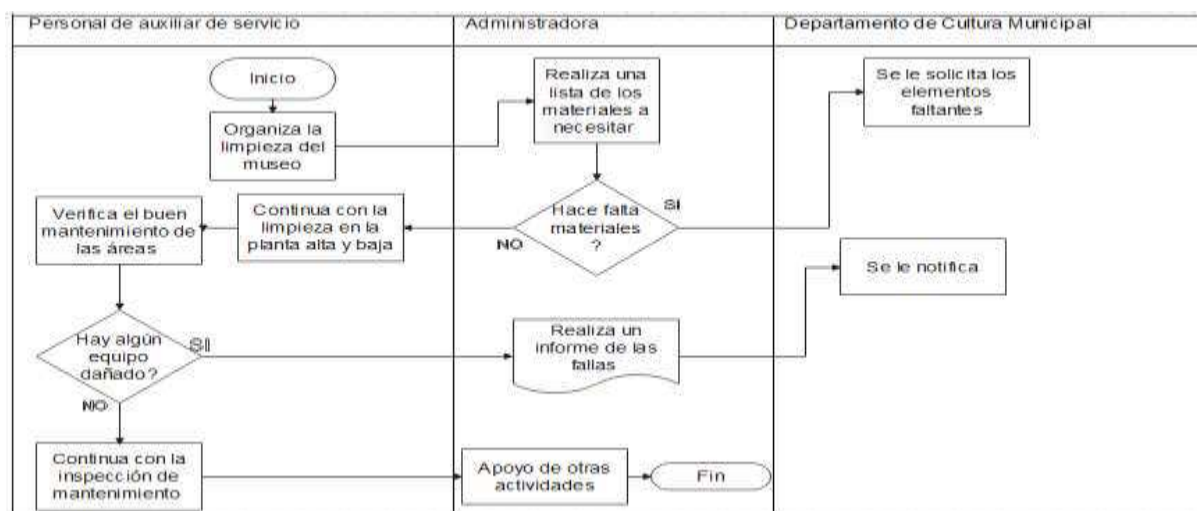
Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

En la figura 23 se particulariza el proceso del personal de mantenimiento y limpieza.

Este guarda cierta dependencia con el Departamento del Cultura municipal.

Figura 23

Proceso para el mantenimiento y limpieza del Museo Municipal Etnográfico Cancebí

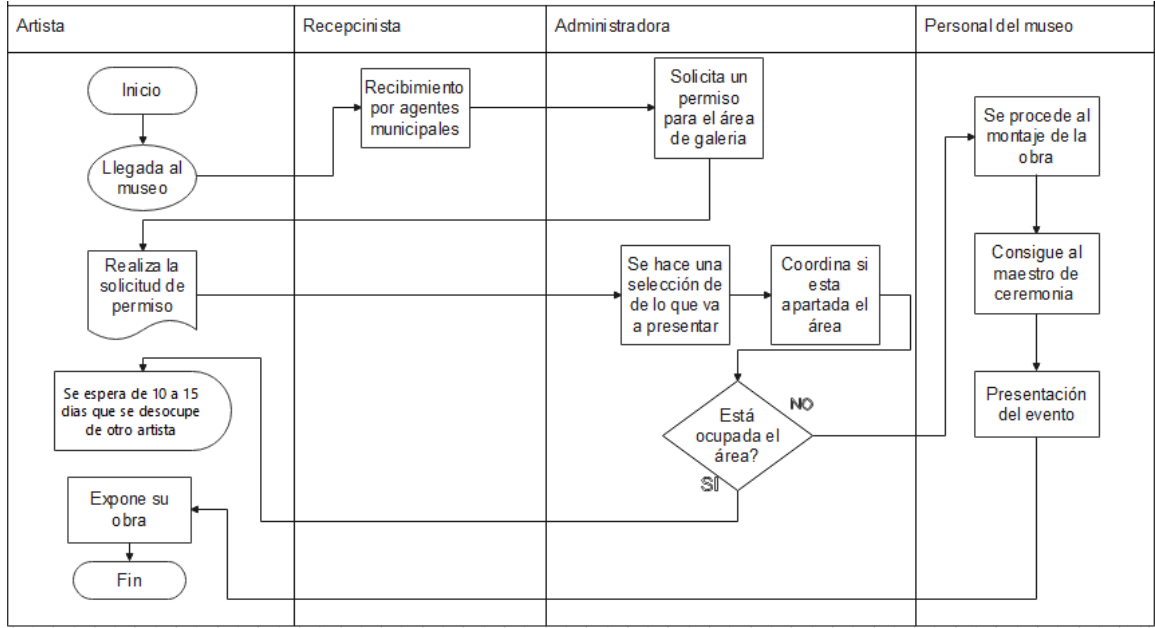


Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

Para poder obtener el permiso del área de galería del museo se desarrolla en la figura 24 el proceso de permiso.

Figura 24

Proceso de permiso al área de galería en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí



Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

3.6 Identificación indicadores y lista de chequeo

La lista de chequeo que se muestra en la tabla 10 se elaboró incorporando los indicadores identificados, esta facilita la determinación de los aspectos positivos y de las principales fallas o problemas.

Los indicadores fueron ajustados a los museos por Font Aranda y Moreira Moreira, 2021 y se parte de una lista inicial generada por el equipo de investigación: Neira Salvatierra, Font Aranda, Álvaro Silva, Viera Manzo, Sanabria Fernández, 2021 citado por Neira Salvatierra, 2021.

Tabla 10

Lista de chequeo para identificar las fallas en la gestión integrada e inteligente del museo según indicadores

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

No	Indicadores	Sí 1pto.	No 0 pto.	Parcial 0,50 Pto.	No Aplic a	Observaciones	Recomendaciones
1.	La Política actual de gestión del museo incluye elementos de un enfoque integrado e inteligente		X			No se cuenta con políticas establecidas	Sería importante la elaboración de las políticas en el museo, que aporte en la gestión integrada e inteligente
2.	Los Objetivos del museo muestran aspectos de la gestión integrada e inteligente.			X		Si cuentan con los objetivos, pero no muestra los aspectos de la gestión integrada e inteligente	Implementar nuevos objetivos que tengan aspectos de la gestión integrada e inteligente para la mejora del museo
3.	La misión del museo muestra aspectos de la gestión integrada e inteligente.			X		Si cuentan con la misión, pero no muestra los aspectos de la gestión integrada e inteligente	Realizar nueva misión con más aspectos de la gestión integrada e inteligente del museo
4.	La visión del museo muestra aspectos de la gestión integrada e inteligente.			X		Si cuentan con la visión, pero no muestra los aspectos de la gestión integrada e inteligente	Ejecutar nueva visión con más aspectos de la gestión integrada e inteligente
5.	En la gestión del museo existe colaboración con otros actores para alcanzar metas	X				Si, se realiza colaboración con una disponibilidad de gestores culturales	Promover la participación social en los modelos de gestión de los museos y centro culturales para obtener un intercambio colectivo
6.	Para cumplir la misión del museo hay participación en alianzas públicas-privadas	X				Si, el museo cuenta con la participación del municipio	Impulsar el desarrollo y la implantación del museo en las participaciones que se realicen
7.	Se incluye a la comunidad en la gestión	X				Si, cuando se realizan eventos culturales	La creación de foros para la adecuada participación por

							parte de los visitantes
8.	Se incluye a organizaciones no gubernamentales en la gestión	X				Si, también se cuenta con gestores culturales	Realizar más alianzas que ayuden al museo
9.	Existe relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios	X				Si, con los del municipio de Manta que son dirigidos	Realizar actividades que el municipio pueda tener los recursos al momento de realizar una gestión del museo
10.	Existe inversión en bienestar laboral	X				Si, en las capacitaciones que se realizan	Contribuir en capacitaciones que se realizan por parte del municipio
11.	En la gestión del museo el enfoque es sostenibilidad (armonía de ejes económicos, sociales y medioambientales)	X				Si, se cumple con los enfoques necesarios	Desarrollar una nueva gestión eficaz y eficiente, alcanzando altos niveles de calidad, creando beneficios socioculturales y económicos
12.	Se evidencia en todo momento buenos modales en el comportamiento de empleados	X				Hay buena comunicación entre los empleados	Realizan buena comunicación entre los trabajadores del museo
13.	El desarrollo de los procesos y actividades es en el tiempo establecido	X				Buena disponibilidad	Elaborar una lista de planificación de las actividades a realizar
14.	Existe comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales	X				Si cuenta con un manejo adecuado de las relaciones interpersonales	Realizar capacitaciones para seguir desarrollando la mejora de la comunicación interpersonales
15.	Cuentan con disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación			X		Tienen que pasar por el municipio para ser aceptado cada vez que se hace un cambio	Implementar la gestión inteligente en el museo para las nuevas tecnologías
16.	Se muestra un uso efectivo y práctico de la tecnología moderna		X			Cada vez que hacen cambio el administrador se lleva la clave	Elaborar una página web del museo que todos los colaboradores del museo tengan acceso
17.	Se evidencia innovación en los diferentes procesos			X		Rara vez se ven los cambios en los procesos	Efectuar la innovación de la gestión integrada e inteligente de los procesos

18	Se integran los escenarios físico y virtual			X		Más se realizan actividades en los escenarios físicos	Elaborar un plan de acción en donde participen los escenarios virtuales
19	El museo posee visibilidad en internet			X		Solo para los funcionarios del museo	Colocar internet para los visitantes del museo y puedan compartir su experiencia a las demás personas.
20	Se presta servicios en línea			X		Muy poca acogida por parte de los funcionarios	Elaborar servicios en línea más seguido es decir interactuar con los visitantes, realizar recorridos virtuales
21	Están definidos los perfiles de visitantes y existen los guiones afines.		X			No cuentan con un guion dicen que cada uno tiene aprendido lo que va a dar	Elaborar un guion que diferencie para cada segmento del mercado con diferentes idiomas
22	En la evaluación de la gestión se miden aspectos del enfoque integrado e inteligente.			X		Si, se desarrollan algunos enfoques necesarios	Desarrollar actividades que incluyan la gestión integrada e inteligente
23	En el proceso de colección se incorporan aspectos de la gestión integrada e inteligente.			X		Si se incorpora aspectos de la gestión integrada e inteligente	Elaborar un programa de capacitación donde debe incluir una iniciación a la preservación de las colecciones que abarque los aspectos más generales de la gestión
24	La división de tareas, las responsabilidades y el proceso de toma de decisiones se realiza en equipo	X				Si, hay buena comunicación	Seguir con la unión de equipo en las actividades que se realicen
25	Se da prioridad en sus actividades de recolección a ciertos objetos y áreas referentes a la comunidad	X				Si, se seleccionan los objetos que van acorde al museo	Realizar actividades que muestren los objetos más importantes que caracteriza a la comunidad
26	La recopilación de artefactos es participativa, donaciones, documentación prospectiva, retrospectiva y contemporánea.	X				Muchos de los objetos que donan son repetidos	Implementar una aplicación para que los donantes puedan subir sus objetos y examinarlos
27	El museo colabora con otros museos y organizaciones de memoria cultural.	X				Si, colabora con museos y organizaciones	Ejecutar más actividades que beneficien al museo

28	Se realiza la catalogación y digitalización de las colecciones y objetos de tu museo con las NTIC.		X			No se realizan las catalogación ni digitalización de los objetos	Elaborar un programa para realizar la digitalización de los objetos del museo
29	Existe un Sistema de Gestión Electrónica (digital) de colecciones del museo (SGE)		X			No cuentan con un sistema de gestión electrónica	Elaborar un sistema de gestión electrónica para las colecciones del museo
30	Uso de un Sistema integrado de accesibilidad (SIGA)		X			No utilizan un Sistema integrado de accesibilidad	Crear una plataforma en donde los visitantes puedan dar su punto de vista acerca del museo de la gestión integrada e inteligente
31	Hay inclusión de normativas y políticas de accesibilidad en la gestión.		X			No cuentan con una inclusión de normativas y políticas de accesibilidad en la gestión.	Desarrollar una normativa para la gestión de inclusión de los visitantes
32	Existen otras prácticas particulares de documentación, por ejemplo, con comunidades y usuarios.		X			No realizan prácticas particulares de documentación	Realizar un oficio para que la dirección de sistema emita un programa de documentación
Total		14	-8	5	0		

El museo cumple con 14 de los 32 indicadores evaluados, lo que representa 43,75% de cumplimiento total. Si al dato anterior se añade los cumplimientos parciales, entonces el porcentaje aumenta a 59% pero es importante señalar que entre los aspectos que se deben mejorar, en primer lugar, lo concerniente a la modificación de los Objetivos, Misión y Visión del museo, donde se hace necesario hacer hincapié lo relacionado con la gestión integrada e inteligente.

Se requiere un programa para la digitalización de los objetos del museo y la elaboración de un sistema de gestión electrónica de las colecciones, lo que hará más eficientes los procesos.

Así mismo, se debe incorporar a la gestión del museo el empleo de las herramientas tecnológicas existentes y para esto es necesario una buena accesibilidad a internet, lo que

permitirá que sea visible en las redes sociales, aumentando de ese modo el flujo de visitantes, a su vez esta plataforma permitirá interactuar con los clientes, para saber cuál ha sido su experiencia y así mejorar en la atención al público.

3.7 Síntesis de gaps–fallas en cada proceso

La tabla 11 presenta una lista de fallas que se deriva de los análisis, síntesis y comparaciones anteriormente realizados.

Tabla 10

Determinación de fallas en cada proceso

Determinación de fallas	Proceso con el que se asocia
1. No cuenta con políticas establecidas	Administradora
2. No están actualizados los objetivos, misión y visión con referencia a la gestión integrada e inteligente	Administradora, guía, archivo
3. Cada vez que se hace cambio del personal, el administrador no entrega la clave de los sitios y aplicaciones informáticas.	Administradora
4. No se aprovechan los espacios virtuales para el desarrollo de actividades.	Evento cultural
5. El servicio en línea es poco acogido por parte de los funcionarios y visitantes	Administradora, guía, archivo, evento cultural
6. No cuentan con un guion para cada segmento de visitante, cada guía domina de forma independiente el contenido, no existe un documento que respalde los aspectos clave.	Guía
7. Muchos de los objetos donados son repetidos.	Archivo, administradora
8. No cuentan con normativas y políticas de inclusión y accesibilidad desde la gestión.	Administradora
9. No se realizan las catalogación ni digitalización de los objetos	Archivo, administradora
10. No utilizan un Sistema Integrado de Accesibilidad	Administradora, guía, archivo
11. No desempeñan un sistema de gestión electrónica	Administradora, guía, archivo
12. No realizan prácticas particulares de documentación con las comunidades	Archivo, administradora

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

3.8 Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente

Para finalizar en la tabla 12 se sintetizan las propuestas de buenas prácticas para la gestión del Museo Municipal Etnográfico Cancebí y su tránsito a un enfoque integrado e inteligente. En tal sentido es factible del desarrollo de un programa de capacitación del personal que incluya cómo aplicar las buenas prácticas de gestión.

Tabla 11

Propuesta de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí

Tipo de indicador procesos	Gestión integrada	Gestión inteligente
Administración	Elaborar políticas que incluyan la gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.	
	Implementar nuevos objetivos que tengan aspectos de la gestión integrada e inteligente para la mejora en la gestión del museo	
	Adecuar la oferta de servicios educativos y culturales del museo para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.	
	Elaborar los perfiles de puesto de trabajo y la descripción de cada una de las funciones.	
		Elaborar un sistema de gestión electrónica para las colecciones del museo
	Establecer la creación de un programa de adiestramiento integrada que apoye todas las actividades del museo.	
	Incorporar en los objetivos la aplicación de estrategias que generen dinámicas de inclusión.	
	Desarrollar una nueva gestión con altos niveles de calidad que cree beneficios de experiencias físicas y virtuales.	

<i>Guía</i>		Elaborar servicios en línea sistematizados, es decir interactuar con los visitantes realizando recorridos virtuales
		Implementar la gestión inteligente en el recorrido del guía con las nuevas tecnologías
	Realizar guiones de recorridos según segmento que visite el museo Cancebí en diferentes idiomas, así como en formato físico y digital.	
Administradora, guía, archivo, evento cultural		Crear una plataforma donde los visitantes puedan dar su punto de vista acerca del museo y de la gestión integrada e inteligente.
		Desarrollar una página web para que el museo pueda publicar sus actividades y puedan tener acceso los colaboradores.
		Crear una aplicación para que los visitantes o empresas puedan planificar el acceso a los servicios de forma virtual al museo.
	Desempeñar una serie de técnicas de evaluación que ayude a mejorar la calidad y el contenido del museo.	
		Ejecutar actividades virtuales que estimulen la participación y el interés en los visitantes.
	Promover la participación social en los modelos de gestión de los museos y centro culturales para obtener un intercambio colectivo.	
<i>Archivo</i>		Ejecutar un programa para realizar la digitalización de los objetos.
		Solicitar mediante oficio a la dirección de sistema diseñe un programa de documentación.
		Elaborar un plan de catalogación para una colección específica de los objetos.

	Elaborar un programa de capacitación donde debe incluir una iniciación a la preservación de las colecciones que abarque los aspectos más generales de la gestión integrada e inteligente.
--	---

Nota. Elaborado por Moreira Moreira, 2021

Los anexos muestran la aprobación para el desarrollo de este trabajo y algunos momentos del proceso de investigación ejecutados en el Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

CONCLUSIONES

El Museo Municipal Etnográfico Cancebí rescata la memoria de cada grupo étnico mantense, del campesino, montubio y cholo pescador; pero en los últimos años ha descendido el número de visitantes, hay carencia de recursos debido a la pandemia COVID-19, falta de innovación y dirección. En respuesta, se diseñaron buenas prácticas para mejorar la gestión integrada e inteligente, a partir de la elaboración del análisis FODA, aplicación de lista de chequeos con indicadores, realización de organigramas y diagramas de flujo, cumpliéndose los objetivos propuestos en este proyecto de investigación.

Para el desarrollo del estudio se aplicó una metodología mixta con alcance de tipo descriptivo, que permitió la sistematización de preceptos teóricos metodológicos referente a la gestión integrada e inteligente de entidades turísticas y permitió proponer buenas prácticas para la gestión del museo Municipal Etnográfico Cancebí y así beneficiar a todos los involucrados, gestores y visitantes.

Mediante la matriz FODA se diagnosticó que las fortalezas del museo Cancebí son la localización, exposiciones permanentes e interesantes; como oportunidades la existencia de un segmento de mercado interesado en la cultura y las políticas estatales a favor del desarrollo turístico cultural; en cuanto a las debilidades se halla la ausencia de un sitio web y los cambios continuos de administración; por último, las amenazas evidencian la ausencia de autogestión, disminución de visitantes y presupuesto deficitario.

En la gestión del Museo Municipal Etnográfico existen diversas falencias como la desactualización de los objetivos, misión y visión con referencia a la gestión integrada e inteligente, cambios de administración, falta de políticas y espacios virtuales, ausencia de

guiones, repetición en los objetos donados, poca accesibilidad y normas para la inclusión, insuficiencia de un sistema de gestión electrónico.

Como resultado fundamental de este proyecto está la propuesta de 21 buenas prácticas, donde prevalece el enfoque de gestión integrada e inteligente, a cumplirse en las políticas con objetivos viables, sistemas informáticos para las colecciones del museo, dinámicas de inclusión, calidad que beneficie experiencias físicas y virtuales, técnicas de evaluación que permitan mejorar el contenido del museo y guiones ajustados a los segmentos de visitantes en diferentes idiomas, formatos físico y digital.

RECOMEDACIONES

Revisar las políticas del Museo Municipal Etnográfico Cancebí y adecuarlas a los nuevos tiempos.

Desarrollar capacitaciones a los gestores del Museo Municipal Etnográfico Cancebí sobre el uso de las herramientas digitales.

Visualizar el museo a través de las redes sociales, esto contribuirá de manera significativa en el incremento del flujo de visitantes nacionales e internacionales.

Utilizar los resultados como un instrumento para la mejora de la gestión integrada e inteligente del Museo Municipal Etnográfico Cancebí.

Emplear los resultados de esta investigación en los procesos de formación profesional en la carrera de Turismo de la ULEAM.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, R. (2020). ICOM: Armonía entre patrimonio, educación y desarrollo. *Más Museos Revista Digital*, 2(1), 1-11. Obtenido de <https://masmuseosrd.sdi.unam.mx/wp-content/uploads/2020/08/ICOMArmoniaentrepatrimonioeducacionydesarrollo-RaulAlvarado.pdf>
- Amezcuca, M., & Herrera, S. (2020). Cómo elaborar en diez pasos una Guía de Buenas Prácticas integral y segura. *Index de Enfermería*, 29(3), 116-116. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200020
- Andruchow, A. (20 de Julio de 2018). *Organizacion de museos*. Obtenido de Bellas Artes UNLP: <https://es.slideshare.net/MarcelaAndruchow/museologia-i-bravo-juega-organizacion-de-museos>
- Asociación de Gestores Culturales de Andalucía. (2019). *Libro blanco de buenas prácticas de gestión cultural en España*. Valladolid.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Centro Europeo de Posgrado. (06 de febrero de 2021). *Funciones y principios de la gestión del turismo*. Obtenido de CEUPE MAGAZINE: <https://bit.ly/3sAR5Xp>
- Chilembo, E. (2017). La Gestión Integrada del Turismo de Naturaleza y Cultural en la Provincia de Huambo. República de Angola. *RECUS Revista de Cooperación Universidad Sociedad*, 2(1), 41- 46. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Melanie%20Moreira/tesis%20referenciales/749-25-6552-1-10-20191018.pdf>

- Consejo Internacional de Museos. (15 de Agosto de 2021). *DEFINICIÓN DE MUSEO: UN CAMINO A SEGUIR*. Obtenido de ICOM: <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Senplades.
- Erazo, A. (2019). *Brechas del servicio*. Corporación de Educación Tecnológica CET Colsubsidio Airbus Group.
- EVE Museos e Innovación. (13 de abril de 2018). *Museo, Tecnología y Creación de la Experiencia*. Obtenido de Slover Audience: <https://evemuseografia.com/2018/04/13/museo-tecnologia-y-creacion-de-la-experiencia/>
- EVE Museos Innovación . (2019). Gestión de colección de museos. *Revisión checklist*.
- Fernández, A., & Gonzalez, R. (2019). Análisis del uso de la tecnología en los museos: los museos inteligentes. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 3(1), 96-139. doi:<https://doi.org/10.21071/riturem.v3i1.11190>
- Font Aranda, M., & Abreu García, C. A. (2020). Del recurso atractivo a la experiencia turística. *Turydes: Turismo y Desarrollo*, 13(29), 64-79. Obtenido de <https://www.eumed.net/es/revistas/turydes/vol-13-no-29-diciembre-dezembro-2020/experiencia-turistica>
- Font, M., & Petrus, J. (2021). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), 14. doi:<https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.208>

- Garcés, L., & Valencia, A. (2021). Talento humano en las organizaciones: Competencias y proyecciones. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(94), 462-465.
doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.1>
- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR*, 11(2), 81-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>
- Garda, N., Carreño, Á., & Doumet, N. (2017). Validación del modelo de gestión sostenible. *Investigación & Negocios*, 13(21), 37-51. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21_a05.pdf
- Herrero, , L., & Sanz, J. (2002). Los museos: uso y valoración económica. *Escuela Universitaria de Estudios Empresariales*(6), 1-17. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28265393_Los_museos_uso_y_valoracion_economica_5_Ponencia
- Instituto de Arte Contemporáneo. (2017). *Documento de Buenas Prácticas en Museos y Centros de Arte*. Centro de Documentación.
- Liñán, M., & Solís, V. (2021). El inventario turístico: un instrumento de gestión territorial sustentable del turismo en atractivos naturales del estado de San Luis Potosí, México. *Investigaciones Turísticas*(21), 305-327.
doi:<https://doi.org/10.14198/INTURI2021.21.14>
- López, J. F. (3 de octubre de 2020). *Proceso administrativo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20for>

ma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=El%20proceso%20administrativo%20es%20continuo.

Maldonado, C., & Morales, J. R. (2015). *Guía para el intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas*. IPEC.

Martínez, G. (2018). *Guía Turística de la iglesia y museo de San Francisco para personas con discapacidad auditiva*. Universidad Tecnológica .

Mazza, A. V. (9 de Junio de 2021). *Un giro a la gestión de museos*. Obtenido de Diario El Mercurio: <https://elmercurio.com.ec/2020/06/09/cual-es-el-futuro-de-los-museos-en-cuenca/>

Ministerio de Cultura y Patrimonio. (13 de Abril de 2019). *Patrimonio Cultural*. Obtenido de Gobierno del Encuentro: <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/patrimonio-cultural/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Obtenido de Turismo Gob: <https://bit.ly/3s1Ark7>

Municipio de Manta. (6 de octubre de 2020). *Museos en Manta reabren sus puertas bajo rigurosas normas de seguridad*. Obtenido de Alcaldía de Manta: <https://manta.gob.ec/tres-museos-de-manta-reabren-sus-puertas-bajo-rigurosas-normas-de-seguridad/>

Museo Municipal Etnográfico Cancebí. (2017). *Informe de visitas del museo*. Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio.

Museo Municipal Etnográfico Cancebí. (2018). *informe de visitas*. Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio.

Museo Municipal Etnográfico Cancebí. (2018). *Informe de visitas*. Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio.

Museo Municipal Etnográfico Cancebí. (2019). *Funciones y objetivos*. Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio.

Museo Municipal Etnográfico Cancebí. (2019). *Misión y visión*. Dirección de Gestión Cultural y Patrimonio.

OMT. (28 de Mayo de 2020). *Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo*. Obtenido de WEBUNWTO: <https://bit.ly/2PmAk47>

Organización de las Naciones Unidas. (25 de agosto de 2020). *El turismo fue devastado por el COVID-19*. Obtenido de News: <https://bit.ly/2NNcpKE>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (8 de Julio de 2015). *Buenas prácticas*. Obtenido de FAO: <http://www.fao.org/3/as547s/as547s.pdf>

Proaño, W. P., & Ramírez, J. F. (2017). Modelo de Desarrollo Turístico Sostenible para cantones costeros: herramienta para actores locales de Manabí, Ecuador. *Revista Posgrado y Sociedad*, 15(2), 65-78. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/posgrado/article/view/1965/2211>

Quinteros, B. (2016). E-comunicación y contenidos digitales en los museos de arte del siglo XXI. *Tsantsa. Revista de Investigaciones Artísticas*(3), 1-11. Obtenido de <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/tsantsa/article/view/976/857>

Rodríguez, I., & Makkonen, T. (2020). Innovación y destinos inteligentes: conocimientos fundamentales. *Annals of Tourism Research*, 83(3), 1-14.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102930>

Sánchez, M. (2019). *Nivel de información turística y calidad del servicio que presta la Cooperativa de Transporte "Catamayo Express"*. Universidad Internacional del Ecuador.

Sánchez, M., Fernández, M., & Mier-Terán, J. (2018). Revisión teórica de la relevancia de las nuevas tecnologías de la comunicación (TIC) en el sector turístico. *Turydes: Turismo y Desarrollo*, 11(24), 1-21. Recuperado el junio de 2018, de <https://bit.ly/3svWpLC>

Sandoval, J. (2015). Relaciones, experiencias y buenas prácticas en museos españoles. *Her&Mus*(16), 33-46. Obtenido de <https://raco.cat/index.php/Hermus/article/view/313251>

Skyrme, D. (2001). ¿Son sus mejores prácticas realmente las mejores?. *Associates Limited y Autores*(54), 1-5. Obtenido de https://www.skyrme.com/updates/u54_f1.htm

Torres, P. (08 de enero de 2019). *¿Por qué hablar de Buenas Prácticas en museos?* Obtenido de Museos Creativos: <https://bit.ly/3lvCrhN>

ANEXOS

Anexo 1: funcionarios indicando las áreas y funciones del Museo Municipal Etnográfico Cancebí



Anexo 2: Realizando el análisis FODA y la lista de chequeo



Anexo 3: Explicando las actividades realizadas en el museo



Anexo 4: funcionario exponiendo los objetos que forman parte del museo



Anexo 5: Casa manabita de los montubios



Anexo 6: Etnografía del museo Cancebí

