



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión
Turística y Hotelera**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**PLAN DE MANEJO PARA EL MUSEO COMUNITARIO
PALEONTOLÓGICO EN LA COMUNIDAD DE SAN JOSÉ DE CHALÁN
PARROQUIA LICTO, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO 2012-2013**

Autora:

Deysi Elizabeth Tinoco Peñafiel

Directora:

Ing. Paula Moreno

Riobamba – Ecuador

2014

CERTIFICACIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título **“PLAN DE MANEJO PARA EL MUSEO COMUNITARIO PALEONTÓLOGICO EN LA COMUNIDAD SAN JOSÉ DE CHALÁN, PARROQUIA LICTO, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, presentado por Deysi Elizabeth Tinoco Peñafiel, dirigida por la Ingeniera Paula Moreno. Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Dr. José Álvarez
Presidente del Tribunal



.....
Firma

Ing. Paula Moreno
Directora del Proyecto de Investigación



.....
Firma

Ing. Víctor Velasco
Miembro del Tribunal



.....
Firma

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Grado, corresponde exclusivamente a Deysi Elizabeth Tinoco Peñafiel y a la Ingeniera Paula Moreno, Directora del Proyecto; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar te agradezco a ti Dios, por ayudarme a terminar este proyecto, gracias por darme la fuerza y el coraje para hacer este sueño realidad, por ponerme en este loco y maravilloso mundo, por estar conmigo en cada momento de mi vida.

Mi gratitud a mis queridísimos padres que me dieron la oportunidad de ser su hija y amarme con todo el amor del mundo con ese amor intenso que yo los amo quienes con mucho esfuerzo y sacrificio supieron educarme y hacer de mí una mujer llena de virtudes. También quiero agradecer a mis hermanos que con sus consejos, apoyo y amor me supieron alegrar en mis momentos de tristeza.

El reconocimiento a mí amado esposo, mi preciosa hija Abigail y mis suegros que me ayudaron a culminar mi carrera. Y como olvidarme de mi Universidad que me abrió sus puertas y me acogió en sus aulas. Quiere expresar mi sincero agradecimiento a las autoridades y a mis maestros grandes amigos, por haber compartido conmigo sus conocimientos y experiencia.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño a ti DIOS que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa. A mis amados padres, porque con su ejemplo y dedicación me han enseñado la importancia de alcanzar una meta, mis hermanos con quienes crecí rodeada de buenos ejemplos, a mi hija que es la motivación más grande que junto a mi amado esposo, mis suegros y a toda mi familia en general me han apoyado incondicionalmente.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO ESCRITO	ii
DERECHOS DE AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
SUMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 General.....	4
1.3.2 Específicos.....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
2 CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Museo.....	9
2.2.2 Museo comunitario.....	18
2.2.3 Paleontología	19
2.2.4 Plan.....	24
2.2.5 Cantón Riobamba.....	26
a. Clima.....	27
b. Turismo	27
2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	28
2.3.1 Actividad turística.....	28
2.3.2 Calidad de servicio.....	28
2.3.3 Comunidad.	29
2.3.4 Guía.....	29

2.3.5	Itinerario.....	29
2.3.6	Inventario.....	29
2.3.7	Marketing.....	29
2.3.8	Museo.....	29
2.3.9	Paleontología.....	29
2.3.10	Plan.....	30
2.3.11	Publicidad.....	30
2.3.12	Turista.....	30
2.4	HIPÓTESIS.....	30
2.5	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	30
2.5.1	Variable independiente.....	30
2.5.2	Variable dependiente.....	30
CAPÍTULO III.....		32
3	MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1	METODO CIENTÍFICO.....	32
3.2	TIPO DE ESTUDIO.....	33
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.4	PROCEDIMIENTOS.....	35
3.4.1	La encuesta.....	35
3.4.2	Observación.....	36
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	36
4	CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS.....		37
4.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL MUSEO Y LA COMUNIDAD DE CHALÁN.....	37
4.1.1	Ámbito físico espacial.....	37
4.1.2	Ámbito Sociocultural.....	39
4.1.3	Ámbito económico productivo.....	41
4.1.4	Ámbito político administrativo.....	42
4.1.5	Análisis situacional del museo.....	44
4.1.6	Estudio de mercado.....	45
a.	Encuestas realizadas a turistas nacionales.....	45
b.	Encuestas realizadas a turistas extranjeros.....	56
4.2	ANÁLISIS FODA.....	73
1.	Análisis de la matriz FODA.....	74
2.	Mapas de necesidades y alternativas de solución.....	75
3.	Matriz de estrategias de cambio.....	76
5	CAPÍTULO V.....	77
DISCUSIÓN.....		77

CAPÍTULO VI.....	81
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
6.1 CONCLUSIONES.....	81
6.2 RECOMENDACIONES.....	82
CAPÍTULO VII.....	83
7 PROPUESTA.....	83
7.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	83
7.2 INTRODUCCIÓN.....	83
7.3 OBJETIVOS.....	84
7.3.1 General... ..	84
7.3.2 Específicos.....	84
7.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	85
7.4.1 Diseño del plan de manejo para el museo comunitario paleontológico.....	86
7.5 PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	135
7.5.1 PRESUPUESTO.....	136
7.6 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	138
7.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	139
7.7.1 CONCLUSIONES.....	139
7.8 RECOMENDACIONES.....	140
8 BIBLIOGRAFÍA.....	141

ÍNDICE DE CUADROS

1. Operacionalización de variables.....	31
2. Segmento de turistas.....	34
3. Análisis situacional del museo paleontológico de Chalán.....	44
4. Género de los turistas.....	45
5. Edad de los turistas.....	46
6. Procedencia de los turistas.....	47
7. Nivel de instrucción.....	48
8. Visita a museos.....	49
9. Motivos de viaje.....	50
10. Tipos de museos.....	51
11. Conoce el museo.....	52
12. Opinión.....	53
13. Facilidades turísticas.....	54
14. Publicidad.....	55
15. Sex.....	56

16. Tourist's age.....	57
17. Place of Origin	58
18. Education.....	59
19. Visit.....	60
20. Reason.....	61
21. Museum type.....	62
22. Know.....	63
23. Opinion.....	64
24. Tourist Facilities	65
25. Advertising.....	66
26. Museos de la ciudad de Riobamba.....	67
27. Histórico de la demanda de los museos de Riobamba	68
28. Proyección de la Demanda visitantes a la ciudad de Riobamba	70
29. Proyección de visitantes a Museos de Riobamba	71
30. Fortalezas y debilidades al interior del museo	73
31. Oportunidades y amenazas del entorno.....	73
32. Análisis de la matriz FODA.....	74
33. Mapas de necesidades y alternativas de solución	75
34. Matriz de estrategias	76
35. Planificación de la propuesta	135
36. Presupuesto de Investigación	136
37. Presupuesto de los programas del plan de manejo.....	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Segmento de turistas	35
2. Organigrama funcional.....	43
3. Género de los turistas	45
4. Edad de los turistas.....	46
5. Procedencia de los turistas	47
6. Nivel de instrucción.	48
7. Visita a museos	49
8. Motivos de viaje.....	50
9. Tipos de museos.....	51
10. Conoce el museo	52
11. Opinión.....	53
12. Facilidades turísticas	54
13. Publicidad.....	55
14. Sex.....	56
15. Tourist's age.....	57
16. Place of Origin	58
17. Education.....	59

18. Visit.....	60
19. Reason.....	61
20. Museum Type	62
21 Know.....	63
22. Opinion.....	64
23. Tourist Facilities	65
24. Advertising.....	66
25. Demanda futura de visitantes a la ciudad de Riobamba	70
26. Demanda Futura de visitantes a museos de la ciudad de Riobamba.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Ubicación geográfica de la provincia de Chimborazo	37
2. Mapa vial de la provincia de Chimborazo	38
3. Ubicación de la Comunidad de Chalán.....	38

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

1. Primeros auxilios.....	110
2. Buzón de Sugerencias	112
3. Preservación de piezas fósiles.....	113
4. Decoración y ambientación de un museo.....	115
5. Ejemplos de presentación de la exposición.....	116
6. Tipos de vitrinas para museos	117
7. Modelos para seguridad de las piezas de exposición	118
8. Vitrinas de exhibición con seguridad.....	118
9. Vitrinas de exhibición Ventiladas	119
10. Iluminación de vitrinas.....	119
11. Baterías sanitarias ecológicas.....	121
12. Basureros ecológicos.....	122
13. Colores recomendados	123
14. Señalética	123
15. Pictogramas de atractivos culturales	124
16. Pictogramas de actividades turísticas.....	125
17. Rutas de acceso	126
18. Artesanías de mi Ecuador	129
19. Perfiles de turistas	130
20. Cualidades de artesanías	131
21. Sala interactiva.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

1. Recepción.....	94
2. Consignas.....	95
3. Boletería.....	95
4. Recaudación.....	96
5. Seguridad.....	96
6. Guía.....	97
7. Limpieza.....	98
8. Estrategias para mejorar el desempeño laboral.....	99
9. Matriz de problemas y soluciones.....	100
10. Apertura de actividades institucionales.....	101
11. Prolongación y apertura de horarios.....	102
12. Descuentos por número de personas.....	103
13. Expansión en el mercado.....	104
14. Actividades promocionales.....	105
15. Artículos promocionales.....	106
16. Excursiones.....	107
17. Procedimiento de Preservación de piezas fósiles.....	114
18. Evaluación y seguimiento del plan de manejo.....	138

RESUMEN EJECUTIVO

La provincia de Chimborazo debido a su peculiar belleza natural y arquitectónica, cuenta con diferentes atractivos turísticos tanto naturales como culturales, que son visitados por un 58% aproximadamente de turistas nacionales y un 42% aproximado de turistas extranjeros. El Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo al momento no cuenta con la infraestructura y ciertos parámetros indispensables para ofrecer una atención de calidad. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar un Plan de Manejo para este museo, en el cual se establecen los mecanismos a seguir para ofrecer un servicio de calidad, situación que posibilite un desarrollo turístico de la zona mejorando la difusión, acondicionamiento y dirección del mismo, cuidando y conservando las colecciones del lugar, de tal forma que la población de la comunidad San José de Chalán vea esta alternativa como un nuevo horizonte para sustentar su bienestar económico y preservar su patrimonio cultural. El estudio comprende la revisión bibliográfica, un diagnóstico situacional del museo y de la zona de influencia que fundamentan el plan de manejo, que se pretende origine beneficios en el entorno social, natural y cultural. Para la realización de la investigación se aplicaron técnicas como la encuesta, la entrevista, lluvia de ideas para la construcción del análisis FODA, la observación de campo, las mismas que sirvieron para la obtención de datos significativos. Una vez realizado el análisis situacional del Museo y mediante la aplicación de una encuesta a turistas tanto nacionales como extranjeros se pudo determinar que el 98% de visitantes extranjeros encuestados no conocen el Museo paleontológico ubicado en la comunidad San José de Chalán en la parroquia Licto; mientras que el 2% conocen el mismo. La finalidad es “dominar el tiempo” y extender la vida útil de los recursos culturales de la comunidad, mejorando los servicios al turista para generar un incremento de la demanda y la sustentabilidad del atractivo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERIA
CENTRO DE IDIOMAS



Lic. Geovanny Armas

21 de Julio del 2014

SUMMARY

The Province of Chimborazo, because of its unique natural and architectural beauty, has several natural and cultural attractions which are visited by approximately 58% of domestic tourists and about 42% of foreign tourists. The paleontological community museum in the *San José de Chalán* community, Licto parish, Riobamba canton, Chimborazo province, at present does not have the necessary infrastructure and certain parameters in order to provide a quality service. This research work aims to develop a management plan for this museum, in which some mechanisms to continue providing a quality service are established, a situation that enables a tourist development of the area by improving the diffusion, preparation and direction of the service, caring and preserving the collections of the place, so that the population in the *San José de Chalán* community consider this alternative as a new horizon in order to sustain their economic welfare and preserve their cultural heritage. The study includes a bibliographic review, a situational analysis of the museum and the area of influence underlying the management plan which aims to create benefits in the social, natural and cultural environment. For the research, many techniques such as surveys, interviews, brainstorming for the construction of the SWOT analysis, field observation were used; they also helped to obtain meaningful data. Once the situational analysis of the Museum was carried out, and by applying a survey for both, domestic and foreign tourists, it was possible to determine that 98% of foreign visitors surveyed did not know about the Paleontological Museum located in the *San José de Chalán* community in Licto parish; only 2% of them know about it. The aim is to "master the time" and extend the life of the cultural resources of the community by improving tourist services in order to generate an increase in the demand and the sustainability of this attraction.

CENTRO DE IDIOMAS
FACULTAD DE INGENIERIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
RIOBAMBA-ECUADOR
COORDINACION

INTRODUCCIÓN

El Ecuador es muy rico en yacimientos fósiles de la época del pleistoceno y se han recolectado fósiles en provincias como Carchi, Imbabura, Pichincha, Chimborazo, Azuay, Loja y Santa Elena; en esta última se logró recuperar en su totalidad el fósil de un megaterio en el año 2003.

En la provincia de Chimborazo se encontró el "Hombre de Punín", en 1923 descubrieron restos de un cráneo humano fosilizado. El jueves 10 de mayo del 2013, representantes del Gobierno Provincial de Chimborazo, Ministerio de Cultura, Juntas Parroquiales de Licto y Punín, cantón Riobamba, se reunieron en la Quebrada de Chalán, con el propósito de coordinar la inauguración del Museo Comunitario Paleontólogo en este sector rural.

Por lo tanto se ha visto la necesidad de diseñar un Plan de manejo, el cual servirá para la correcta difusión, acondicionamiento y dirección del museo, cuidando y conservando las colecciones del lugar, donde los beneficiarios directos de este Plan serán los museólogos, la comunidad y en si los turistas que visitan este atractivo cultural; siendo los beneficiarios indirectos el Consejo Provincial como ente regulador de este atractivo y los ecuatorianos en general porque el turismo es una actividad rentable para el país.

Para el presente trabajo de investigación se desarrollaron los siguientes capítulos: En el primer capítulo se encuentra la Fundamentación Teórica; donde se describe el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos: general y específicos, justificación, marco teórico conceptual y definición de términos básicos.

En el segundo capítulo se describe la Metodología que se utilizó para realizar la presente investigación, donde tenemos el tipo de estudio, población y muestra, tamaño de la muestra, hipótesis, operacionalización de variables, procedimientos y análisis.

En el tercer capítulo se detallan resultados del diagnóstico situacional de la comunidad San José de Chalán, incluida la del museo, Análisis FODA, y la tabulación de las encuestas que se realizaron a los turistas nacionales y extranjeros.

En el cuarto capítulo se realiza la discusión sobre la investigación.

En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

El sexto capítulo contiene la propuesta del Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, el mismo que describe los procedimientos y programas que se deben seguir para cumplir con una buena atención al cliente, promoción para incrementar la demanda, mantenimiento y conservación de las piezas fósiles.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ecuador actualmente enfrenta un desarrollo en su actividad turística, para esto, los profesionales deben estar bien preparados para la prestación de sus servicios. La competitividad de la industria turística de nuestro país se ve afectada principalmente con los problemas que se relacionan con los factores estructurales de la oferta como la organización, el diseño y operación de los productos turísticos, los canales de comercialización y la calidad de los servicios.

La provincia de Chimborazo debido a su peculiar belleza natural y arquitectónica, cuenta con diferentes atractivos turísticos tanto naturales como culturales, que son visitados por un 58% aproximadamente de turistas nacionales y un 42% aproximado de turistas extranjeros.

Los museos, entre ellos los comunitarios son instrumentos para fortalecer las ideas que las comunidades tienen de sí mismas y así ganar espacios de autodeterminación. Cabe señalar que son un medio de relación con otras sociedades para construir nuevas relaciones de respeto y equidad. El museo se convierte hoy en día en un laboratorio de significados, sociabilidades y emociones más que en una institución para gestionar recursos.

El museo comunitario paleontólogo de la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, perteneciente al cantón Riobamba, al ser un atractivo cultural nuevo al momento no cuenta con el talento humano ni los conocimientos adecuados para la difusión, acondicionamiento, dirección, cuidado y conservación del lugar.

Por ello se ha visto la necesidad de implementar un Plan de Manejo, basado en el diagnóstico situacional del área de influencia y en la fundamentación teórica, el mismo que cuenta con programas, proyectos y actividades que ayudarán a resolver los problemas del museo. La finalidad es “dominar el tiempo” y extender la vida útil de los recursos culturales de la comunidad, mejorando los servicios ofrecidos al turista para generar un incremento de la demanda, logrando la sustentabilidad de este importante atractivo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuirá el Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el desarrollo turístico de la zona?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Elaborar un Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.3.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente los temas relacionados con el Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán.
- Realizar un diagnóstico situacional del Museo y la comunidad San José de Chalán.
- Desarrollar la propuesta para el diseño del Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Riobamba conocida también como: “Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana” , “Sultana de los Andes”, “Ciudad Bonita”, “Ciudad de las Primicias”, “Corazón de la Patria”, por su historia y belleza, es la capital de la provincia de Chimborazo. Se encuentra en el centro geográfico del país, en la cordillera de los Andes, a 2.754 msnm, en el centro de la hoya del Chambo, rodeada de varios volcanes, como el Chimborazo, el Tungurahua, el Altar y el Carihuairazo.

El Consejo Provincial de Chimborazo representado por el Abogado Mariano Curicama Guamán ha considerado fundamental implementar un Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto.

Es así y aprovechando esta oportunidad se elabora este Plan de Manejo, donde los beneficiarios directos serán los museólogos, la comunidad y en si los turistas que visitan este atractivo cultural; siendo beneficiarios indirectos el Consejo Provincial como ente regulador de este atractivo y los ecuatorianos en general porque el turismo aporta divisas muy importantes para el desarrollo económico.

El Plan de Manejo, basado en el diagnóstico situacional del área de influencia y en la fundamentación teórica, contiene programas, proyectos y actividades que ayudan a resolver los problemas del museo, logrando así el aumento de la demanda turística, con información sobre la difusión, acondicionamiento, administración del museo, para el cuidado y conservación de las colecciones del lugar, así como la correcta atención de los turistas. La finalidad es “dominar el tiempo” y extender la vida útil de los recursos culturales de la comunidad, mejorando los servicios al turista para generar un incremento de la demanda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La comunidad San José de Chalán se encuentra atravesada por la quebrada de Chalán. Esta zona llamó mucho la atención de científicos e investigadores, principalmente de origen europeo, debido a los hallazgos de restos de animales y cerámicas.

Teodoro Wolf, en 1875, realizó valiosas investigaciones de los restos encontrados en Punín, llegando a la conclusión de que pertenecía a la época cuaternaria. En 1903, el investigador alemán Hans Meyer, luego de realizar estudios sobre otros restos de cerámica encontrados junto a fósiles en Punín, determinó que pertenecían a hombres que vivieron en la misma época. (<http://revistas.arqueo-ecuatoriana.ec/es/apachita/apachita-10/102-la-quebrada-de-chalan>) 2013.

En la misión científica norteamericana liderada por H. H Tate, el 2 de noviembre de 1923, se encuentra un cráneo humano llamado “Puninoide”, en la quebrada de Chalán, cerca de Punín (Chimborazo). Uno de los naturalistas de la expedición, E. H. Anthony, manifiesta que cuando se extrajo el cráneo, se encontraba húmedo y excesivamente frágil. Una vez seco, el tejido óseo se endureció adquiriendo la misma consistencia que los demás huesos pleistocénicos (caballos, mastodontes, camélidos, etc.), hallados en la quebrada.

Según los análisis, el cráneo de Punín corresponde a una mujer de avanzada edad. Además presenta rasgos anatómicos primitivos: su forma es dolicoide (ovoidal), de cara ancha y corta, casi sin arco dental, y dientes grandes, con un aspecto muy similar al de los cráneos australianos. Lamentablemente, en esa época no existían evidencias de que en la sierra central del Ecuador existían hombres tempranos, y se concluyó que se trataba de un Homo Sapiens, aunque Hardlicka en su libro “El

hombre Primitivo de Sudamérica” asevera que no se trata de un hombre temprano. Rivet objeta esta teoría y afirma de qué se trata de un cráneo de gran antigüedad.

La investigación moderna ha demostrado que ninguno de estos argumentos tiene validez, ya que el cráneo no se pudo relacionar del todo con el contexto paleontológico encontrado en la quebrada de Chalán. En 1980, dicho cráneo fue datado por el método del Carbono 14 en 4950 años aproximadamente, lo que significaría que se trata de la etapa del paleoindio tardío, aunque no se han encontrado datos culturales asociados con el cráneo.

En 1974, en la quebrada de Chalán se encuentra otro cráneo con características similares a Punín-1, y se lo denomina Punín-2. A diferencia del primer cráneo este fue encontrado con varios huesos humanos, y se analizó un fémur que fue datado en 1240 años a. C., que corresponde al Periodo Formativo. Irónicamente, no hay relación entre el fémur y el cráneo, por lo cual este particular desatino hizo que el cráneo de Punín-2 sea más controvertido que Punín-1.

En la actualidad, el cráneo de Punín-1 es un misterio. No se sabe de su destino, ni logró probar la existencia de un hombre temprano en la sierra central del Ecuador. No se descarta que los puninenses hayan acentuado sus características genéticas por la práctica de la endogamia (Salazar 2004). Emilio Bonifaz –donante del cráneo- ha propuesto que los puninenses serían el resultado del cruce de habitantes originarios con grupos blancos venidos desde Asia, pero esta teoría es poco sería como para ser tomada en cuenta.

La quebrada de Chalán es uno de los sitios paleontológicos más interesantes del país. En ella se han encontrado varios fósiles de fauna pleistocénica, pero no se les ha dado mucha importancia. En 1871, Wolf menciona esta quebrada en su intento por determinar la edad de las erupciones volcánicas. Reconoce el carácter pleistocénico de varios fósiles, como el mastodonte (*Mastodon andium*), un caballo extinto (*Equus andium*) y un armadillo (*Dasyus magnus*) por encontrarse inmersos en tobas volcánicas del cuaternario. Wolf afirma que este sitio podía ser el más

antiguo en fauna pleistocénica del país. Reiss Branco investiga también la fauna pleistocénica del Ecuador en Quito y Riobamba, realizando un estudio más exhaustivo en la quebrada de Chalán, especialmente de los caballos pleistocénicos.

En Punín, una misión del Museo Americano de Historia Natural montó un museo, dejándolo a cargo de un grupo de padres italianos, que lo mantuvieron por muy poco tiempo, debido a problemas de administración suscitados con la comunidad. En la actualidad, el museo no cuenta con espacio físico adecuado y la mayoría de piezas paleontológicas ha desaparecido. Tan sólo quedan salas de arte religioso en las que se exhibe arte colonial, y lo poco que queda de los restos paleontológicos están arrumados en cajones en la sacristía del pueblo. Las autoridades locales deben intervenir para salvar este legado natural del país.

Fabián Valla Duchi, presidente de la comunidad San José de Chalán, afirmó que la adecuación de la infraestructura física construida mediante inversión del Gobierno Provincial de Chimborazo, avanza de acuerdo a lo programado, por lo que la comunidad se encuentra realizando la limpieza del lugar turístico e histórico, donde se hallaron las pisadas de dinosaurios, y a su vez la señalización del lugar; se encuentra alrededor de 20 metros a la redonda, las pisadas de mamut de animales prehistóricos que existieron en la Quebrada.

Eduardo Yumisaca, coordinador del proyecto, indicó que el Museo se encuentra dividido en dos áreas; el cuarto oscuro donde se ejecutarán seminarios talleres y capacitaciones, el Museo donde encontraremos la historia de la Quebrada del Chalán, el Origen de la Vida, la Paleontología en el Ecuador y la Vida Comunitaria.

De acuerdo a fuente de información que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado de Chimborazo, Museo Comunitario Paleontólogo y Unidad de Turismo de Riobamba; la presente investigación, no registra antecedentes puesto que no se han encontrado publicaciones de estudios anteriores relacionados con el presente trabajo, por lo que resulta ser el primero dentro de las tesis presentadas en la Escuela de Gestión Turística y Hotelera.

Verónica Usca (2013) en su investigación titulada “Elaboración de un plan de desarrollo turístico para el aprovechamiento del patrimonio cultural de la comunidad San José de Chalán Grande, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, determinó que la metodología del Ministerio de Turismo le ayudó a registrar y jerarquizar los atractivos naturales obteniendo como resultado que la quebrada de Chalán es un atractivo de jerarquía III, siendo un atractivo de cualidades particulares capaces de motivar a una corriente de turismo local, nacional e internacional, es decir que el territorio posee potencial turístico para convertirse en un destino de turismo cultural y paleontológico.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Museo

a. Concepto

Un museo (del latín *musĕum* y éste a su vez del griego *Μουσείον*) es una institución pública o privada, permanente, con o sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y su desarrollo y abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone o exhibe, con propósitos de estudio, educación y deleite colecciones de arte, científicas, etc., siempre con un valor cultural, según el Consejo Internacional de Museos (ICOM). La ciencia que los estudia se denomina museología y la técnica de su gestión museografía (Fernández, L. 1999).

b. Historia

En su origen, un museo era un templo de musas, un lugar sagrado que ellas frecuentaban, y no hay que olvidar que, en su origen, las musas eran las diosas de la memoria. Más tarde, en Alejandría durante la época de la dinastía Ptolemaica, Ptolomeo I, levantó un museo dedicado al desarrollo de todas las ciencias y servía además para las tertulias de los literatos y sabios que vivían allí, bajo el patrocinio

del Estado. En aquel museo se fue formando poco a poco una importante biblioteca: la Biblioteca de Alejandría. (Mellado,1851; citado por Recalde, 2014)

Los escritores latinos señalan la existencia de un significado adicional de "museo". Todo parece indicar que así llamaban en la antigüedad romana a unas grutas con unas características especiales, y que, situadas dentro de las villas, sus propietarios las utilizaban para retirarse a meditar.

Las primeras colecciones del arte las encontramos en los peristilos de los templos antiguos. Delfos, la ciudad de los oráculos, se gloriaba de poseer un tesoro de esta especie repartido en tantas salas como diversos pueblos había: el templo de Juno en Samos y la Acrópolis de Atenas estaban llenos de obras maestras del arte. Los sucesores de Alejandro Magno se esforzaron en reunir esculturas de todas clases.

Con ellas hacían más ostentosas sus marchas de triunfo y además las empleaban en el embellecimiento de sus capitales: el arte, en estas ocasiones, daba vida y movimiento al cuadro. (Mellado,1851; citado por Recalde, 2014)

Roma siguió este ejemplo. Las imágenes de los dioses de los pueblos vencidos formaron parte del cortejo del vencedor y vinieron en el mismo lugar que los prisioneros. Entre los emperadores romanos, Nerón hizo venir de Delfos 500 estatuas para adornar su palacio imperial y aumentar el lujo y la pompa del mismo. Todo esto, sin embargo, no formaba aun lo que llamamos hoy un museo. Los edificios públicos y los palacios estaban adornados con mucho gusto. El arte se mezclaba allí con la naturaleza viva.

Al principio del siglo XV, Roma solo poseía cinco estatuas antiguas de mármol y una de bronce. Bien pronto se abrió en Florencia una nueva era para las artes. En el siglo de los Médici les dio un impulso poderoso. Cosme I de Médici se dedicó a reunir antigüedades y echó así los cimientos del célebre museo de Florencia. Luego, otros príncipes se disputaron la gloria de conquistar un nombre protegiéndolas. Un

Médici fue también, a saber el papa León X, cuya villa sobre el monte Pincio fue el punto central en que se depositaron esas obras maestras que se encontraban.

Varias familias nobles de Roma y de Italia participaron de esta inclinación: se emprendieron con algunas excavaciones y se continuaron con perseverancia. Estas colecciones empezaron a formarse al mismo tiempo que las de medallas. La familia de Este fue la primera que formó un gabinete de piedras grabadas: las inscripciones que en ellas se leían oscilaron hasta el más alto punto el interés y la curiosidad.

La civilización que entonces renacía necesitaba para enlazarse con la civilización antigua y descansar así sobre una base de todas las máximas que la antigüedad había dejado escritas. El gusto por las medallas y las piedras grabadas trajo bien pronto en pos de sí el de las estatuas: estas, sin embargo, permanecieron largo tiempo donde podían servir de adorno en las bibliotecas, en los salones de los palacios de los príncipes y gustaba aún el verlas en parajes abiertos.

Bajo este punto de vista, la disposición de las antigüedades en la ciudad borgesa era admirable: desgraciadamente, cuando volvieron a Italia las preciosidades que se le habían arrancado, no pudo reclamar su despojos, porque Francia las había comprado.

El Museo Ashmolean de Arte y Arqueología, situado en Oxford, abrió sus puertas en 1683, cuando la universidad de dicha ciudad decidió mostrar al público la colección que Elias Ashmole le había legado cuatro años antes. El edificio destinado a alojarla, se convirtió así en el primer lugar de exposición abierto al público de forma permanente. Durante el siguiente siglo fueron inaugurados el Museo Británico en Londres y el Louvre en París. (Mellado,1851; citado por Recalde, 2014)

Luego de la Primera Guerra Mundial (1918) surgió la Oficina Internacional de Museos, la cual estructuró los criterios museo gráficos cuyos programas y soluciones técnicas son vigentes hoy en día. En 1945 surge el Consejo Internacional de Museos (ICOM, por sus siglas en inglés) y en 1948 aparece la publicación

periódica Museum mediante la cual se difunden hasta hoy en día las actividades de los museos en el mundo (Lord & Lord, 1998).

c. Tipología

La clasificación de museos es útil a efectos organizativos y estadísticos. Para poder establecer a que tipo pertenece cada museo se atiende a los siguientes criterios: Titularidad, Ámbito geográfico de cobertura de las colecciones, y Contenido temático de las colecciones. El (Consejo Internacional de Museos) (ICOM) estableció una tipología según el contenido temático de las colecciones en ocho categorías:

1. Museos de arte.- Las colección giran en torno al arte. Puede ser generalista o contar con colecciones especializadas en tiempo, artista o movimiento. (Hernández, F. 1998).

2. Museos de historia natural.- Los museos de historia natural y ciencias naturales suelen exhibir los trabajos del mundo natural. El enfoque está en la naturaleza y la cultura. Las exposiciones pueden educar al público acerca de los dinosaurios, la historia antigua, y la antropología. La evolución biológica, las cuestiones ambientales y la biodiversidad son las principales áreas en museos de ciencias naturales. (Hernández, F. 1998).

3. Museos arqueológicos.- Los museos arqueológicos son instituciones que investigan, conservan, exponen e informan acerca del patrimonio arqueológico, entendido éste como aquellos vestigios producto de la actividad humana y aquellos restos orgánicos e inorgánicos que, mediante los métodos y técnicas propios de la arqueología y otras ciencias afines, permiten reconstruir y dar a conocer los orígenes y las trayectorias socioculturales pasadas y garantizan su conservación y restauración.

Entre sus actividades se encuentran realizar investigaciones arqueológicas, así como a conservar, sistematizar, analizar, comprender, exponer y explicar los objetos arqueológicos que constituyen parte importante del patrimonio cultural del pasado. (Hernández, F. 1998).

4. Museos monográficos.- En las últimas décadas, han emergido infinidad de museos monográficos en los municipios de España, sobre todo a escala regional, donde encuentran su máximo exponente. La gran mayoría son de titularidades regionales y explotadas a escala local, aunque también aparecen museos de titularidad estatal con gestión regional.

Su cometido es divulgar y estudiar aquellos hechos socio-culturales más relevantes, de un pasado más o menos remoto, y que han sido de singularidad en el devenir histórico de una región o comunidad. Por regla general suelen tratarse de colecciones sobre aspectos muy concretos, y donde la donación de vestigios toma buena parte a veces. De alguna forma se trata de rescatar y registrar aspectos culturales, las actividades cotidianas o hechos de una región para remarcarlos mediante la divulgación en estos centros. Museos etnográficos, centros de interpretación, etc. (Hernández, F. 1998).

5. Museos históricos.- Los Museos Históricos o de Historia son todos aquellos que cuyas colecciones han sido concebidas y presentadas dentro de una perspectiva histórica. Algunos cubren aspectos especializados como los relativos a una localidad determinada, mientras que otros son más generales. Estos museos contienen una variedad de objetos, incluidos los documentos, artefactos de todo tipo, arte, objetos arqueológicos.

Los museos de antigüedades están más especializados en los hallazgos arqueológicos. Según la UNESCO, "en esta categoría están comprendidos los museos, las viviendas y los monumentos históricos de los museos al aire libre que evocan o ilustran ciertos acontecimientos de la historia nacional".

Un tipo común de museo de historia es una casa histórica. Una casa histórica puede ser un edificio de especial interés arquitectónico, lugar de nacimiento o casa de una persona famosa, o simplemente un edificio con una ubicación privilegiada como la Casa de la Historia Europea localizada en el barrio europeo de Bruselas.

Los sitios históricos también pueden convertirse en museos, en particular los que marcan los delitos públicos, como S-21 o la isla de Robben. Otro tipo de museo de historia es el museo viviente. Un museo vivo donde la gente puede recrear un período de tiempo, incluidos los edificios, la ropa y el idioma. Es similar a la recreación histórica. (Hernández, F. 1998).

6. Museos de las ciencias y de las técnicas.- Los museos de ciencias y los centros tecnológicos giran en torno a los logros científicos y su historia. Algunos museos pueden tener exposiciones sobre temas tales como la informática, la aviación, museos ferroviarios, la física, la astronomía, y el reino animal.

Los museos de ciencias, en particular, pueden consistir en planetarios, o un teatro por lo general en torno a una cúpula. Estos museos pueden tener salas IMAX, que permiten la visualización en 3-D o calidad superior de imagen.

Los museos virtuales, son por lo general los sitios web pertenecientes a los museos reales y que contiene galerías de fotos de elementos encontrados en los museos reales. Esta nueva presentación es muy útil para personas que viven lejos que desean ver el contenido de estos museos. (Hernández, F. 1998).

d. Funcionamiento

1. Accesibilidad

Los museos albergan, conservan y exponen contenidos de valor cultural, histórico, científico, pero no todas las personas pueden acceder a ellos. Con frecuencia presentan barreras arquitectónicas que impiden que las personas con movilidad

reducida puedan acceder. Estas barreras se justifican erróneamente con el valor patrimonial del edificio o conservación del aspecto original. Así mismo, en su interior existen barreras físicas y de comunicación que impiden a las personas con discapacidad acceder a las obras expuestas.

Para que un museo o galería de arte sea accesible, debe presentar las zonas de circulación diferenciadas de las de exposición mediante la combinación de diferentes texturas y colores en el pavimento. En las distintas dependencias, se deben mostrar planos esquemáticos en altorrelieve, sistema braille y buen contraste visual, para facilitar el reconocimiento de los espacios y su distribución. Deben instalar bucles magnéticos que mejoren la señal auditiva para las personas hipoacúsicas o con implante coclear.

Los museos y salas de exposiciones deben permitir la accesibilidad física a las colecciones facilitando incluso el tacto cuando sea posible sin dañar los originales o realizando maquetas que permitan identificar el contenido. También deben disponer de audioguías adaptadas para personas ciegas y deficientes visuales. Este sistema consiste en un reproductor digital, con teclado adaptado para poder seleccionar las distintas opciones y sistema de auriculares para permitir tener las manos libres y poder tocar las piezas accesibles.

En este dispositivo estará grabada la información necesaria para desplazarse por el recorrido y el audio descripciones de las piezas seleccionadas. Para cubrir las necesidades de las personas sordas, existe un reproductor similar llamado signo guía, en el que la información de las obras del museo, es mostrada mediante vídeos en lengua de signos y subtítulos. En los museos o salas de exposiciones donde la explicación de la colección la realice un guía, este deberá tener conocimientos de lengua de signos o contar con un Intérprete de L.S.E. (Pérez, 2006)

2. Seguridad

En la actualidad, para cualquier arquitecto, la construcción de museos se ha convertido si no en una prioridad, sí en una meta profesional. Por otro lado, a nivel político, en los países occidentales son uno de los principales referentes culturales, tendencia que comenzó en las últimas décadas del siglo pasado y que mueve a miles de turistas todos los años. No obstante, esta nueva situación no está exenta de una serie de problemas que vamos a tratar de analizar y que comenzaron a plantearse en el S. XX.

Los museos, fruto de una nueva presión social, han pasado de ser meros depósitos, contenedores de unos tesoros dignos de devoción, a exigírseles una dinámica viva, cambiante, renovadora. No valen ya exposiciones que permanecen inmutables en el tiempo sino que la sociedad demanda novedades, tanto expositivas como en lo concerniente al contenido de éstas. Ello ha provocado que dejen de ser lo estáticos que fueron antaño.

Otro aspecto fundamental que en la actualidad han ido incorporando los museos es su valor didáctico, la proyección educativa que se desprende de su visita. Muchos son los departamentos y gabinetes de didáctica aparecidos con el objetivo de difundir el contenido de las colecciones. La publicación de textos didácticos, la incorporación de nuevos y mejor preparados educadores, la organización desde el museo de seminarios, cursos, congresos... es un reflejo de todo ello.

“Recomponiendo el hilo que atraviesa toda la historia moderna de los museos, nos damos cuenta de que tanto hoy como en los siglos XIX y XX, lo que justifica en última instancia la institución de los museos es su compromiso permanente con la educación. La educación es consubstancial a la institución llamada museo” (Ballart, J., 2007: 215-216).

Imprescindible es también la dimensión científica que de él se desprende. Las investigaciones que en ellos se realizan se traducen en multitud de publicaciones de carácter científico, en revistas periódicas, monografías, etc.

Por otro lado, fruto de esa presión social, la participación de los visitantes es cada vez mayor. Las nuevas tecnologías, especialmente las audiovisuales, están cobrando una importancia hasta hace poco inexistente como medio de difusión y conocimiento. Y un papel crucial en este sentido son las páginas web de los distintos museos, cada vez más completas, con mayor número de aplicaciones y con un atractivo especial al ser accesibles desde cualquier lugar con conexión a internet. Atractivo que por otra parte no suplirá jamás la asistencia en persona a una buena colección museográfica. (Ballart, J., 2007: 215-216).

“Un museo lleno de visitantes es un museo que goza de buena salud” S. Dillon Ripley. Mucho se ha hablado del valor educativo, de conservación y preservación del patrimonio, de las funciones de documentación y registro y el carácter divulgativo de los museos, pero pocas referencias expresan el enorme impacto que sobre las economías tienen estas empresas culturales.

En su libro, Estrategias y marketing de museos, el autor Philip Kotler analiza, entre otros aspectos, cómo los museos se han convertido en potentes industrias capaces de generar una ingente cantidad de dinero para las economías locales, en forma de pernoctaciones de hoteles de la zona, restauración, transporte, etc.

Por citar un valioso ejemplo, la exposición sobre Cézanne organizada por el Philadelphia Museum of Art en 1996 congregó a 550.000 visitantes durante un período de tres semanas, lo que generó 10.000 pernoctaciones en los hoteles y unos ingresos adicionales de 86'5 M € para la ciudad.⁹ Así pues a las tradicionales funciones que se le atribuyen a los museos, cabría añadir otro papel de gran calado estratégico, desde el punto de vista económico para una ciudad.

Que nadie se rasgue las vestiduras, pero lo cierto es que habrá que estar muy atento a esa capacidad asumida como motor de impulso y desarrollo de las economías locales. Sin duda, los museos se han convertido en potentes centros de gran atractivo turístico y nunca anteriormente habían logrado captar tantas audiencias. El debate planteado será el de si el nuevo rol puede desenfocar a las instituciones respecto de su misión y su discurso.

2.2.2 Museo comunitario

- a. Concepto.-** Un museo comunitario es una herramienta para que la comunidad afirme la posesión física y simbólica de su patrimonio, a través de sus propias formas de organización.

Un museo comunitario es un espacio donde los integrantes de la comunidad construyen un autoconocimiento colectivo, propiciando la reflexión, la crítica y la creatividad. Fortalece la identidad, porque legitima la historia y los valores propios, proyectando la forma de vida de la comunidad hacia adentro y hacia fuera de ella. Fortalece la memoria que alimenta sus aspiraciones de futuro.

b. Características del museo comunitario

Las características del museo son las siguientes:

1. La iniciativa nace de la comunidad.
2. Se desarrolla a través de la consulta comunitaria.
3. El museo cuenta historias con la visión propia de la comunidad.
4. Una instancia organizada de la comunidad dirige el museo.
5. El museo responde a necesidades.
6. El museo fortalece la organización y la acción comunitaria.

La comunidad es cultural porque promueve la cultura viva, valora y fortalece la riqueza cultural. También considerados históricos pues estos encierran la historia de los pueblos es histórico porque aporta con la recuperación de la memoria

histórica con el fin de promover la reconciliación local y nacional para que las futuras generaciones tengan conciencia para no repetir la violencia del pasado, además es una forma para dignificar a las piezas de exposición.

c. Objetivos del museo comunitario

Fortalecer la apropiación comunitaria del patrimonio cultural, tanto de sus bienes culturales materiales como de sus tradiciones y su memoria.

Fortalecer la identidad, al brindar nuevas maneras en las que sectores de la comunidad conocen, interpretan, valoren y disfruten su propia cultura.

Mejorar la calidad de vida, ofreciendo diversos tipos de capacitación y generando ingresos a través de la promoción del arte popular y el turismo comunitario.

Tender puentes hacia otras comunidades a través del **intercambio cultural y la creación de redes**, propiciando la solidaridad y la creación de proyectos colectivos. (Eguiarte, D., Guerrero, L. 2005).

2.2.3 Paleontología

a. Concepto

Es la ciencia que estudia e interpreta el pasado de la vida sobre la Tierra a través de los fósiles. Se encuadra dentro de las Ciencias Naturales, posee un cuerpo de doctrina propio y comparte fundamentos y métodos con la Geología y la Biología, con las que se integra estrechamente.

Entre sus objetivos están, además de la reconstrucción de los seres que vivieron en el pasado, el estudio de su origen, de sus cambios en el tiempo (evolución y filogenia), de las relaciones entre ellos y con su entorno (paleoecología, evolución de la biosfera), de su distribución espacial y migraciones (paleobiogeografía), de las extinciones, de los procesos de fosilización (tafonomía) o de la correlación y datación de las rocas que los contienen (bioestratigrafía).

La Paleontología permite entender la actual composición (biodiversidad) y distribución de los seres vivos sobre la Tierra (biogeografía) antes de la intervención humana, ha aportado pruebas indispensables para la solución de dos de las más grandes controversias científicas del pasado siglo, la evolución de los seres vivos y la deriva de los continentes, y, de cara a nuestro futuro, ofrece herramientas para el análisis de cómo los cambios climáticos pueden afectar al conjunto de la biosfera (<https://es.wikipedia.org/wiki/Paleontolog%C3%ADa>. 2012).

b. Importancia de la paleontología

La importancia de cualquier ciencia es aumentar el conocimiento humano acerca de su entorno, pero además la paleontología juega un rol importante en otros aspectos. No se trata solamente de impresionar con enormes dinosaurios...ni de dar trabajo a gente con ideas locas.

La **paleontología** es una de las necesidades de un lugar, ya que:

1. Es apoyo fundamental para la realización de mapas geológicos y la búsqueda de recursos minerales.
2. Es una forma didáctica y atractiva de estimular la imaginación.
3. Amplía la capacidad de pensar en un pasado y visualizar un futuro.
4. Nos enseña que somos parte de un sistema complejo y antiguo.
5. El conocimiento de la prehistoria e historia del propio lugar desarrolla la identidad de un pueblo.
6. Incentiva la conservación y protección del patrimonio fosilífero, en consecuencia, aumenta la riqueza del país.

c. Principios de la Paleontología

La finalidad primordial de la Paleontología es la reconstrucción de los organismos del pasado, no sólo de sus partes esqueléticas, sino también las partes orgánicas desaparecidas durante la fosilización, restituyendo el aspecto que tuvieron en vida, sus actitudes, etc. Para ello se vale de los mismos principios ya establecidos: actualismo, anatomía comparada, correlación orgánica y correlación funcional.

1. Postulado de producción: Los fósiles son productos directos o indirectos de organismos que vivieron en el pasado (entidades paleobiológicas).

2. Actualismo biológico: Los seres del pasado se regían por las mismas leyes físicas y biológicas, y tenían las mismas necesidades que los actuales. Permite este principio, por ejemplo, afirmar que los peces del Silúrico tenían branquias, porque las tienen los peces actuales (aunque no sean los mismos); y que los dinosaurios ponían huevos, como los cocodrilos, lo cual se ha visto posteriormente corroborado al encontrarse fósiles de huevos, y nidos, conservados en algunos yacimientos.

3. Anatomía comparada: Permite colocar a los organismos extintos en el sitio que les corresponde del cuadro general de los seres vivos, obteniendo así el punto de referencia necesario para poder aplicar el principio de la correlación orgánica. Aunque los fósiles solo nos aporten una pequeña parte anatómica de un taxón extinto, la anatomía comparada nos permite inferir y completar determinadas características anatómicas o fisiológicas ausentes de los mismos.

4. Principio de correlación orgánica: Postulado por Cuvier.⁴ Cada ser orgánico forma un conjunto cuyas partes se complementan, determinando todas las demás y por tanto puede ser reconocido por un fragmento cualquiera, bastando en último término un trozo de hueso para identificarlo.

5. Correlación funcional: Conocida mejor como morfología funcional, es la parte de la Paleontología que trata de las relaciones entre la forma y la función, es decir: que intenta relacionar las estructuras observadas en los fósiles con la función que

realizaban en el organismo cuando estaba vivo. Para ello utiliza diversos métodos o líneas de análisis.

Comparación de grupos con estructuras homólogas: Este método, que lleva al paleontólogo a comparar las estructuras de algunos grupos fósiles con las de sus correspondientes representantes actuales resulta a veces menos fiable, pues las mismas estructuras o partes anatómicas en un determinado grupo pueden haberse modificado profundamente a lo largo de la evolución y realizar funciones muy diferentes. Del mismo modo, un mismo grupo puede ocupar nichos ecológicos muy diferentes a lo largo del tiempo. Por ejemplo, los mamíferos marinos actuales y sus predecesores terrestres tienen morfología y ocupan nichos ecológicos muy diferentes.

La extremidad anterior en ambos grupos, pese a integrar el mismo número de piezas óseas en posición anatómica similar, ha experimentado profundas modificaciones en las formas derivadas de vida marina, y representa una adaptación a un medio y a una función muy diferentes (la natación) de la que realizaban sus antepasados terrestres (la marcha o el desplazamiento sobre el suelo).

En consecuencia, la comparación de formas y de estructuras homólogas debe tomarse con gran precaución, teniendo en cuenta que su validez para el análisis morfofuncional será muy baja más allá de la comparación de grupos actuales con sus predecesores inmediatos del Cuaternario o como mucho del Terciario superior.

Comparación de estructuras análogas: Este es verdaderamente el método más fructífero y más fiable en Morfología Funcional. Así puede decirse que, mientras que el análisis evolutivo constituye el campo de acción de la homología, el análisis morfo-funcional constituye el campo de la analogía. Este análisis parte generalmente de la comparación de estructuras homoplásticas (que tienen la misma forma) para inferir la misma función en ambos grupos.

Pero dichas estructuras que tienen la misma forma pueden tener orígenes muy diferentes y los grupos que las presentan pueden no guardar una relación filética entre ellos. Así los paleontólogos razonan correctamente que las aletas pectorales de un pez y las extremidades anteriores de un delfín y de un ictiosaurio realizan la misma función. Algo semejante puede decirse del ala de un reptil volador (pterosaurio), de la de un ave y de la de un mamífero volador (murciélago). Todo esto puede analizarse incluso en grupos biológicos que no tienen representantes actuales y que sólo conocemos por sus fósiles.

6. Principio de superposición estratigráfica: Enunciado por William Smith recuperando las ideas de Nicolaus Steno (ley de Steno), un siglo anterior. En una serie estratigráfica normal (no invertida) los estratos de la parte inferior son siempre más antiguos que los de la superior.

El contenido en fósiles de dichos estratos debe cumplir el mismo principio. Sin embargo hay que exceptuar los fósiles reelaborados (que han sufrido uno o más ciclos de exhumación por erosión del sustrato en el que yacen y resedimentación), y por tanto son más antiguos que los sedimentos que los engloban, o los correspondientes a organismos endobiontes aquellos que viven o pasan parte de su vida enterrados en el sustrato, cuyos restos pueden ser más recientes que los sedimentos que los engloban.

7. Principio de correlación estratigráfica: Estratos pertenecientes a la misma época se caracterizan por un contenido en fósiles similar. Este principio, en la práctica, es cierto pero con matizaciones, ya que otros factores como las barreras físicas o el clima condicionan esto.

2.2.4 Plan

a. Concepto

Es el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos. Y menciona que un plan hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan:

- Lineamientos
- Prioridades
- Estrategias de acción
- Asignación de recursos
- Conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos. (Ezequiel Ander-Egg, 2002).

b. Tipos de planes

Los planes son obtenidos a partir de ideas y programas. El objetivo de un plan es organizar, programar y prever. Para ello deben determinarse los objetivos, el medio, la forma, el lugar y quien lo llevará a cabo. Los planes pueden ser clasificados en:

1. Planes operativos.- Es diseñado con el fin de determinar con anterioridad cual es el rol particular de cada individuo en las unidades operacionales donde trabajará. Algunas cuestiones remarcables de este tipo de planes son:

1. Son llevadas a cabo y dirigidas por jefes que no se hallan en las cúpulas jerárquicas de las instituciones donde serán llevadas a cabo.
2. Las reglas y métodos son determinados de manera muy minuciosa. Además deben ser respetados indiscutiblemente.
3. Respetan las orientaciones dadas por los planes tácticos y estratégicos.
4. Su propósito principal es la búsqueda de eficiencia.
5. Estos planes son diseñados para ser ejecutados en lapsos de tiempo más bien cortos.

2. Planes tácticos.- Este tipo de planificación recurre a la planeación estratégica como base. Estos están destinados a trabajar sobre temas relacionados a los principales departamentos o áreas de las organizaciones. Además se encarga de garantizar el mejor uso de los recursos y su optimización, sobre todo aquellos que serán utilizados para alcanzar las metas determinadas.

Estos planes se diferencian de los estratégicos por una cuestión de tiempo. Cuando haya una mayor utilización de tiempo la planificación será más estratégica que táctica. Es por ello que si el plan se encuentra orientado a un determinado sector o producto será táctico. Pero si la planificación es orientada hacia la empresa en su totalidad será estratégica.

Algunas características de los planes tácticos son:

1. Son llevados a cabo y dirigidos por los empresarios que tenga un rango medio en la jerarquía de la institución.
2. La base de sus lineamientos será el de los planes estratégicos.
3. La información que será tratada será tanto interna como externa.
4. Intenta coordinar recursos y las grandes áreas organizativas.
5. Su objetivo principal es alcanzar tanto la eficacia como la efectividad

3. Planes estratégicos.- Se encuentra orientada a metas que competen a una determinada institución o empresa. Intentará determinar cuáles son los parámetros de orientación y las limitaciones. Para ello se establecen cuáles son los propósitos, los recursos que se emplearán y cuáles serán guías a la hora de administrar los mismos. La empresa o institución es tratada como un todo, no serán diferenciadas sus áreas o sectores.

Algunas cuestiones importantes para remarcar sobre éstos son:

1. Estos planes son llevados a cabo y guiados por aquellas personas que se hallan en las cúpulas jerárquicas de la institución,

2. La información manejada suele ser ajena a la organización.
3. Los lineamientos que regirán a toda la institución serán determinados en este tipo de planes, es decir que es el plan original. A partir de este surgirán los demás, que tratarán temas o cuestiones más reducidas o específicas.
4. Estas planificaciones son realizadas para ser aplicadas en largos lapsos de tiempo.
5. Su objetivo principal es hallar efectividad.
6. Las guías que determinan no son detalladas ni minuciosas, son más bien generales.
7. Son planificados sin poseer certezas. (<http://www.tiposde.org/cotidianos/678-planes/#ixzz2dQAmH1zj>)

2.2.5 Cantón Riobamba

Riobamba es una ciudad de Ecuador, conocida también como: “Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana”, “Sultana de los Andes”, “Ciudad Bonita”, “Ciudad de las Primicias”, “Corazón de la Patria”, por su historia y belleza, es la capital de la provincia de Chimborazo. Se encuentra en el centro geográfico del país, en la cordillera de los Andes, a 2.750 msnm, en el centro de la hoya de Chambo, rodeada de varios volcanes, como el Chimborazo, el Tungurahua, el Altar y el Carihuairazo.

La ciudad fue fundada el 15 de agosto de 1534 cerca de la laguna de Colta, siendo la primera fundación española en el territorio ecuatoriano. Tras un devastador terremoto en el año de 1797 queda completamente destruida y se traslada en el mismo año hasta el lugar que ocupa hoy en día, convirtiéndose en la primera y única ciudad planificada del Ecuador. Durante un breve período, tras la fundación de la República del Ecuador fue la capital del país.

Según datos oficiales, la ciudad entendida como área urbana tiene 218.536 habitantes, mientras que todo el cantón posee una población de 263.412 habitantes. La superficie delimitada por el perímetro urbano de la ciudad es de aproximadamente 40 km².

a. Clima

El clima en Riobamba es por lo general frío y consta de dos estaciones, una húmeda y una seca. Los vientos en Riobamba pueden producir una sensación térmica de casi 0 °C en algunas épocas del año la máxima temperatura diaria puede alcanzar los 27 °C a 29 °C, rara vez se han registrado temperaturas por mayor de los 27 °C, en septiembre de 2009 se registró una temperatura récord de 29 °C.

b. Turismo

Debido a su peculiar belleza natural y arquitectónica, Riobamba es un atractivo turístico para visitantes locales y extranjeros. Asentada en las faldas del volcán Chimborazo (inactivo), puede apreciarse en su totalidad a su alrededor los volcanes Chimborazo, Tungurahua (volcán activo), El Altar y Carihuairazo, además la ciudad muestra varias joyas arquitectónicas del siglo XIX y XX.

Algunas joyas arquitectónicas que se destacan son: El parque Sucre, el parque Maldonado, el parque la Libertad, el correo del Ecuador, el palacio municipal, el colegio Maldonado, el teatro León, la Plaza Roja, la estación del ferrocarril, La Basílica, la Catedral, la iglesia de la Concepción, La iglesia de San Antonio "Loma de Quito", donde se libró la batalla de independencia "Batalla de Tapi".

Desde Riobamba se puede tomar el viaje en tren desde la estación ubicada en el centro de la ciudad, con viajes casi todos los días, reconocido por todos como uno de los viajes más hermosos que existen en tren. Además se puede disfrutar del mirador de Cacha ubicado a 15 minutos de la ciudad, así como caminatas en el casco colonial favorecido por la cercanía de los sitios, su orden urbanístico, calles planas y amplias.

Otros lugares agradables para la distracción y el esparcimiento resultan: El parque "Ciudad de Guayaquil", conocido comúnmente como parque infantil, también existe el parque lineal Chibunga, conocido también como Parque Ecológico, el

parque de la Madre ubicado en Bellavista. Ambos cuentan con todo tipo de actividades a realizar como juegos infantiles, paseos en canoas en lagunas artificiales, camping, canchas deportivas, conchas acústicas para eventos variados, monumentos arquitectónicos, puestos de comidas, etc. El reciente inaugurado Polideportivo, se constituye en otro sitio de esparcimiento para la población del norte de la ciudad.

Riobamba en el año 2012 fue nombrada como " Capital taurina del Ecuador ", luego de la desaparición de la feria de Quito, lo cual atrae a muchos aficionados taurinos de todo el país, en los días que se realizan las corridas y ferias.

Licto

Significa "Tierra angosta". Ya en el 1605 estaba conformado por ayllus como los Basquitay, Cachua, Chisan, etc. Atractivos turísticos: Loma de Tunshi, cerro Tulabug; fiestas: Carnaval, San Pedro y del Señor de La Agonía; artesanías: tejidos de lana, ollas y tiestos de barro.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

2.3.1 Actividad turística

Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista.

2.3.2 Calidad de servicio.

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

2.3.3 Comunidad.

Es “un grupo de personas asociadas con el objeto de llevar una vida en común, basada en una permanente ayuda mutua”.

2.3.4 Guía.

Es la persona encargada de brindar información e interpretar el recurso natural o cultural que se va a visitar con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

2.3.5 Itinerario.

Camino previsto por donde debe discurrir un recorrido o viaje, ruta.

2.3.6 Inventario.

Asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y distinción.

2.3.7 Marketing.

Es un mecanismo social y económico a través del cual los individuos y los grupos satisfacen sus deseos y sus necesidades y lo hacen a través de la creación y del intercambio de productos y de otras entidades de valor entre sí.

2.3.8 Museo.

Exhiben colecciones, es decir, conjuntos de objetos e información que reflejan algún aspecto de la existencia humana o su entorno. Este tipo de colecciones, casi siempre valiosas, existió desde la Antigüedad.

2.3.9 Paleontología.

Es la ciencia que estudia e interpreta el pasado de la vida sobre la Tierra a través de los fósiles.

2.3.10 Plan.

El plan define a grandes rasgos las ideas que van a orientar y condicionar, determina prioridades y criterios, cobertura de equipamientos y disposición de recursos.

2.3.11 Publicidad.

Actividades emprendidas con el objeto de presentar a un grupo un mensaje personal, oral escrito o visual, con respecto a un producto, servicio o idea, patrocinando y diseminando por medios masivos de difusión.

2.3.12 Turista.

Es la persona que visita un lugar determinado con fines de recreación, negocios, salud, etc. El mismo que a cambio de un servicio ofrece una remuneración.

2.4 HIPÓTESIS

El Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, contribuirá al desarrollo turístico

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

Plan de Manejo

2.5.2 Variable dependiente

Desarrollo Turístico

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro N° 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS
VARIABLE INDEPENDIENTE Plan de Manejo	<p>Es el planteamiento de procesos para alcanzar una visión común mediante la aplicación de programas, estrategias y acciones. (Amend, Giraldo, Oltremari, Sánchez, Valarezo, Yerena, 2002: 15-24)</p>	<ul style="list-style-type: none">  Proceso  Visión común  Programas  Estrategias  Acciones 	<ul style="list-style-type: none">  Beneficios económicos  Metas  Tareas  Facilidades Turísticas  # de visitas 	<p>Observación Encuesta Entrevista</p>
VARIABLE DEPENDIENTE Desarrollo Turístico	<p>Se define como la adecuada optimización de los recursos disponibles de productos y/o actividades turísticas para definir un trabajo coordinado para el medio ambiente. (OMT; 1994)</p>	<ul style="list-style-type: none">  Producto  Actividades turísticas  Optimización de recursos 	<ul style="list-style-type: none">  Ingresos  Servicio  Oferta  Consumidor  Prestación de servicio  Calidad en los productos.  Beneficio/costo 	<p>Observación Encuesta Entrevista</p>

Fuente y Elaborado Por: Deysi Tinoco

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 METODO CIENTÍFICO

Según Rodríguez (2005), el método científico es la sucesión de pasos que debemos dar para descubrir nuevos conocimientos, o en otras palabras, para comprobar hipótesis que implican o predicen conductas de fenómenos desconocidos hasta el momento. Resumiendo, podemos decir que el método científico es un conjunto de procedimientos en los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo. El método científico se caracteriza por ser generalmente:

- Tentativo.
- Verificable.
- De razonamiento riguroso y
- Observación empírica.

El método que aplicado en la presente investigación es el deductivo.

Método deductivo.- Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal y consta de las siguientes etapas:

- Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar.
- Deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno.
- Con base a las deducciones anteriores se formula la hipótesis.
- Se observa la realidad para comprobar la hipótesis.
- Del proceso anterior se deducen leyes. (Rodríguez, 2005)

3.2 TIPO DE ESTUDIO

Desde el punto de vista y el grado de objetividad, es necesario recopilar información y datos útiles para la conformación del presente trabajo de investigación, y es por ello que se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

Documental y bibliográfica.- Este tipo de investigación es la que se realiza en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica y la archivística

De campo.- Se basa en informaciones que provengan de entrevistas, encuestas y en caso de ser necesario en observaciones que serán de gran utilidad para la realización del proyecto.

La investigación descriptiva.- La cual busca realizar un análisis, así se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación está dirigida a turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón Riobamba, para de esta manera establecer las necesidades que han percibido y así redactar un Plan de Manejo para el museo comunitario Paleontológico de la comunidad de San José de Chalán.

Según datos obtenidos de la Unidad de Turismo de Riobamba, en el año 2012 han ingresado a la ciudad de Riobamba 210.211 turistas, de los cuales 121.903 son nacionales y 88.308 extranjeros.

a. Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N= 210.211 Población
E=7% - 0.07 Margen de error admisible
n = ? Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{210.211}{(210.211 - 1)0.07^2 + 1}$$

$$n = 204$$

Cuadro N° 2. Segmento de turistas

TURISTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Nacionales	118	58%
Extranjeros	86	42%
TOTAL:	204	100%

Fuente: Unidad de Turismo de Riobamba

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 1. Segmento de turistas



Fuente: Unidad de Turismo de Riobamba

Elaborado Por: Deysi Tinoco

3.4 PROCEDIMIENTOS

La investigación se realizó en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, con la aplicación de encuestas dirigidas a turistas nacionales y extranjeros para determinar si el producto que se ofertará cumple con los requerimientos y necesidades de la demanda.

3.4.1 La encuesta

La encuesta fue el instrumento clave para la obtención de datos de varias personas, cuyas opiniones ayudaron a la investigación, considerando como segmento a turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón Riobamba. (**Ver Anexo 1**).

3.4.2 Observación

Otra técnica que se utilizó fue la observación directa, captando, apreciando y percibiendo la realidad en la comunidad San José de Chalán, donde está ubicado el museo.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para lograr el objetivo de tener una información verídica se planteó 214 encuestas de las cuales se utilizó como material bueno 204 de ellas, que se determinó en el tamaño de la muestra, mientras que las restantes fueron tomadas como material desechable.

El análisis de la información obtenida en las encuestas se realizó mediante tablas estadísticas que contienen porcentajes, acompañados de un gráfico y la interpretación de los resultados.

Además se utilizó el concepto “puntos de opinión”, para representar aquella información en donde el encuestado tuvo la posibilidad de seleccionar dos o más alternativas, en este caso se puede representar con porcentajes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL MUSEO Y LA COMUNIDAD SAN JOSÉ DE CHALÁN.

El diagnóstico se lo realizó en base al análisis de los siguientes ámbitos:

- 1) **Ámbito físico espacial.**- Localización y ubicación geográfica, Hidrología.
- 2) **Ámbito sociocultural.**- Distribución de la población, Salud, Educación, Vivienda, Servicios básicos y Vías de acceso.
- 3) **Ámbito económico productivo.**- Población económicamente activa y Sector productivo.
- 4) **Ámbito Político Administrativo.**- Límites, organización política del cantón, organización política institucional e Instituciones vinculadas con el sector turístico.
- 5) Análisis situación del Museo

4.1.1 **Ámbito físico espacial**

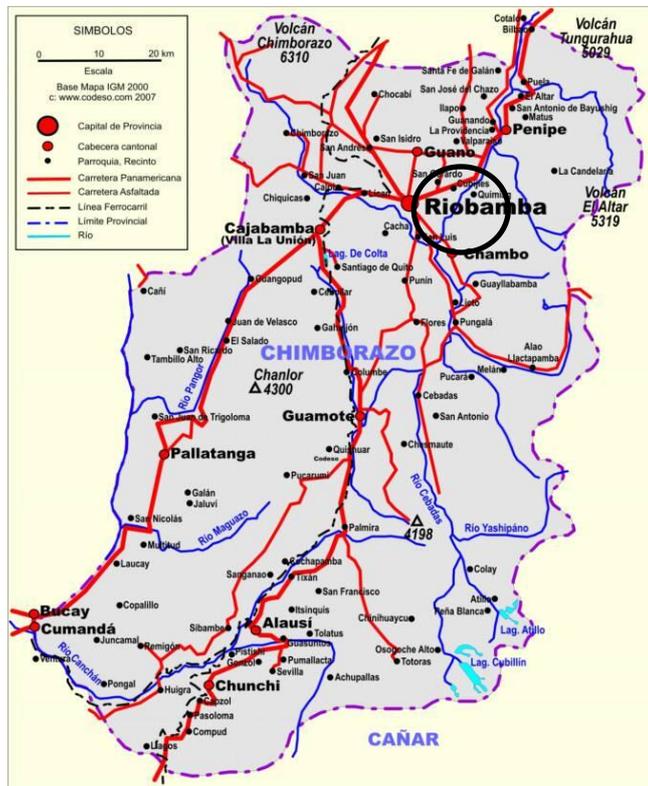
a. **Ubicación geográfica**

Figura N° 1. Ubicación geográfica de la provincia de Chimborazo



Fuente: Atlas Geográfico Nacional del Ecuador

Figura N° 2. Mapa vial de la provincia de Chimborazo y ubicación de la zona de influencia



Fuente: Atlas Geográfico Nacional del Ecuador

Figura N° 3. Ubicación de la Comunidad de Chalán



Fuente: Google map

San José de Chalán se encuentra ubicado en la parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en las proximidades de la vía Riobamba – Macas, a 18 Km del cantón y aproximadamente representan 20 minutos de recorrido.

Límites:

- **Norte:** comunidad Tunshi San Nicolás
- **Sur:** comunidad Sulsul
- **Este:** comunidad San Antonio de Guagñag
- **Oeste:** cabecera Parroquial Punín.

b. Hidrología

La comunidad cuenta con el río de Chalán el cual atraviesa la quebrada del mismo nombre, pudiendo observar que su caudal aumenta y disminuye según la época del año.

c. Características climáticas

Posee un clima frío característico del callejón interandino siendo muy constante la aparición de fenómenos conocidos como la granizada y las heladas. Cuyas temperaturas fluctúan 10 – 20°C reduciendo considerablemente en las noches y horas de la madrugada incluso a temperaturas que bordean a 0° c y una precipitación media anual entre los 250 – 500 – 1000 mm.

4.1.2 Ámbito Sociocultural

a. Antecedentes históricos

La comunidad San José de Chalán Grande, anteriormente perteneció a la comunidad Tunshi San Nicolás, y debido a su extensión y el no llegar a un acuerdo que satisfagan las necesidades de sus comuneros, los representantes deciden por unanimidad realizar los trámites respectivos para separarse de la comunidad, es así

que el 23 de junio del 2004 el Ministerio de Agricultura y Ganadería otorga personería jurídica y aprueba el reglamento interno de la comunidad, domiciliada en la parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

b. Etnicidad.- La comunidad san José de Chalán Grande está integrada por personas kichwa, indígenas con costumbre tradiciones del pueblo Puruhá.

c. Sitios arqueológicos y paleontológicos

La quebrada de Chalán ubicada en la comunidad San José de Chalán Grande, data de la época del pleistoceno, en el lugar se ha encontrado restos de fósiles, como el de un mastodonte, un caballo *Equus andium* y un armadillo extintos; existe también huellas pre históricas con 10 mil años de antigüedad; el origen de los primitivos habitantes del Ecuador es algo incierto. Parece ser que pertenecían a la antiquísima raza oceánica llamada puninoide por el cráneo que encontró el alemán Eichstadt en las proximidades de Punín, o también a la raza lagoa santa o puninoide-australoides.

d. Salud.- La comunidad no posee con un centro médico de salud, es así que las personas se ven en la obligación de salir a Punín a 15 minutos para solicitar ese servicio y otro acuden al Hospital Policlínico de Riobamba.

e. Educación.- La no existencia de escuelas primarias ni secundarias hacen que los jóvenes que buscan el desarrollo intelectual se trasladen a la ciudad de Riobamba recalando que no todos pueden acceder a ese servicio. En el sitio cuentan con un centro de desarrollo infantil el cual acoge a 20 niños en las edades comprendidas de entre 0 a 4 años.

f. Servicios básicos

- La comunidad, no cuenta con servicio de la red pública de agua potable, el agua es entubada, no recibe ningún tipo de tratamiento previo al consumo.

- Cuenta con energía eléctrica en la mayoría de casas, la red pública brinda servicio a través del Sistema Nacional de Interconectado.
- No poseen un sistema de alcantarillado por lo que existen pozos sépticos que funcionan como baterías sanitarias.
- Existe una excelente recepción de la telefonía celular de las compañías claro, Movistar y CNT.

g. Recolección y tratamiento de desechos

En la comunidad no existe un sistema recolector de basura por lo que los pobladores queman la basura, utilizan como abono y alimento de los animales.

h. Vías de acceso

El acceso a la zona de estudio se lo realiza por la vía terrestre siguiendo la ruta Riobamba-Macas.

Una vía de primer orden; en la parada del puente viejo, existe un desvío hacia la quebrada Colorada, existe otro desvío, es una vía lastrada para llegar a la comunidad. También se puede llegar a la zona de estudio en diferentes medios de transportes terrestre ya que posee una buena accesibilidad a la comunidad.

4.1.3 Ámbito económico productivo

a. Abastecimiento de productos.- Cerca de la comunidad no existe un mercado por lo que es necesario salir a Riobamba para abastecerse de los productos de primera necesidad.

b. Actividades económicas.- Las principales actividades económicas de los pobladores son la agricultura, la ganadería, además la mayoría de los hombres migran a la ciudad dedicándose a trabajar de estibadores y en la construcción.

c. Agricultura.- En este sector la principal actividad que genera ingresos para los habitantes es el cultivo de productos agrícolas como: papas, zanahoria, remolacha lechuga, brócoli, coliflor, maíz, alfalfa.

d. Crianza de especies menores.- Es importante destacar las actividades de crianza de cuyes, conejos, porcinos bovinos, ovino esta actividad constituyen una fuente de ingresos económico muy importante en los comuneros.

e. Servicios turísticos.- En el lugar existe un museo paleontológico inaugurado el 21 de junio del 2012, en el cual existen restos arqueológicos encontrados en la zona.

f. Turismo.- En la zona no existen conocimientos básicos sobre las actividades turísticas dando como resultado que no exista un inventario sobre recursos naturales y culturales, debido a ello no se ha dado la importancia a la conservación de los mismos. El Museo Paleontológico ha motivado a que algunos turistas lleguen a la zona pero ante la falta de guías y personas que estén continuamente en el lugar hay visitantes que simplemente ven la ruta hasta las huellas de mega fauna existentes en el lugar.

4.1.4 Ámbito político administrativo

a. Organización socio política.- En lo que respecta al ámbito socio político administrativo, la comunidad tiene la siguiente jerarquización:

Gráfico N° 2. Organigrama funcional

ORGANIGRAMA



Fuente: Sr. José Pinduisaca – Vice Presidente de la comunidad.

4.1.5 Análisis situacional del museo

Cuadro N° 3. Análisis situacional del museo paleontológico de Chalán

TALENTO HUMANO	PERFIL	FUNCIONES
En la actualidad está dirigido por el Sr. José Pinduisaca Fabián Balla	Comunero de zona de influencia. Vicepresidente de la comunidad Presidente de la comunidad	Guía Representante
INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	CONDICIÓN
Museo Sala de multimedia	Este museo está dividido en dos áreas; el cuarto oscuro donde se ejecutarán seminarios talleres y capacitaciones, el Museo donde encontraremos la historia de la Quebrada del Chalán, el Origen de la Vida, la Paleontología en el Ecuador y la Vida Comunitaria	Regular Se reconoce el esfuerzo de las autoridades y de la comunidad por la creación de este museo en la comunidad pero considero que en el sitio falta adecuación de vitrinas para algunas piezas puestas en exhibición. También la incorporación y adecuación de la sala de multimedia
PIEZAS DE EXIBICIÓN	PROCEDENCIA	ESTADO
Piezas sin cedulas de identificación. Cuenta con una cantidad insuficiente de vitrinas. Cuadros de historia de la quebrada de Chalán. Cuadros del origen de la vida. Piezas paleontológicas del Ecuador. Piezas utilizadas por la población de nuestros antepasados.	La mayoría de las piezas fueron encontradas en la quebrada de Chalán. Otras piezas son instrumentos agrícolas, implementos de cocina, y otros accesorios que utilizaron nuestros ancestros.	Algunas piezas no tienen su cedula de interpretación ya que están siendo estudiadas en Europa. No poseen un manejo adecuado sobre el manejo y conservación de las piezas expuestas. Una gran parte de la exposición se encuentra ubicadas en el piso del museo sin una debida adecuación para precautelar su existencia.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

4.1.6 Estudio de mercado

4.1.6.1 Determinación de la encuesta aplicada a los turistas que visitan el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

a. Encuestas realizadas a turistas nacionales

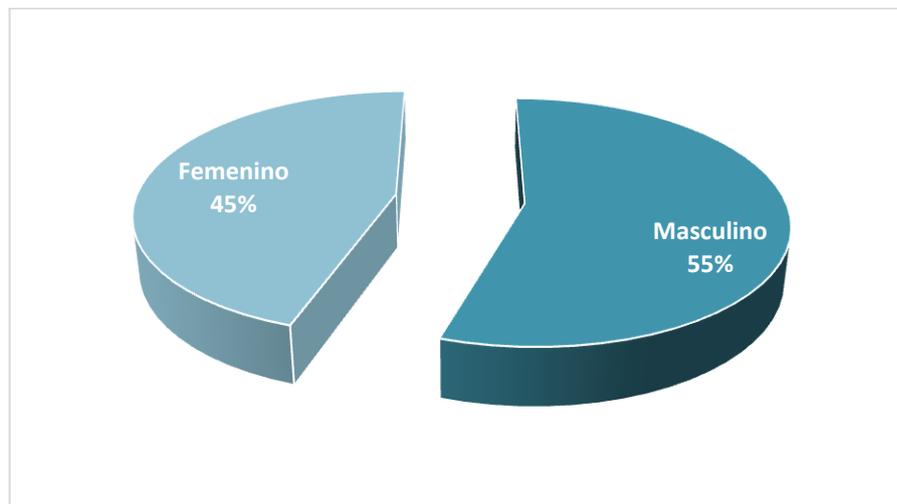
1. ¿Cuál es su sexo?

Cuadro N° 4. Género de los turistas

GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
Masculino	65	55%
Femenino	53	45%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 3. Género de los turistas



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

De un total de 118 personas encuestadas se pudo determinar que el 55% representa al género masculino, mientras que el 45% representa al género femenino.

2. ¿Cuál es su edad?

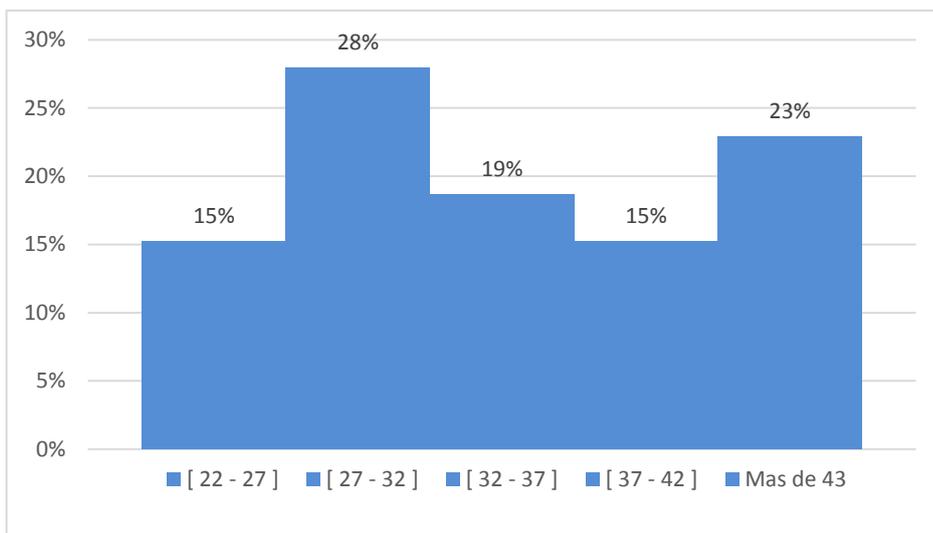
Cuadro N° 5. Edad de los turistas.

EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
[22 - 27]	18	15%
[27 - 32]	33	28%
[32 - 37]	22	19%
[37 - 42]	18	15%
Más de 43	27	23%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 4. Edad de los turistas



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 15% de personas encuestadas comprenden una edad de 22 a 27 años, el 28% de 27 a 32 años, el 19% de 32 a 37 años, el 15% de visitantes tienen de 37 a 42 años, y un 23% tienen más de 43 años de edad, cabe recalcar que el mayor porcentaje está considerado entre 27 a 32 años.

3. ¿Cuál es su lugar de origen?

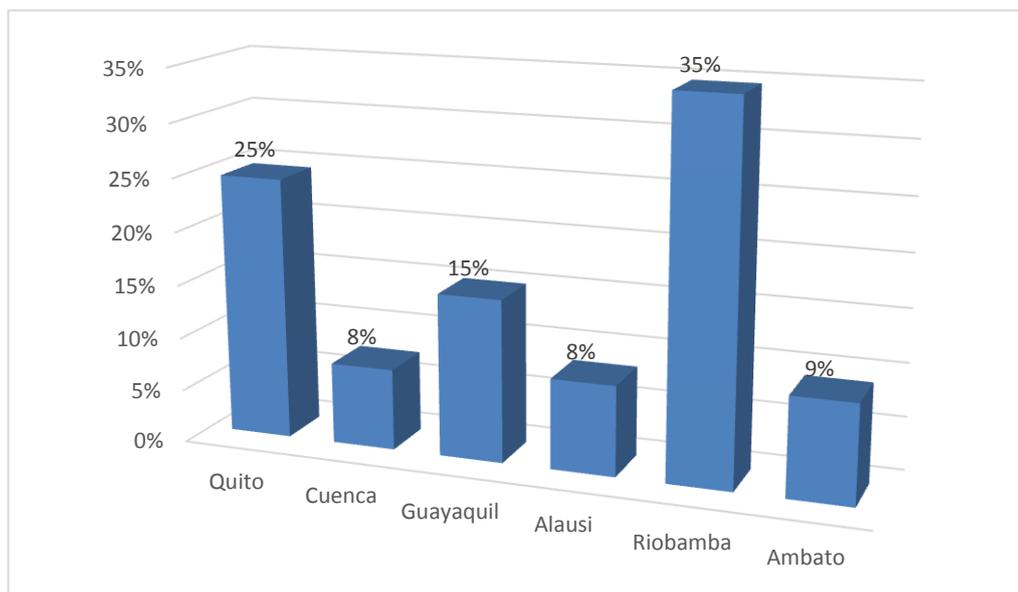
Cuadro N° 6. Procedencia de los turistas

LUGAR DE ORIGEN	NÚMERO	PORCENTAJE
Quito	29	25%
Cuenca	9	8%
Guayaquil	18	15%
Alausi	10	8%
Riobamba	41	35%
Ambato	11	9%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 5. Procedencia de los turistas



El 25% de personas que visitan el cantón Riobamba pertenecen a la ciudad de Quito, un 8% pertenecen a Cuenca y Alausi, un 15% pertenecen a Guayaquil, un 9% pertenecen a la ciudad de Ambato, mientras que el 35% son de Riobamba.

4. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

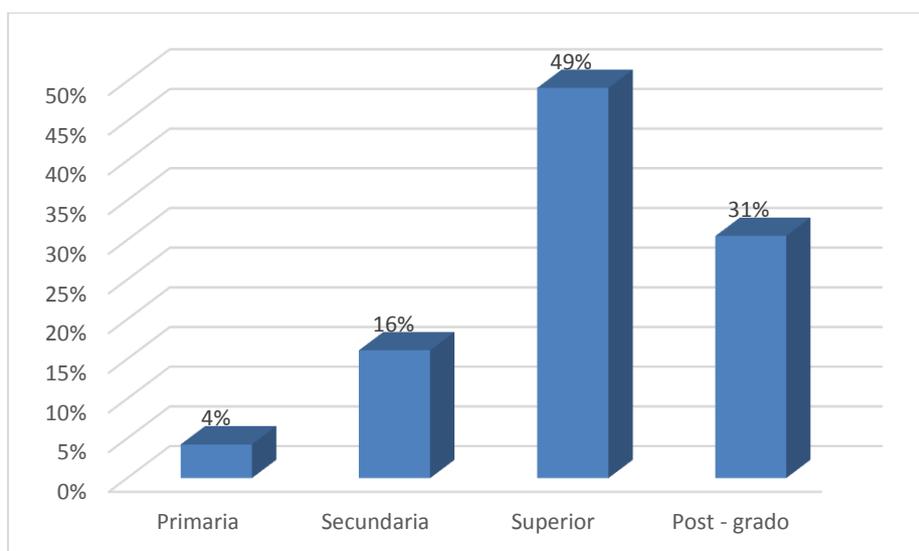
Cuadro N° 7. Nivel de instrucción

INSTRUCCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Primaria	5	4%
Secundaria	19	16%
Superior	58	49%
Post - grado	36	31%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 6. Nivel de instrucción.



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 4% de visitantes encuestados tienen un nivel de instrucción primaria, el 16% de visitantes tienen instrucción secundaria, el 49% de visitantes tienen instrucción superior y el 31% de visitantes tienen instrucción Post – grado.

5. ¿Le gusta a usted visitar museos?

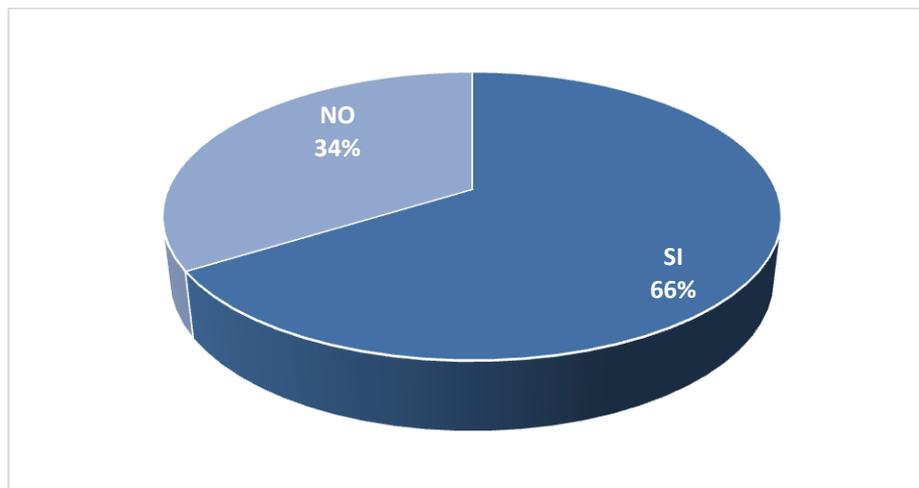
Cuadro N° 8. Visita a museos

VISITA MUSEOS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	78	66%
NO	40	34%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 7. Visita a museos



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

De 118 visitantes encuestados, se pudo determinar que el 66% tiene el interés de visitar museos; y también hablamos de un 34% de personas que no le agrada visitar este tipo de establecimientos.

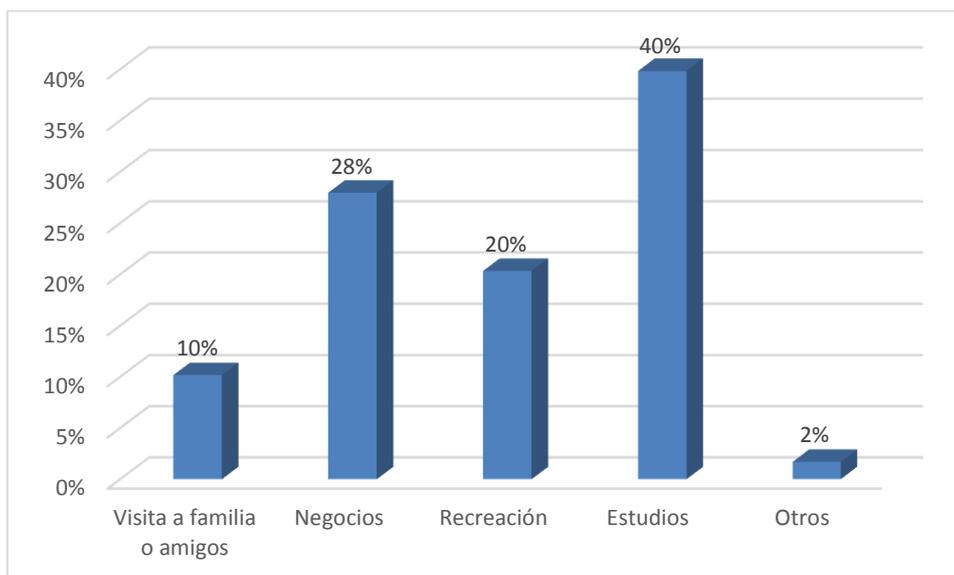
6. ¿Cuál fue su motivo para visitar un museo?

Cuadro N° 9. Motivos de viaje

MOTIVO	NÚMERO	PORCENTAJE
Visita a familia o amigos	12	10%
Negocios	33	28%
Recreación	24	20%
Estudios	47	40%
Otros	2	2%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 8. Motivos de viaje



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 10% de visitantes encuestados mencionan que su motivo de viaje es por visita a familia o amigo, el 28% de visitantes lo realizan por negocios, el 20% de encuestados lo realizan por recreación, y hablamos que el 40% lo realizan por estudios, mientras que el 2% de visitantes lo realizan por otros motivos.

7. ¿Qué tipo de museos le gusta visitar a usted?

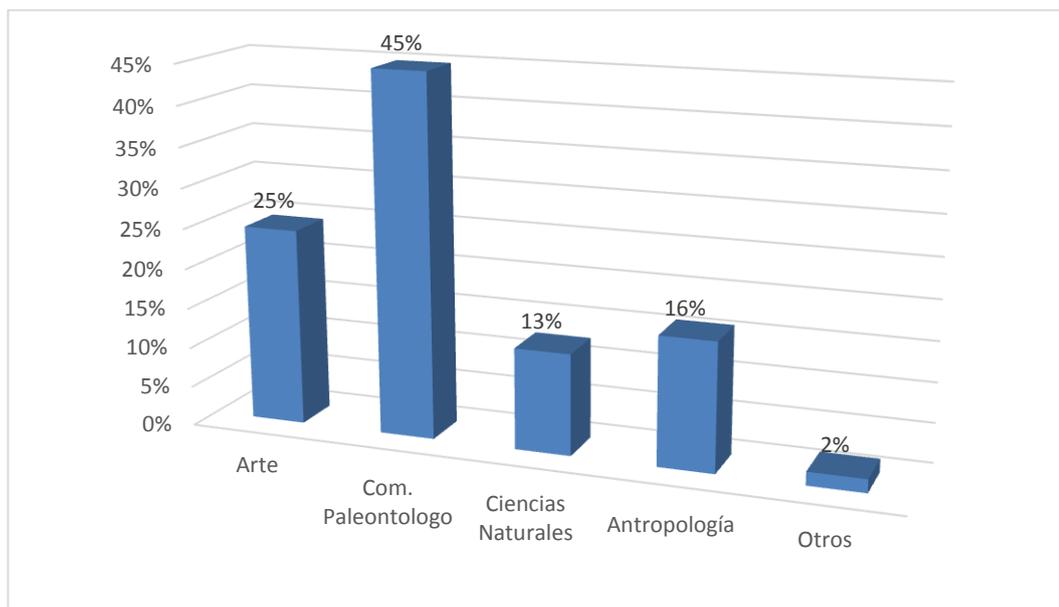
Cuadro N° 10. Tipos de museos

TIPOS DE MUSEO	NÚMERO	PORCENTAJE
Arte	29	25%
Com. Paleontólogo	53	45%
Ciencias Naturales	15	13%
Antropología	19	16%
Otros	2	2%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 9. Tipos de museos



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 25% de visitantes encuestados prefieren visitar un museo de arte, el 45% un museo comunitario paleontólogo, un 13% museo de Ciencias Naturales, el 16% un museo de antropología, mientras que el 2% tienen el interés de visitar museos más temáticos.

8. ¿Conoce usted el Nuevo museo paleontológico ubicado en la comunidad San José de Chalan en la parroquia Licto?

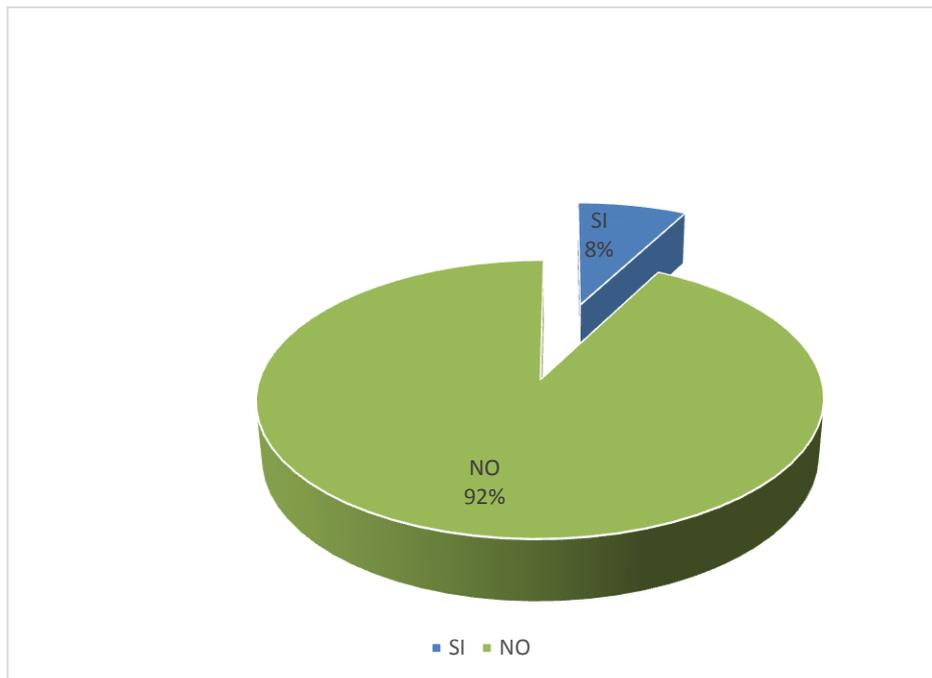
Cuadro N° 11. Conoce el museo

CONOCE EL MUSEO	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	9	8%
NO	109	92%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 10. Conoce el museo



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

De un total de 118 visitantes encuestados se considera que el 92% no conocen el Museo paleontológico ubicado en la comunidad San José de Chalán en la parroquia Licto; mientras que un resultado mínimo del 8% si conocen este lugar.

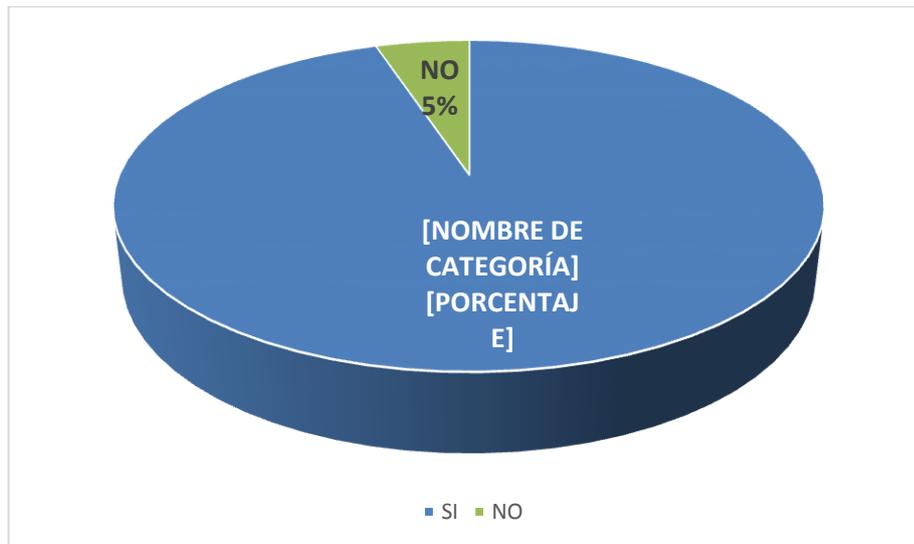
9. ¿Considera importante que el museo Paleontólogo de la comunidad de San José de Chalán cuente con un plan de Manejo para el desarrollo turístico y socio económico?

Cuadro N° 12. Opinión

OPINIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	112	95%
NO	6	5%
TOTAL	118	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 11. Opinión



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 95% de los visitantes encuestados consideran importante que el museo cuente con un Plan de manejo para mejorar el desarrollo Turístico y socioeconómico de la comunidad; mientras que el 5% no lo consideran importante.

10. ¿Qué tipo de facilidades turísticas debería tener un museo?

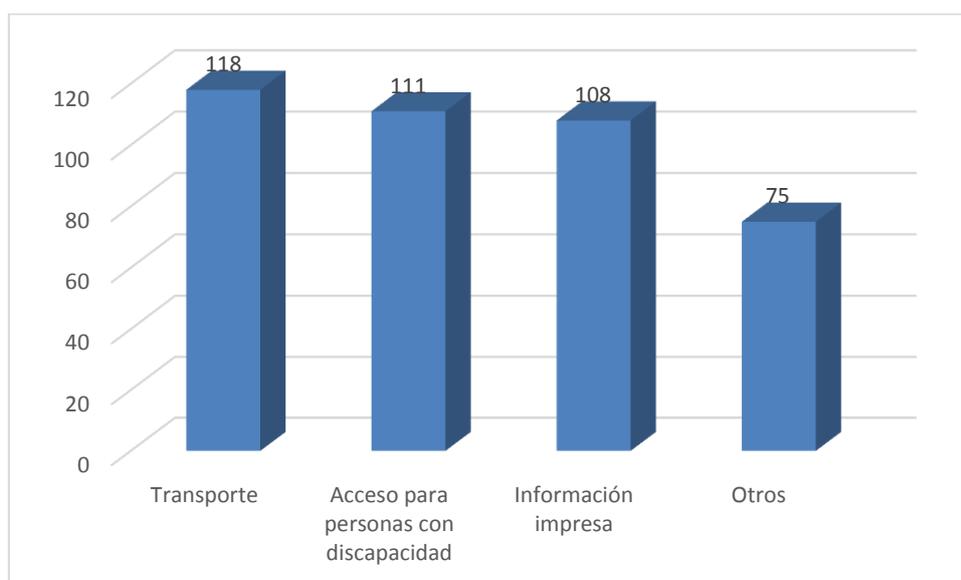
Cuadro N° 13. Facilidades turísticas

FACILIDADES TURISTICAS	NÚMERO
Transporte	118
Acceso para personas con discapacidad	111
Información impresa	108
Otros	75

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 12. Facilidades turísticas



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

De los 118 visitantes encuestados, la mayoría ponen en consideración como facilidades turísticas que debe tener un museo es un transporte seguro y accesibilidad para las personas con discapacidad, mientras que 108 personas encuestadas priorizan la entrega de información impresa.

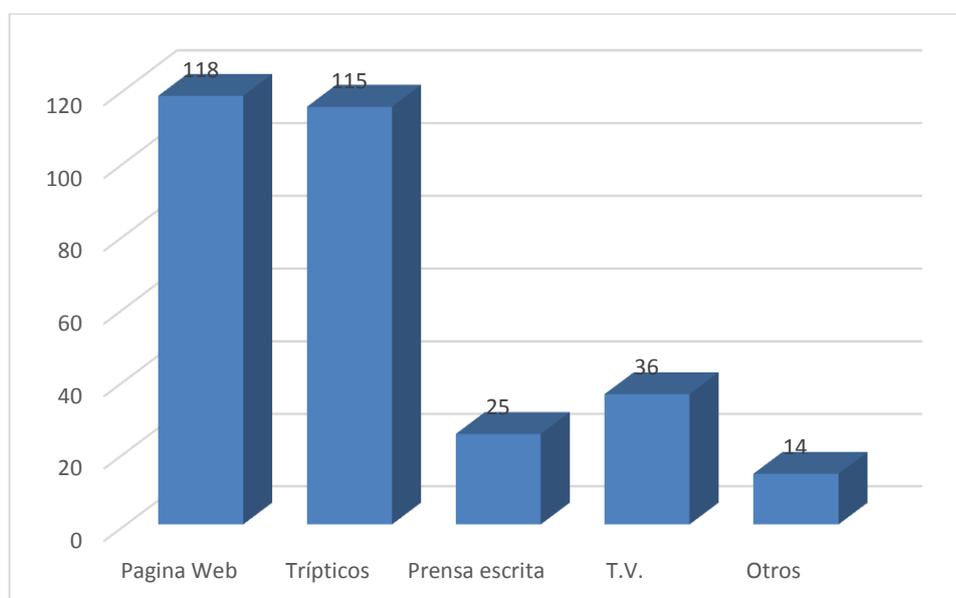
11. ¿Cómo cree usted que debería comercializarse o difundirse el museo?

Cuadro N° 14, Publicidad

PUBLICIDAD	NÚMERO
Página Web	118
Trípticos	115
Prensa escrita	25
T.V.	36
Otros	14

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 13. Publicidad



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

De un total de 118 visitantes encuestados se pudo determinar que la mayoría consideran que se debe comercializar o difundir un museo mediante la creación de página web y trípticos, mientras que un 25% de personas lo consideran por otros medio (prensa escrita, televisión, etc.)

b. Encuestas realizadas a turistas extranjeros

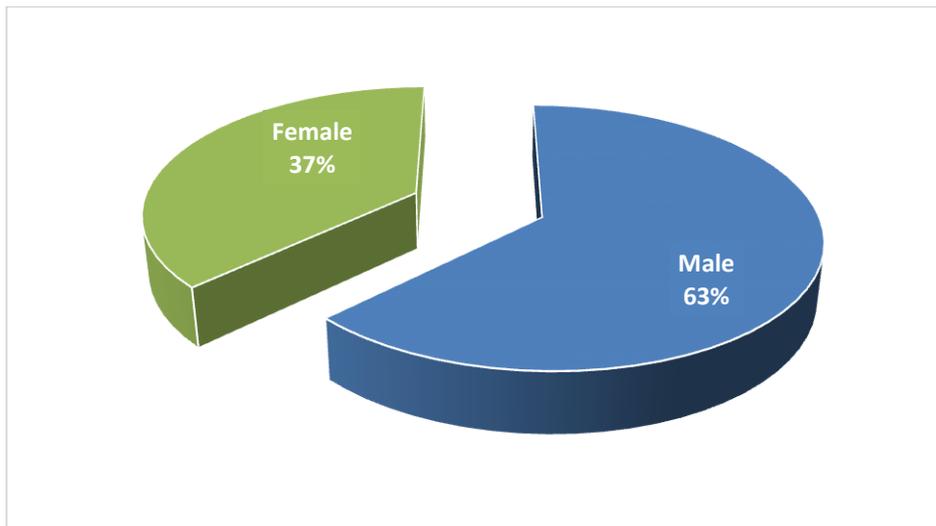
1. What is your sex?

Cuadro N° 15. Sex

SEX	NUMBER	PERCENT
Male	54	63%
Female	32	37%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 14. Sex



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 63% de los visitantes extranjeros encuestados son de género masculino, mientras que el 37% son de género femenino.

2. What is your age?

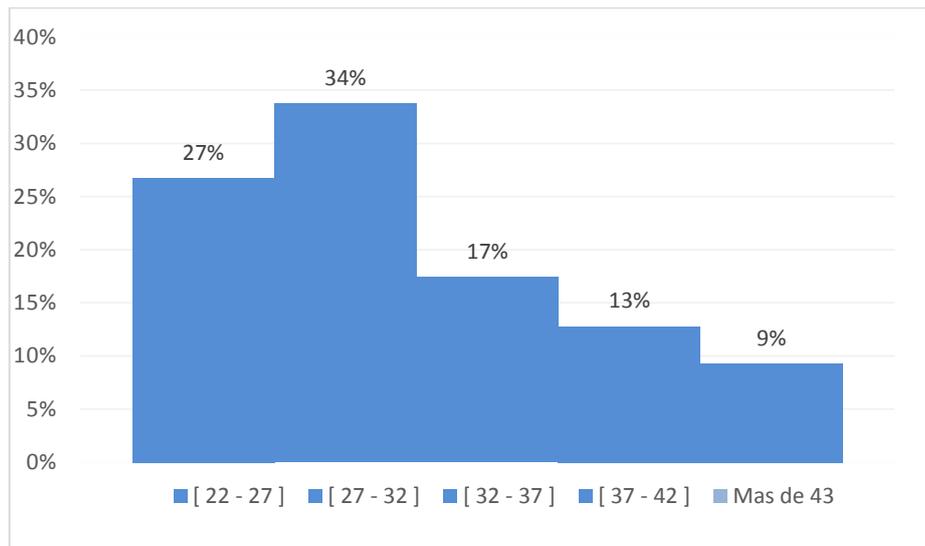
Cuadro N° 16. Tourist's age

AGE	NUMBER	PERCENT
[22 - 27]	23	27%
[27 - 32]	29	34%
[32 - 37]	15	17%
[37 - 42]	11	13%
Más de 43	8	9%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 15. Tourist's age



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 27% de extranjeros encuestados tienen una edad de 22 a 27 años, el 34% de 27 a 32 años, el 17% de 32 a 37 años, el 13% de visitantes tienen de 37 a 42 años, y el 9% de tienen más de 43 años.

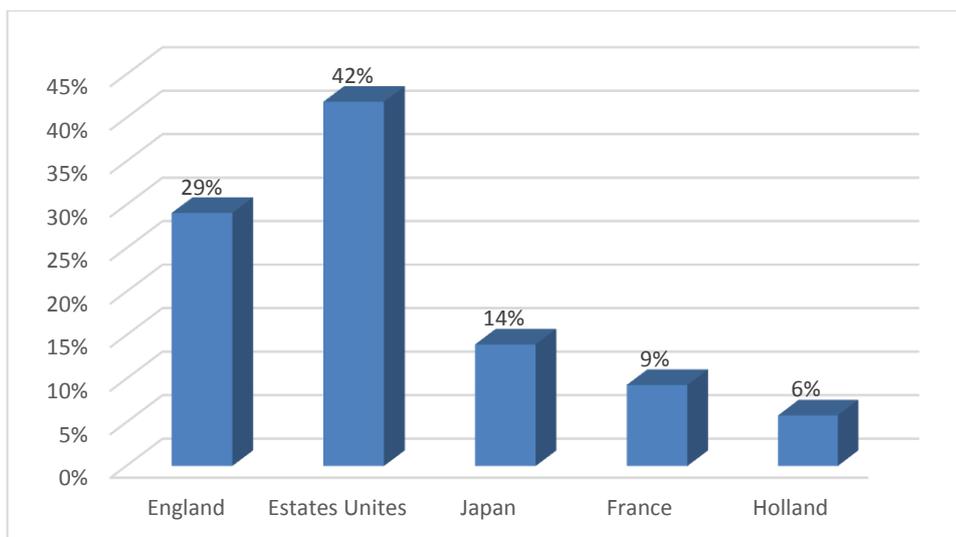
3. Where are you from?

Cuadro N° 17. Place of Origin

PLACE	NUMBER	PERCENT
England	25	29%
Estates Unites	36	42%
Japan	12	14%
France	8	9%
Holland	5	6%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 16. Place of Origin



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 29% de extranjeros son de origen Inglesa, el 42% de origen estadounidense, el 14% pertenecen a Japón, el 9% pertenecen a Francia, y el 6% pertenecen a Holanda.

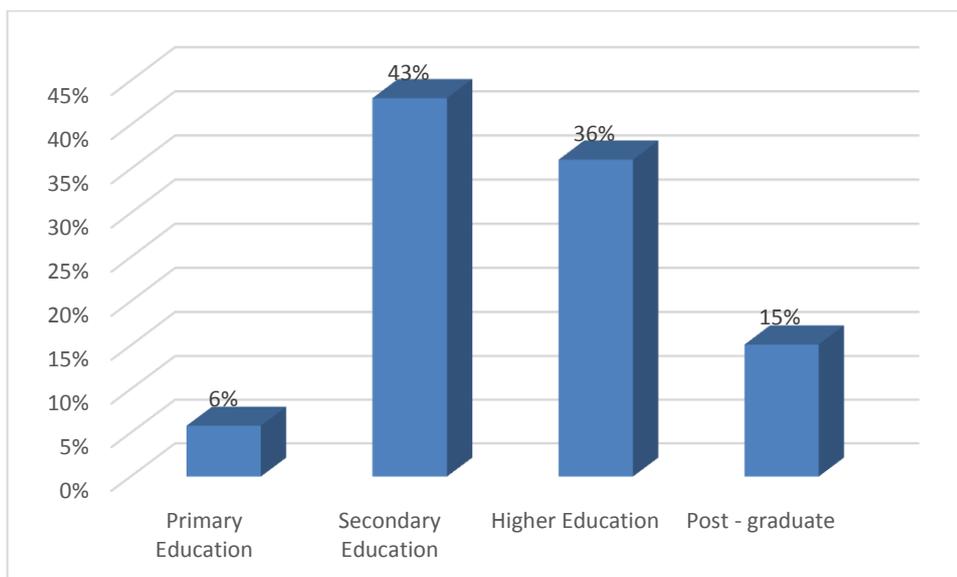
4. What education do you have?

Cuadro N° 18. Education

INSTRUCTION LEVEL	NUMBER	PERCENT
Primary Education	5	6%
Secondary Education	37	43%
Higher Education	31	36%
Post - graduate	13	15%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 17. Education



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 6% de extranjeros encuestados tienen un nivel de instrucción primaria, el 43% tienen instrucción secundaria, el 36% de extranjeros tienen instrucción superior y un 15% tienen instrucción Post – grado.

5. Do you like to visit museums?

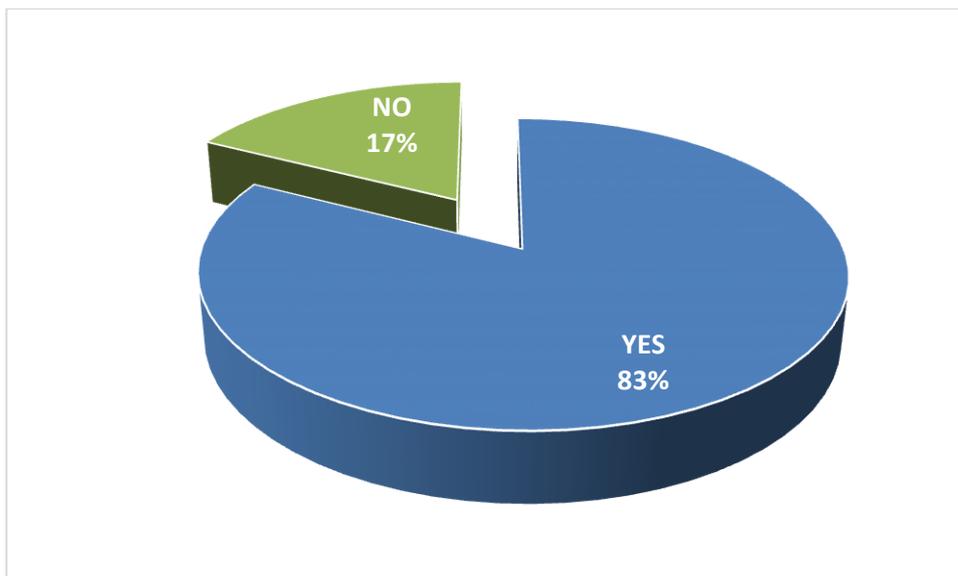
Cuadro N° 19. Visit

VISIT	NUMBER	PERCENT
YES	71	83%
NO	15	17%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 18. Visit



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

De 86 extranjeros encuestados, el 83% si le gusta visitar museos; mientras que el 17% de encuestados no le gusta visitar.

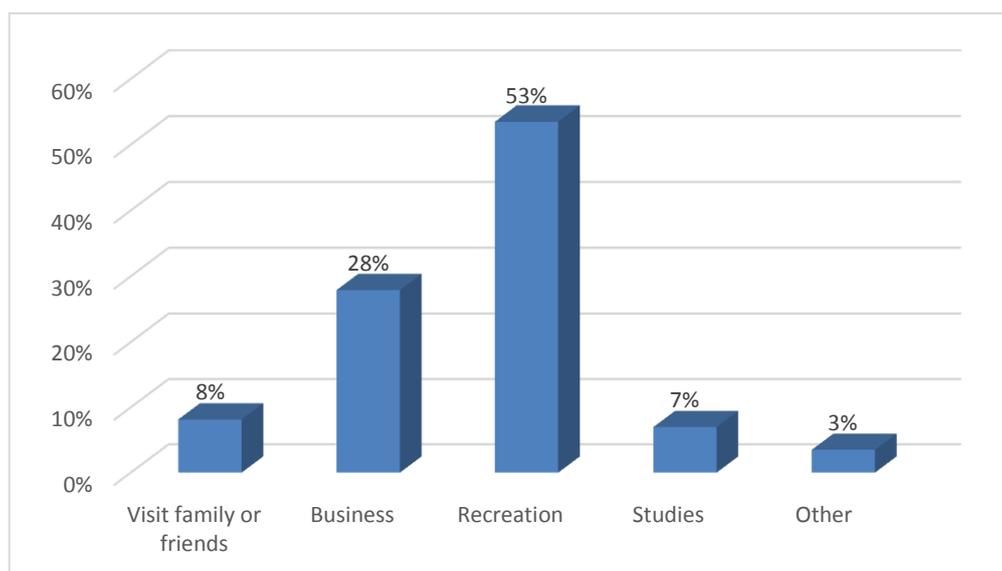
6. Which their reason was to visit a museum?

Cuadro N° 20. Reason

REASON	NUMBER	PERCENT
Visit family or friends	7	8%
Business	24	28%
Recreation	46	53%
Studies	6	7%
Other	3	3%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 19. Reason



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 8% de visitantes extranjeros encuestados mencionan que su motivo de viaje es por visita a familia o amigo, el 28% de visitantes lo realizan por negocios, el 53% lo realizan por recreación, el 7% lo realizan por estudios mientras que el 3% de visitantes lo realizan por otros motivos.

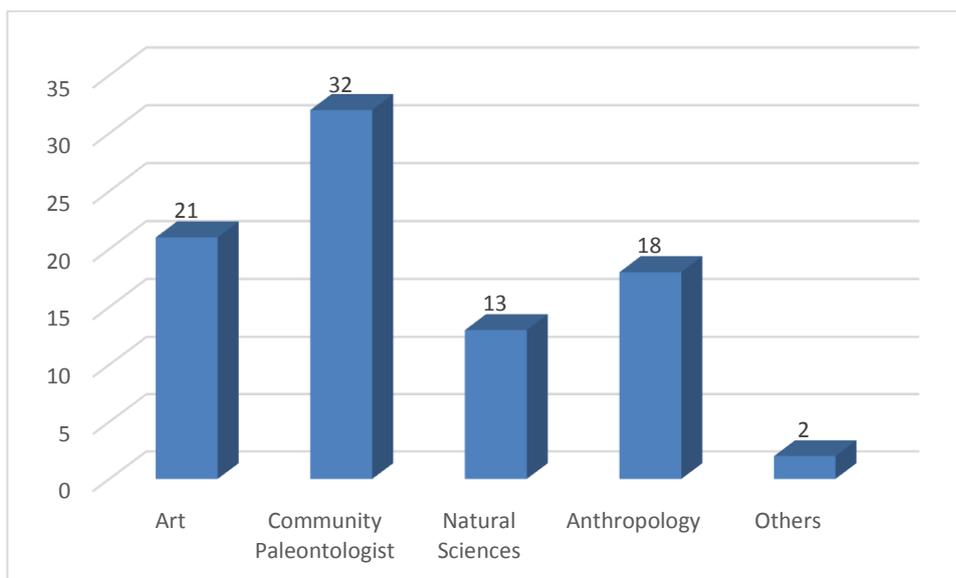
7. What kind of museums you like to visit?

Cuadro N° 21. Museum type

MUSEUM TYPE	NUMBER	PERCENT
Art	21	24%
Community Paleontologist	32	37%
Natural Sciences	13	15%
Anthropology	18	21%
Others	2	2%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 20. Museum Type



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 24% de visitantes extranjeros encuestados prefieren visitar un museo de arte, el 37% un museo comunitario paleontólogo, un 15% museo de Ciencias Naturales, el 21% un museo de antropología, mientras que el 2% prefieren visitar otros tipos de museos.

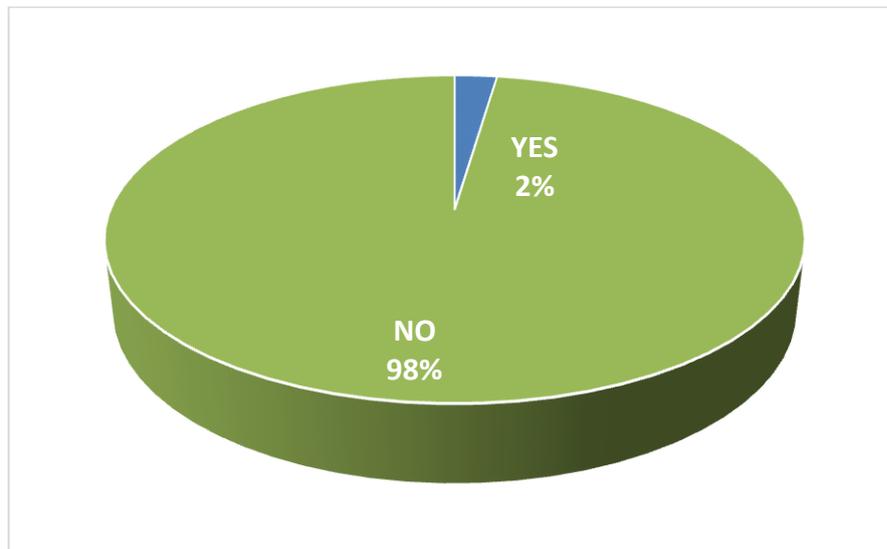
8. Are you familiar with the new Museum Paleontologist, located in San Jose, Chalan in Licto?

Cuadro N° 22. Know

KNOW	NUMBER	PERCENT
YES	2	2%
NO	84	98%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 21 Know



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 98% de visitantes extranjeros encuestados no conocen el Museo paleontólogo ubicado en la comunidad San José de Chalán en la parroquia Licto; mientras que el 2% conocen el museo.

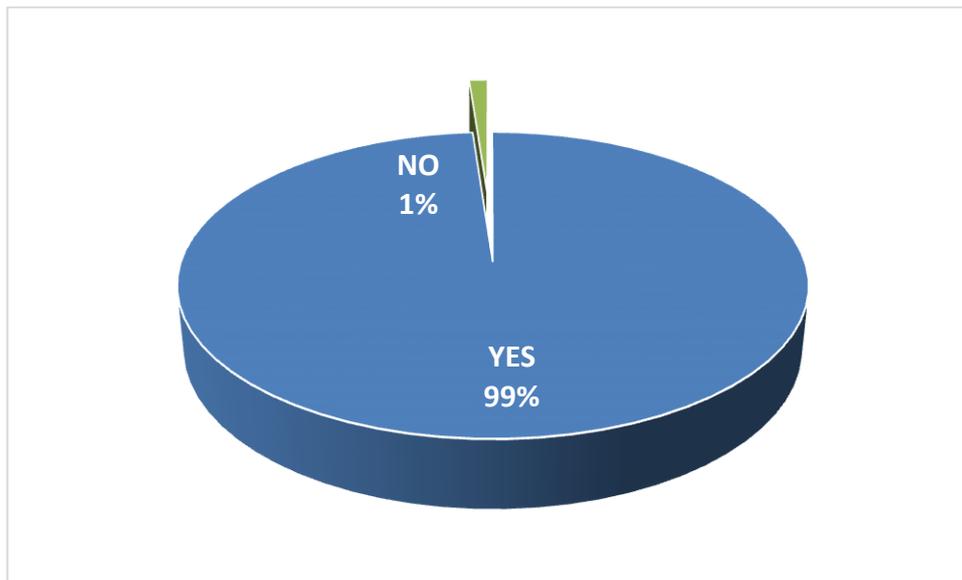
9. ¿Considers it important that the museum paleontologist of the community of San José de Chalán count with a Management Plan tourism best practices for better socio-economic development?

Cuadro N° 23. Opinion

OPINION	NUMBER	PERCENT
YES	85	99%
NO	1	1%
TOTAL	86	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 22. Opinion



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.
Elaborado Por: Deysi Tinoco

El 99% de los visitantes extranjeros encuestados consideran importante que el museo cuente con un Plan de Manejo; mientras que el 1% no lo consideran importante.

10. ¿What kind of tourist facilities should have a museum?

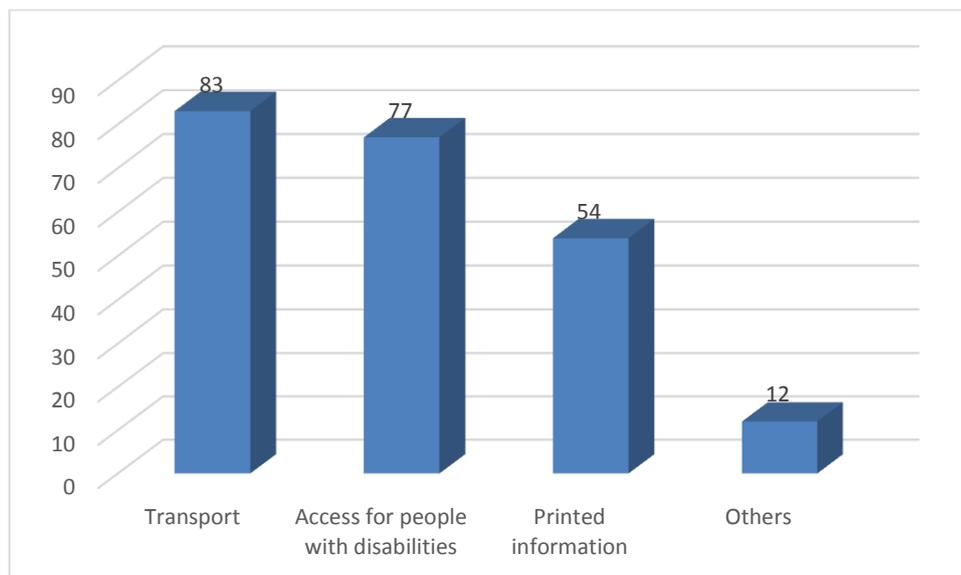
Cuadro N° 24. Tourist Facilities

TOURIST FACILITIES	NUMBER
Transport	83
Access for people with disabilities	77
Printed information	54
Others	12

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 23. Tourist Facilities



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

De los 86 visitantes extranjeros encuestados en su mayoría prefieren como facilidades turísticas de un museo transporte y acceso para personas con discapacidad, mientras que unas 54 personas prefieren información impresa.

11. ¿How do you think should commercialize or diffuse the museum?

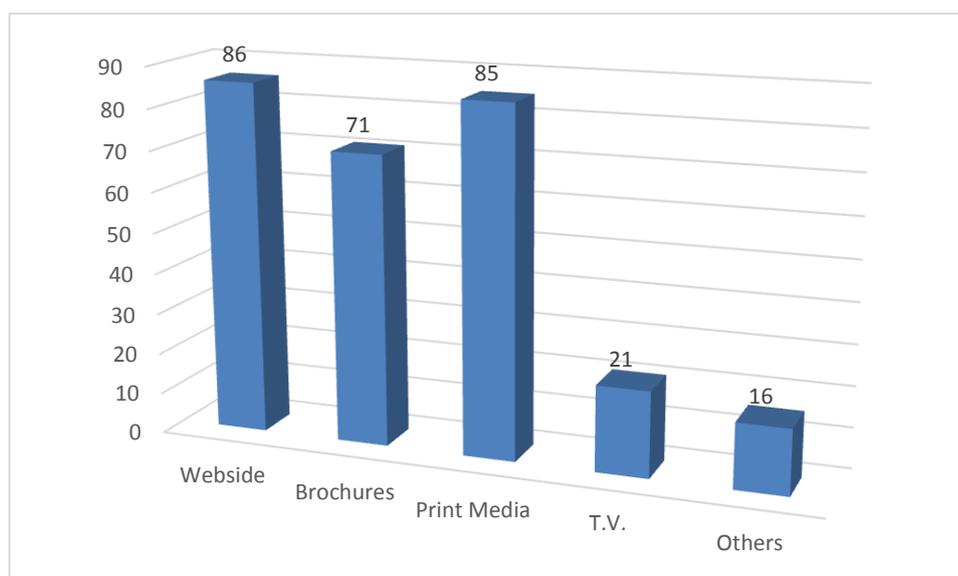
Cuadro N° 25. Advertising

ADVERTISING	NÚMERO
Webside	86
Brochures	71
Print Media	85
T.V.	21
Others	16

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 24. Advertising



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas extranjeros/ 2013.

Elaborado Por: Deysi Tinoco

De los 86 visitantes extranjeros encuestados la mayoría opinan que mediante la página web y los trípticos se debería difundir un museo, mientras que unas 85 personas creen por medio de la prensa escrita, y unas 21 personas por televisión.

4.1.6.2 Análisis de oferta y demanda

a. Análisis de la oferta

En el análisis del mercado, para un Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico de San José de Chalán, lo que interesa es saber cuál es la oferta existente en el circuito comercial. Por lo cual se ha tomado en cuenta para la presente investigación la oferta indirecta, en este caso son los museos que existen en la ciudad de Riobamba.

Cuadro N° 26. Museos de la ciudad de Riobamba

MUSEO	DIRECCIÓN	TIPO
Museo del Monasterio de las Conceptas	Larrea y Argentinos	Religioso
Museo del Banco Central del Ecuador	Veloz y Carabobo	Arqueológico Contemporáneo Salas Temporales
Museo Paquita de Jaramillo	Rocafuerte y 10 de Agosto	Arqueológico
Museo de la nación Puruhá	Rocafuerte y 10 de agosto	Etnográfico
Museo de armas de la Brigada Blindada Galápagos	Av. De los Hereos	Histórico militar
Museo Córdova Román	Juan de Velasco entre Veloz y Orozco	Histórico de Riobamba

Fuente: www.palabraenpie.org

Elaborado Por: Deysi Tinoco

b. Análisis de la demanda

Demanda es la cantidad y calidad de bienes y/o servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor, y dentro del presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta a los visitantes nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Riobamba, debido a que ciertos museos no cuentan con registros del número de visitantes por año.

Realizando esta breve observación es importante también citar que los resultados que se obtuvieron al aplicar las encuestas fueron procesados en el programa Microsoft Excel, por medio de cuadros y gráficas; con la finalidad de encontrar frecuencias de respuestas y poder obtener los objetivos buscados en cada una de ellas. Por las encuestas aplicadas a los segmentos se puede observar lo siguiente:

Los turistas nacionales y extranjeros nos abren la posibilidad de diseñar un Plan de Manejo para el Museo Comunitario porque al momento de buscar información acerca de la existencia de un Plan anterior nos dimos cuenta que éste no existía.

Cuadro N° 27. Histórico de la demanda de los museos de Riobamba (# visitantes)

DEMANDA EN MUSEOS DE RIOBAMBA

MUSEO	TIPO	2009	2010	2011	2012	2013
Museo del Monasterio de las Conceptas	Religioso	1.500	S/R	S/R	S/R	S/R
Museo del Banco Central del Ecuador	Arqueológico o Contemporáneo Salas Temporales	5.000	S/R	120.434	19.056	11.220
Museo Paquita de Jaramillo	Arqueológico o	1.200	S/R	S/R	S/R	S/R
Museo de la nación Puruhá	Etnográfico	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Museo de armas de la Brigada Blindada Galápagos	Histórico militar	320	S/R	S/R	S/R	S/R
Museo Córdova Román	Histórico de Riobamba	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

Fuentes: Ministerio de Cultura y Patrimonio ; [http:// palabra en pie.org](http://palabraenpie.org)

“Por cinco años consecutivos Ecuador lidera el destino turístico de los jubilados de EE.UU y Canadá” (MINTUR, 2013), información expresada por el Viceministro de Turismo Luis Falconí, quien además informó que en el 2012 Ecuador acogió a más de 1'272.000 turistas extranjeros debido a un mejoramiento de las condiciones de infraestructura, clima y costos.

Dentro de este informe, el Viceministro indicó que durante el 2009, al Ecuador llegaron unos 960.000 turistas, en el 2010 un millón 40 mil, es decir, se registró un crecimiento del 8%, en el 2011, un total de 1'141.000 viajeros, equivalente a un 11 % y en el 2012, 1'272.000 turistas, lo cual posee un crecimiento del 12 %.

Esta información dimensiona el poder turístico que tiene el país en los actuales momentos.

Según los datos obtenidos de la Unidad de Turismo de Riobamba, en el año 2012 han ingresado a la ciudad de Riobamba 210.211 turistas, de los cuales 121.903 son nacionales y 88.308 extranjeros.

En base a esta información y utilizando la fórmula del interés compuesto, se pudo proyectar la demanda futura y pronosticar la afluencia turística para los próximos 5 años, de la siguiente manera:

$$C_f = C_0 (1+i)^n$$

Donde:

C_f = año a proyectar (2013 - 2017)

C_0 = demanda actual (Turistas nacionales (121.903) y turistas extranjeros (88.308))

i = tasa de crecimiento turístico 2012 (12%)

n = el año a proyectarse (1 - 5)

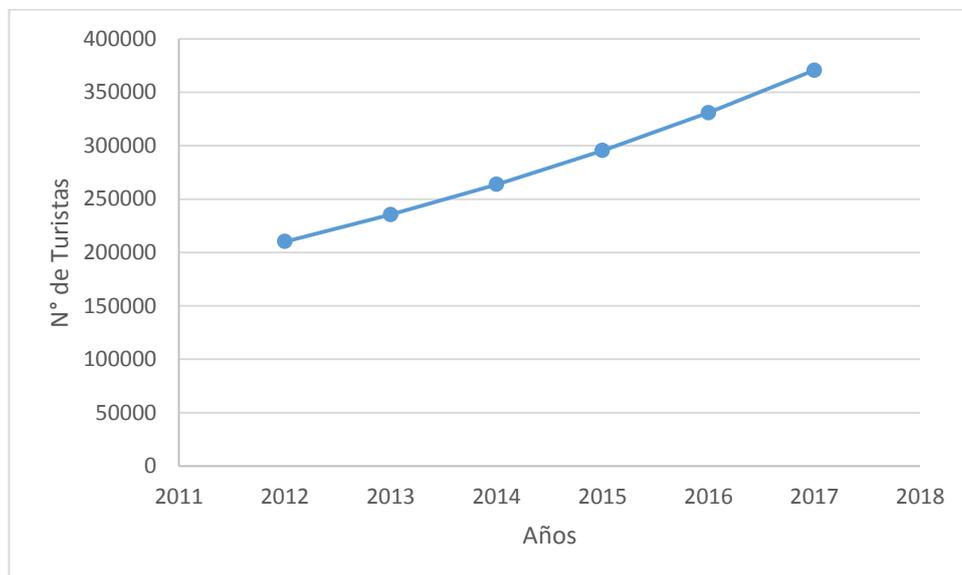
Cabe indicar que de acuerdo a la pregunta número 5 de la encuesta en donde se indaga sobre si al turista le gusta o no visitar museos, se obtuvo que al 66 % de los encuestados si les gusta realizar visita a museos.

Cuadro N° 28. Proyección de la Demanda Futura de visitantes a la ciudad de Riobamba

PROYECCIÓN DEMANDA DE VISITANTES A LA CIUDAD DE RIOBAMBA			
Año	Demanda turistas extranjeros	Demanda turistas nacionales	Total demanda
2012	88308	58283	121903
2013	98905	65277	136531
2014	110774	73111	152915
2015	124066	81884	171265
2016	138954	91710	191817
2017	155629	102715	214835

Elaborado por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 25. Demanda futura de visitantes a la ciudad de Riobamba



Elaborado por: Deysi Tinoco

Según los datos obtenidos de la Unidad de Turismo de Riobamba, en el año 2012 han ingresado a los museos de la ciudad de Riobamba 19.056 turistas.

En base a esta información y utilizando la fórmula del interés compuesto, se pudo proyectar la demanda futura y pronosticar la afluencia turística a los museos de la ciudad de Riobamba para los próximos 5 años, de la siguiente manera:

$$C_f = C_0 (1+i)^n$$

Donde:

C_f = año a proyectar (2013 - 2017)

C_0 = demanda actual (N° turistas que visitaron museos en Riobamba = 19.056)

i = tasa de crecimiento turístico 2012 (12%)

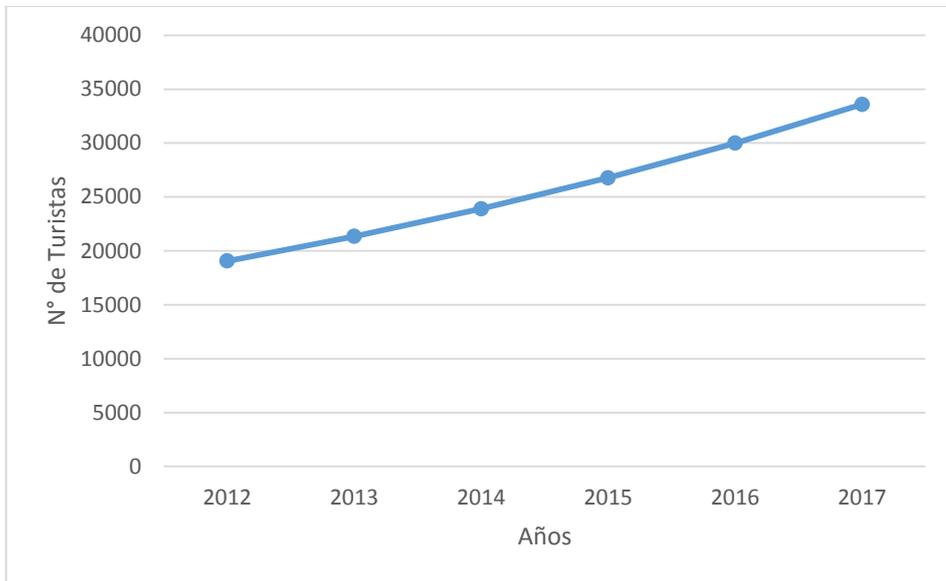
n = el año a proyectarse (1 - 5)

Cuadro N° 29. Proyección de visitantes a Museos de Riobamba

Año	Demanda museos de Riobamba (N° de visitantes)
2012	19056
2013	21343
2014	23904
2015	26772
2016	29985
2017	33583

Elaborado por: Deysi Tinoco

Gráfico N° 26. Demanda Futura de visitantes a museos de la ciudad de Riobamba



Elaborado por: Deysi Tinoco

4.2 ANÁLISIS FODA

Para el diagnóstico del Museo Comunitario Paleontólogo de la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, se utilizó un análisis FODA, partiendo de entrevistas siendo la lluvia de ideas una herramienta importante en el desarrollo del análisis en mención. La matriz FODA está compuesta de las siguientes afirmaciones.

Cuadro N° 30. Fortalezas y debilidades al interior del museo

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con ruinas arqueológicas• Conservación de costumbres y tradiciones en la comunidad• Primer museo paleontólogo de la provincia de Chimborazo.• Vías accesibles	<ul style="list-style-type: none">• Inadecuado Manejo del Museo• Deficiente promoción turística• Carencia de servicios• Inexistencia de señalética

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

Cuadro N° 31. Oportunidades y amenazas del entorno

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo del GAD de la provincia de Chimborazo.• Buenas relaciones con la comunidad.• Mejorar la calidad de vida de la comunidad.• Ser una comunidad reconocida a nivel nacional	<ul style="list-style-type: none">• Desastres Naturales• Pérdida o robo de las piezas• Migración• Falta de interés de la comunidad por conservar el Museo.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

1. Análisis de la matriz FODA

Cuadro N° 32. Análisis de la matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Primer museo paleontólogo de la provincia de Chimborazo.2. Conservación de costumbres y tradiciones en la comunidad3. Cuenta con ruinas arqueológicas4. Vías accesibles	<ol style="list-style-type: none">1. Inadecuado Manejo del Museo.2. Carencia de servicios3. Deficiente promoción turística4. Inexistencia de señalética
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo del GAD de la provincia de Chimborazo.2. Buenas relaciones con la comunidad.3. Mejorar la calidad de vida de la comunidad.4. Ser una comunidad reconocida a nivel nacional	<ol style="list-style-type: none">1. Pérdida o robo de las piezas2. Migración3. Desastres Naturales4. Falta de interés de la comunidad por conservar el Museo.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

(Priorización del análisis FODA Ver Anexo 2)

2. Mapas de necesidades y alternativas de solución

Cuadro N° 33. Mapas de necesidades y alternativas de solución

MAPAS DE NECESIDADES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

N°	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
1	Inadecuado Manejo del Museo.	Políticas inadecuadas Manejo inadecuado de piezas de exhibición Personal no capacitado. No existencia de autogestión	Inadecuada administración Deterioro de las piezas de exhibición Turistas insatisfechos No desarrollo del museo	Implementar el Plan de Manejo para el Museo.
2	Carencia de servicios	No existe inversión No participación de la comunidad	Poca oferta turística Insatisfacción del turista Poca afluencia de turistas	Implementar el plan de manejo para el museo
3	Deficiente promoción turística	Ineficientes políticas de promoción Desconfianza de las autoridades	Desconocimiento del atractivo turístico Poca afluencia de turistas	Implementación de un plan de marketing.
4	Inexistencia de señalética	Desinterés de las autoridades y representantes Deficientes recursos económicos	Estrés del turista Pérdida de tiempo	Implementar señalética interna y externa
5	Pérdida o robo de pizas	Falta de fuentes de trabajo Descuido de los encargados.	Ingresos económicos bajos Inseguridad para los clientes	Implementar alarmas comunitarias en el sector
6	Falta de interés de la comunidad por conservar el Museo.	Cambio de autoridades. Selección inadecuada de políticas.	Deterioro de las piezas. Poca afluencia de turistas	Implementar nuevos servicios turísticos.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

3. Matriz de estrategias de cambio

Cuadro N° 34. Matriz de estrategias

MATRIZ DE ESTRATEGIAS

	OPORTUNIDADES	Matriz AMENAZAS
	1. Apoyo del GAD de la provincia de Chimborazo. 2. Buenas relaciones con la comunidad. 3. Mejorar la calidad de vida de la comunidad. 4. Ser una comunidad reconocida a nivel nacional	1. Pérdida o robo de las piezas 2. Migración 3. Desastres Naturales 4. Falta de interés de la comunidad por conservar el Museo.
FORTALEZAS	Estrategia FO	Estrategia FA
1. Primer museo paleontólogo de la provincia de Chimborazo. 2. Conservación de costumbres y tradiciones en la comunidad 3. Cuenta con ruinas arqueológicas. 4. Vías accesibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el lugar obtenido para que la comunidad sea reconocida y lograr su desarrollo (F1:O4). • Aprovechar del apoyo del GAD de Chimborazo para conservar las ruinas arqueológicas. (F3:O1). Aprovechar del primer museo paleontólogo para el beneficio del nivel de vida de la comunidad (F1:O3). 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el atractivo turístico para disminuir la migración (F1:A2). • Fácil acceso para salvaguardar las piezas en casa de desastres naturales (F4:A3). • Cuidar de las piezas paleontológicas para que no exista pérdida ni robo de las mismas (F2:A1).
DEBILIDADES	Estrategia DO	Estrategia DA
1. Inadecuado Manejo del Museo. 2. Carencia de servicios 3. Deficiente promoción turística 4. Inexistencia de señalética	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar de la ayuda del GAD para implementar un Plan de Manejo del Museo (D1:O1). • Elevar el nivel de vida de la comunidad a través de la creación de nuevos servicios turísticos (D2:O3). • Incrementar la promoción turística para que la comunidad sea reconocida a nivel nacional (D3:O4). • Implementar la señalética en los ingresos a la comunidad con el apoyo del GAD de Chimborazo (D4:O1). 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el Plan de Manejo para mantener el interés de la comunidad por conservar el museo (D1:A4) • Incrementar los servicios turísticos en la comunidad para disminuir la migración (D2:A2). • Aumentar la promoción turística del lugar a través de señalética para que la comunidad se interese en conservarlo (D4:A4).

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A medida que ha pasado el tiempo y viendo las necesidades existentes de los turistas nacionales e internacionales, se han ido descubriendo y evaluando nuevas alternativas dentro del turismo en nuestra provincia, esto nos indica que los prestadores de servicios deben estar preparados profesionalmente en conocimientos, técnicas y calidad de los servicios que prestan, cumpliendo con las reglas que se establecen.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros se identificó el perfil del turista que visitará el museo comunitario paleontólogo, por lo que se detalla a continuación:

- De un total de 118 personas encuestadas se pudo determinar que el 55% son de género masculino, mientras que el 45% son de género femenino.
- El 15% de personas encuestadas comprenden una edad de 22 a 27 años, el 28% de 27 a 32 años, el 19% de 32 a 37 años, el 15% de visitantes tienen de 37 a 42 años, y un 23% tienen más de 43 años de edad, cabe recalcar que el mayor porcentaje está considerado entre 27 a 32 años.
- El 25% de personas que visitan el cantón Riobamba pertenecen a la ciudad de Quito, un 8% pertenecen a Cuenca y Alausí, un 15% pertenecen a Guayaquil, un 9% pertenecen a la ciudad de Ambato, mientras que el 35% son de Riobamba.
- El 4% de visitantes encuestados tienen un nivel de instrucción primaria, el 16% de visitantes tienen instrucción secundaria, el 49% de visitantes tienen instrucción superior y el 31% de visitantes tienen instrucción Post – grado.

- De 118 visitantes encuestados, se pudo determinar que el 68% tiene el interés de visitar museos; y también hablamos de un 34% de personas que no le agrada visitar este tipo de establecimientos.
- El 10% de visitantes encuestados mencionan que su motivo de viaje es por visita a familia o amigo, el 28% de visitantes lo realizan por negocios, el 20% de encuestados lo realizan por recreación, y hablamos que el 40% lo realizan por estudios, mientras que el 2% de visitantes lo realizan por otros motivos.
- El 25% de visitantes encuestados prefieren visitar un museo de arte, el 45% un museo comunitario paleontólogo, un 13% museo de Ciencias Naturales, el 16% un museo de antropología, mientras que el 2% tienen el interés de visitar museos más temáticos.
- De un total de 118 visitantes encuestados se considera que el 92% no conocen el Museo paleontólogo ubicado en la comunidad San José de Chalan en la parroquia Licto; mientras que un resultado mínimo del 8% si conocen este lugar.
- El 95% de los visitantes encuestados consideran importante que el museo cuente con un Plan de Manejo para mejorar el desarrollo socioeconómico de la comunidad; mientras que el 5% no lo consideran importante.
- De los 118 visitantes encuestas la mayoría ponen en consideración como facilidades turísticas que debe tener un museo es un transporte seguro y accesibilidad para las personas con discapacidad, mientras que 108 personas encuestadas priorizan la entrega de información impresa.
- De un total de 118 visitantes encuestados se pudo determinar que la mayoría consideran que se debe comercializar o difundir un museo mediante la creación

de página web y trípticos, mientras que un 25% de personas lo consideran por otros medio (prensa escrita, televisión, etc.)

- El 63% de los visitantes extranjeros encuestados son de género masculino, mientras que el 37% son de género femenino.
- El 27% de extranjeros encuestados tienen una edad de 22 a 27 años, el 34% de 27 a 32 años, el 17% de 32 a 37 años, el 13% de visitantes tienen de 37 a 42 años, y el 9% de tienen más de 43 años.
- El 29% de extranjeros son de origen Inglesa, el 42% de origen estadounidense, el 14% pertenecen a Japón, el 9% pertenecen a Francia, y el 6% pertenecen a Holanda.
- El 6% de extranjeros encuestados tienen un nivel de instrucción primaria, el 43% tienen instrucción secundaria, el 36% de extranjeros tienen instrucción superior y un 15% tienen instrucción Post – grado.
- De 86 extranjeros encuestados, el 83% si le gusta visitar museos; mientras que el 17% de encuestados no le gusta visitar.
- El 8% de visitantes extranjeros encuestados mencionan que su motivo de viaje es por visita a familia o amigo, el 28% de visitantes lo realizan por negocios, el 53% lo realizan por recreación, el 7% lo realizan por estudios mientras que el 3% de visitantes lo realizan por otros motivos.
- El 24% de visitantes extranjeros encuestados prefieren visitar un museo de arte, el 37% un museo comunitario paleontólogo, un 15% museo de Ciencias Naturales, el 21% un museo de antropología, mientras que el 2% prefieren visitar otros tipos de museos.

- El 98% de visitantes extranjeros encuestados no conocen el Museo paleontológico ubicado en la comunidad San José de Chalan en la parroquia Licto; mientras que el 2% conocen el museo.
- El 99% de los visitantes extranjeros encuestados consideran importante que el museo cuente con un plan de Manejo; mientras que el 1% no lo consideran importante.
- De los 86 visitantes extranjeros encuestados en su mayoría prefieren como facilidades turísticas de un museo transporte y acceso para personas con discapacidad, mientras que unas 54 personas prefieren información impresa.
- De los 86 visitantes extranjeros encuestados la mayoría opinan que mediante la página web y los trípticos se debería difundir un museo, mientras que unas 85 personas creen por medio de la prensa escrita, y unas 21 personas por televisión.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico situacional actual de la comunidad se determinó que el Museo no cuenta con los servicios adecuados para la mejor acogida a los turistas nacionales y extranjeros, siendo necesario la implementación de los respectivos programas de mejoras en beneficio del Turismo en la comunidad San José Chalán.
- Con la aplicación de la encuesta se determinó que el 83% de los turistas nacionales y extranjeros presentan un interés hacia la visita de los museos.
- El Plan de Manejo, es el conjunto de programas, conformados por técnicas, y procedimientos, cuya aplicación mejorará el servicio turístico dentro de la institución, cuidando y conservando las piezas de exhibición del lugar lo cual servirá para el desarrollo económico y social de la comunidad.

6.2 RECOMENDACIONES

- Con la información obtenida dentro del presente trabajo de investigación se recomienda entablar diálogos con las diversas autoridades para el mejoramiento de la infraestructura y servicios de la comunidad, los cuales permitirán que el museo pueda tener una mejor acogida por los turistas.
- Mejorar el nivel de participación de la comunidad a través de incentivos o programas que se ofrezcan a los participantes tales como capacitaciones, talleres en proyectos productivos o crear nuevas alternativas de trabajo relacionando al turismo.
- Aplicar el presente Plan de Manejo para el mejoramiento del museo comunitario paleontológico, incorporando a cada uno de los comuneros y prevaleciendo ante todo los valores culturales y el patrimonio paleontológico de la localidad.

CAPÍTULO VII

PROPUESTA

7.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

7.2 INTRODUCCIÓN

Es de conocimiento generalizado que el turismo en el Ecuador es una de las actividades más importantes, por dejar importantes divisas económicas para el desarrollo del mismo, esto, se da porque nuestro país es uno de los más visitados en el ámbito turístico a nivel mundial, solo en el 2012 se registró el ingreso de 1'271.000 arribos, y por lo que va en el presente año las cifras al final del mismo tendrán un incremento considerable.

Ecuador está conformado por cuatro regiones de vasta de riqueza: La Sierra con su sección volcánica atractiva para los turistas aventureros, las playas y localidades de la región costera, son atractivas para todos los visitantes amantes de la calidez del clima y su gente, exuberante es el territorio amazónico por albergar miles de especies animales y exótica fauna, los visitantes y turistas que lleguen a esta región se maravillaran de la riqueza existente, y Galápagos un laboratorio vivo, en el que se encuentra uno de los más bellos paisajes naturales.

Los lugares para visitar dentro de nuestro país son innumerables e interesantes, unos de los más visitados son los museos paleontológicos existentes a lo largo del territorio, los mismos que muestran la historia del hombre ecuatoriano desde su nacimiento, desarrollo y evolución.

En la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, comunidad de San José de Chalán, se encuentra un accidente geográfico particular, y es una quebrada, en la

misma se alberga una incontable cantidad de restos fósiles de la era de los dinosaurios, en esta misma quebrada se hicieron hallazgos importantes, que ayudaron con la investigación acerca del origen del hombre de este país, y también a conocer que por nuestro territorio habitaron animales prehistóricos.

El Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico de la comunidad de San José de Chalán, es creado para que administradores del museo, turistas y público en general conozcan de los programas que ayudarán al buen uso del mismo prevaleciendo siempre la calidad en los servicios turísticos a ofertar y así aprovechar este potencial para el desarrollo de la Comunidad.

7.3 OBJETIVOS

7.3.1 General

Diseñar el Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontólogo en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

7.3.2 Específicos

- Determinar las partes, contenidos, programas y aspectos fundamentales del Plan de Manejo del museo comunitario Paleontológico San José de Chalán.
- Redactar los programas e instructivos para el adecuado manejo interno y externo del museo.
- Diseñar e implementar un sistema de registros para el control del museo.
- Sugerir estrategias de cambio para el mejoramiento del museo paleontológico San José de Chalán.

7.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

He considerado crear el plan de Manejo que se ajusta a las necesidades del museo Paleontológico de San José de Chalán, ya que por ser un establecimiento que brinda servicios turísticos a turistas nacionales y extranjeros, su prioridad es dar servicios de calidad a los visitantes y estar preparados para la competencia.

EL PLAN DE MANEJO estará dedicado para todas aquellas personas que laborarán en el establecimiento, para que al aplicarlo, resuelvan los diversos problemas que puedan suscitarse dentro o fuera del local, como también a reforzar algunos conocimientos que ya poseen algunos colaboradores.

La comunidad San José de Chalán posee ya en la actualidad un Museo pequeño el cual no deja de ser menos importante que otros ya que dentro y fuera de él existe una riqueza única. Es así que he partido haciendo una subdivisión de áreas y funciones, etapas y programas para que cada lugar este muy bien dirigido evitando contratiempos y sobre todo creando un ambiente que provoque la satisfacción del visitante.

Sin poder dejar pasar por alto algunos programas tales como de servicios, precio, promoción y complementario que he creído muy elemental para lograr captar un gran número de visitantes y sobre todo mantener al museo en el mercado. Además el diseño de un logo que permitirá que el museo sea identificado.

Por lo tanto este trabajo de investigación contribuirá a la comunidad San José de Chalán, a ganar una posición más fuerte en el mercado y sobre todo obtener fidelidad de los clientes; aportará a mejorar los servicios turísticos. Resolverá problemas por medio de diversos procedimientos que se adoptan para poder visualizar sus fortalezas y debilidades contribuyendo en una estrategia de calidad que optimice la productividad.

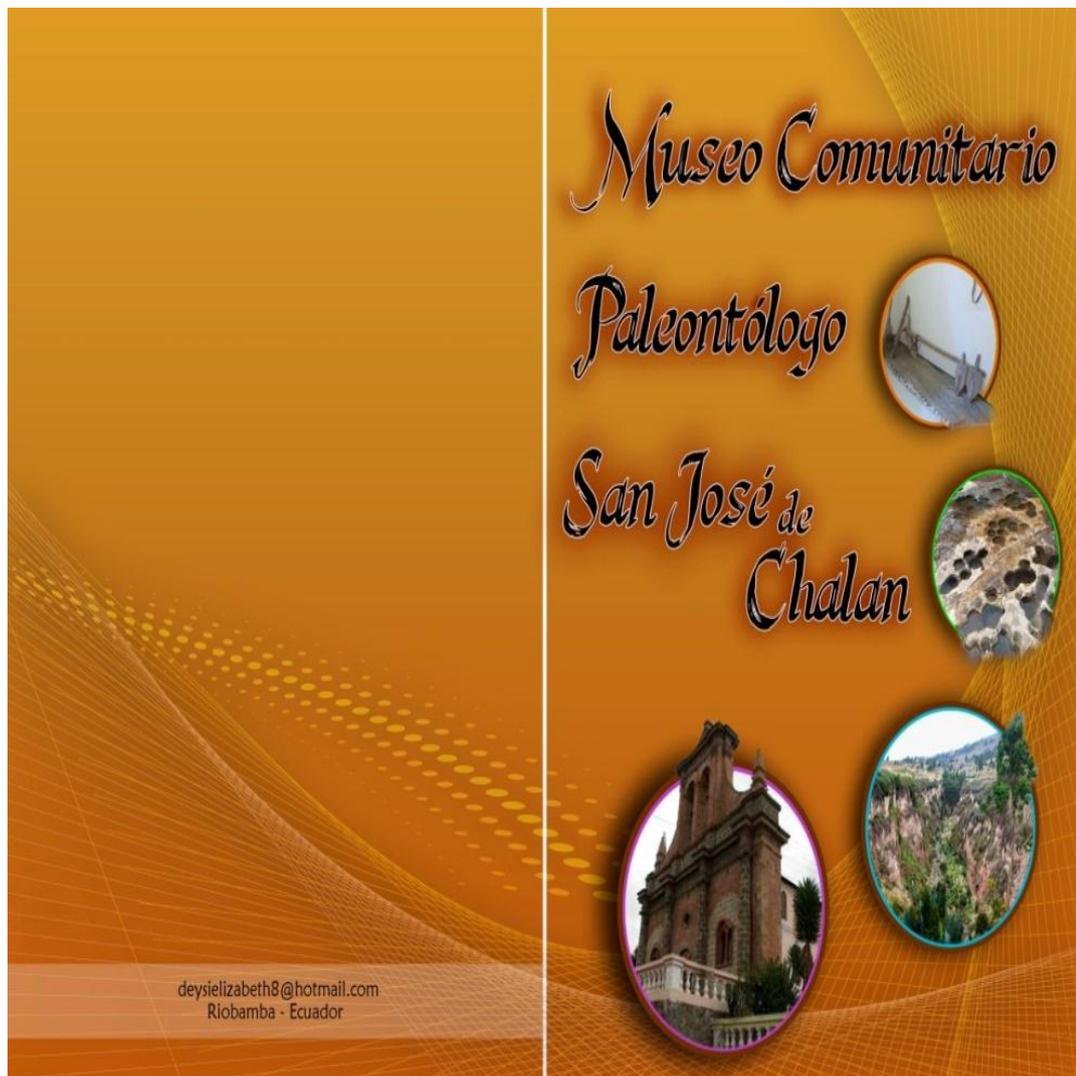
El Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontólogo, proporciona información veraz y oportuna para las personas encargadas del mismo. Se define la temática y contenidos del Plan, que se presentan a continuación:

1. Carátula
2. Índice
3. Presentación
4. Introducción
5. Objetivos
6. Alcance
7. Contenido
8. Glosario

7.4.1 Diseño del plan de manejo para el museo comunitario paleontológico

El Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico San José de Chalán, está fundamentada en lo que se establece en los anteriores capítulos de acuerdo a las características y prioridades del lugar. Por lo tanto el presente Plan contendrá la siguiente información.

PORTADA



CARÁTULA

PLAN DE MANEJO



**MUSEO COMUNITARIO PALEONTOLÓGICO EN LA
COMUNIDAD SAN JOSÉ DE CHALÁN**

PRIMERA EDICIÓN

AUTORA:

DEYSI ELIZABETH TINOCO PEÑAFIEL

RIOBAMBA - ECUADOR

2013

ÍNDICE

PARTE I: GENERALIDADES

1. Presentación
2. Introducción
3. Objetivos
4. Alcance

PARTE II: PLAN DE MANEJO

1. **Ámbito administrativo**
 - 1.1 Organigrama estructural
 - 1.2 Funciones de cada área
 - 1.3 Administración del talento humano
2. **Ámbito Operativo**
 - 2.1 **Programas del Plan de Manejo**
 - 2.1.1 Matriz de identificación de problemas y soluciones tentativas.
 - 2.1.2 Matriz de los programas del plan de manejo turístico del museo
 - 2.2 **Proceso del servicio**
 - 2.2.1 Venta de ticket
 - 2.2.2 Recibimiento del visitante
 - 2.2.3 Uso del servicio por parte del visitante
 - 2.2.4 Despedida
 - 2.2.5 Seguimiento a la calidad del servicio
 - 2.3 **Preservación de las piezas fósiles**
 - 2.3.1 Decoración y ambientación
 - 2.3.2 Presentación de la exposición
 - 2.4 **Necesidades complementarias**
3. **Ámbito de apoyo**
 - 3.1 **Documentación importante del museo**
 - 3.2 **Otros servicios**
 - 3.2.1 Venta de artesanías
 - 3.2.2 Sala interactiva
 - 3.3 **Promoción y difusión del museo**

PARTE III: GLOSARIO DE TÉRMINOS

PARTE I: GENERALIDADES

PRESENTACIÓN

El tema de los museos, a nivel general, es bastante desconocido. La percepción generalizada es un tanto desalentadora, toda vez que son caracterizados como espacios estáticos, muy poco atractivos, incluso aburridos. Es lo que ha llevado a caricaturizar su definición como un gran bloque de cemento.

Este Plan de Manejo para el museo comunitario”, es una herramienta que permite al administrador y miembros de la comunidad adoptar prácticas de gestión, de una manera sencilla y efectiva.

La información ha sido reorganizada alrededor de cuatro temas principales: Datos generales, atención al cliente, Conservación del patrimonio comunitario, promoción y difusión del atractivo. De igual manera, se ha ampliado también la información teórica y práctica contenida en cada capítulo.

INTRODUCCIÓN

El Plan de Manejo para el Museo Comunitario busca ser una herramienta que facilite a las empresas comunitarias y los pequeños y medianos empresarios, adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo comunitario.

Este Plan busca el mejoramiento y sostenibilidad de la calidad de los servicios en el Museo .Un Museo, a pesar de haber sido creado para otros objetivos; al ser puesto al servicio del turismo, debe cumplir los mismos requisitos de brindar un servicio de calidad, por tanto el éxito de un Museo, está representado por la satisfacción de las expectativas del cliente y, como consecuencia, de la recomendación que éste pueda hacer ya sea positiva o negativamente.

No hay que dejar a un lado a nuestra competencia ya que en la provincia podemos encontrar museos con o sin las mismas características del lugar los cuales ponen gran esmero para mejorar sus servicios. Esto nos permite mejorar para competir.

Es así que nuestro único interés es que este PLAN cumpla con los fines para lo cual se creó. Ya que hacer turismo conlleva a la adopción de medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo del presente Plan de Manejo, es servir de guía al personal para establecer acciones estandarizadas dentro del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Mejorar la calidad del servicio en el Museo Paleontólogo de San José de Chalán.
- ✚ Proveer de información básica necesaria para la preservación de piezas fósiles.
- ✚ Posicionar al museo en el mercado frente a la oferta de sus competidores.

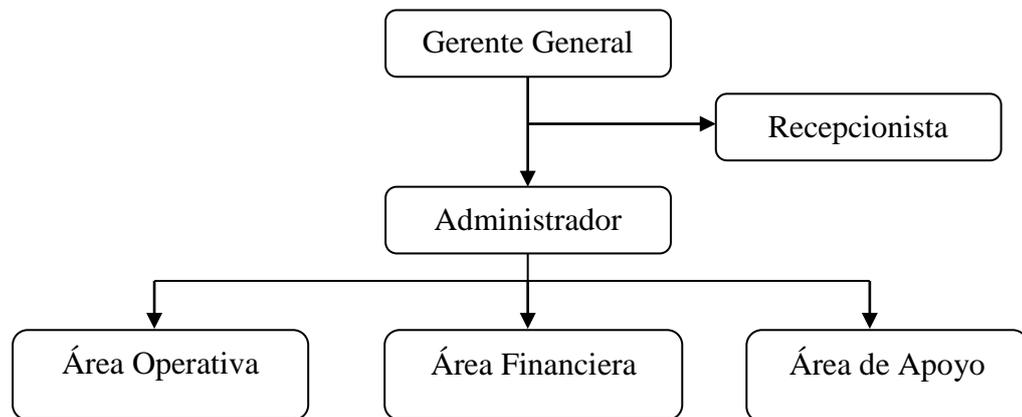
ALCANCE

Este manual es un documento que tiene por objeto asegurar la calidad del servicio, para lo cual se ha dividido en tres ámbitos siendo estos: administrativo, operativo y de apoyo del Museo Paleontólogo de San José de Chalán.

PARTE II: PLAN DE MANEJO

1. ÁMBITO ADMINISTRATIVO

1.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



1.2 FUNCIONES DE CADA ÁREA

Dentro del Museo Paleontólogo San José de Chalán es importante tomar en cuenta las siguientes áreas y funciones para así dar un servicio de calidad y satisfacción de los turistas.

A. ÁREA OPERATIVA

TABLA 1. Recepción

AREA		RECEPCIÓN
PERSONAL		RECEPCIONISTA
FUNCIONES		<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="946 510 1342 600">✚ Dar la bienvenida al visitante. <li data-bbox="946 622 1342 712">✚ Atención personalizada de recepción, <li data-bbox="946 734 1342 987">✚ Atender al público en general con trato amable y cortés, en español, inglés y otro idioma extranjero. <li data-bbox="946 1010 1342 1205">✚ Informar al turista de los posibles recorridos, actos, servicios que se puedan realizar en el museo. <li data-bbox="946 1227 1342 1368">✚ Dar todo tipo de folletos informativos y reponerlos diariamente. <li data-bbox="946 1391 1342 1532">✚ Colaborar en la elaboración de informes sobre los turistas. <li data-bbox="946 1554 1342 1644">✚ Colaboración general a Administración. <li data-bbox="946 1666 1342 1861">✚ Atención telefónica de llamadas como anotar y entregar los mensajes reservas oportunas.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

TABLA 2. Consignas

AREA	CONSIGNAS
PERSONAL	PERSONAL PARA CONSIGNA
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">✚ Dar la bienvenida al visitante.✚ Guardar en la consigna del museo, los objetos y prendas del visitante.✚ Entregar al visitante una ficha con el número del casillero para devolución de las prendas.✚ Devolución de los objetos y prendas.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

B. ÁREA FINANCIERA

TABLA 3. Boletería

ÁREA	CAJA Y BOLETERÍA
PERSONAL	CAJEROS Y RECAUDADORES
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">✚ Venta de tickets.✚ Ofertar otros atractivos del circuito✚ Informar sobre los servicios que ofrece el museo.✚ Informar datos precisos del precio lo que incluye y no incluye.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

TABLA 4. Recaudación

ÁREA	ADMINISTRACIÓN
PERSONAL	ADMINISTRADOR
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">✚ Controlar el buen desempeño del personal en cada uno de las tareas encomendadas.✚ Velar por el desarrollo del museo.✚ Buscar fuentes de financiamiento para el desarrollo del museo.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

C. ÁREA DE APOYO

TABLA 5. Seguridad

AREA	SEGURIDAD
PERSONAL	AGENTE DE SEGURIDAD Y CONTROL
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">✚ Recibir al turista.✚ Otorgar seguridad en el museo.✚ Ofrecer ayuda en caso de emergencia o situaciones de peligro. dentro del museo.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

TABLA 6. Guía

AREA	GUÍAZA
PERSONAL	Guía
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="751 443 1299 477">✚ Manejo de turistas en el museo. <li data-bbox="751 495 1299 584">✚ Responsable de la información que se imparte en el museo. <li data-bbox="751 602 1299 692">✚ Responsable de satisfacer las necesidades del visitante. <li data-bbox="751 710 1299 743">✚ Hablar más de 2 idiomas
NORMAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="751 779 1299 869">✚ La predisposición a atender de manera inmediata al visitante. <li data-bbox="751 887 1299 1088">✚ El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad). <li data-bbox="751 1106 1299 1308">✚ La capacidad para escuchar (se trata de que el visitante pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión). <li data-bbox="751 1326 1299 1471">✚ La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el visitante quiere comunicar. <li data-bbox="751 1489 1299 1579">✚ La capacidad de controlar la agresividad. <li data-bbox="751 1597 1299 1630">✚ La capacidad de sonreír. <li data-bbox="751 1648 1299 1738">✚ La capacidad de utilizar el idioma del visitante.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

TABLA 7. Limpieza

AREA	MANTENIMIENTO
PERSONAL	PERSONAL DE LIMPIEZA
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Autorizados a la limpieza y conservación de áreas del recorrido turístico, servicios higiénicos, alrededores del lugar. ✚ Revisar periódicamente las llaves de agua. ✚ Colocar avisos de ahorro del agua. ✚ Recolectar agua lluvia para lavar pisos y jardines. ✚ Revisar los toma corrientes. ✚ Colocar focos ahorradores ✚ Colocar letreros sobre la ubicación de basureros. ✚ Ubicar información sobre el cuidado del medio ambiente. ✚ Basureros debidamente identificados para reciclaje de la basura.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

1.3 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

El trabajo y buen desempeño del personal de debe estar guiado por las políticas institucionales, para lo cual, la visión debe ser clara respecto a la calidad del servicio y la atención que se brinda al visitantes ya que de ellos depende el crecimiento de la empresa. Y hacer uso de diversas instituciones que de una u otra manera nos ayudan a determinar estrategias para la mejora continua del servicio en nuestro museo.

TABLA 8. Estrategias para mejorar el desempeño laboral

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL

<p>1. Implementar un sistema de motivación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Reconocimiento al desempeño sean económicos o de asensos. ✚ Otorgar becas de aprendizaje
<p>2. Promover la capacitación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mediante convenios con instituciones sean de tecnología, idiomas, atención al público. ✚ Introducir un sistema de seminarios costeados por la empresa.
<p>3. Verificar el buen desempeño del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Incremento de la demanda.
<p>4. Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Delegar sus responsabilidades al personal. ✚ Modelar un lugar de trabajo agradable. ✚ Trato igualitarios para todos los empleados.
<p>5. Políticas de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Hacer que el personal tenga conocimiento de los objetivos que percibe la empresa.
<p>6. Reporte de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Medir la satisfacción del turista ✚ Observación del trabajo ✚ Aplicar encuesta ✚ Libros de visita

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

2. ÁMBITO OPERATIVO

2.1 Programas del plan de manejo

2.1.1 Matriz de identificación de problemas y soluciones tentativas.

TABLA 9. Matriz de problemas y soluciones

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES

COMPONENTES	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	SOLUCIONES	ACTORES
INSTALACIONES	<p>El museo cuenta con una sala de exposición sin divisiones con un solo ambiente, no cuenta con vitrinas suficientes para presentación de algunas piezas de exposición.</p> <p>Además no cuenta con el equipamiento necesario para el buen uso de la sala de multimedia la cual se encuentra completamente vacía.</p> <p>No posee baños higiénicos</p>	<p>Decoración y ambientación.</p> <p>Solicitar el equipo necesario para sala de multimedia.</p> <p>Diseño de baterías sanitarias ecológicas</p>	<p>Consejo provincial.</p> <p>Comunidad San José de Chalán.</p>
ATRATIVIVOS	<p>Escases de vitrinas, soportes y peanas de exposición así como también mobiliario de almacenaje como estanterías, peines, planeros etc.</p> <p>Las piezas no tienen sus cedulas completas.</p> <p>No posee documentación importante como hoja de registro de turistas, hoja de registro para entrada de piezas, actas de donación de bienes museables, acta de transferencia de bienes museables y actas de baja de piezas museables.</p>	<p>Diseño de vitrinas de exposición.</p> <p>Instalar cedulas de acrílico con su respectiva descripción.</p> <p>Diseño de la documentación del museo.</p>	<p>Consejo provincial</p> <p>La comunidad San José de Chalán.</p> <p>Universidades locales</p>
Necesidades complementarias	<p>No cuenta con un guía especializado.</p> <p>Falta de promoción y publicidad del atractivo.</p> <p>No cuenta con señalética dentro ni fuera del museo</p> <p>No hay basureros en el museo.</p> <p>Mal manejo de los desechos.</p> <p>No hay un espacio para consignas.</p> <p>No cuenta con espacio para venta de artesanías.</p>	<p>Crear alianzas con universidades para que los estudiantes puedan ocupar este carente.</p> <p>Estrategias Promoción y difusión del museo.</p> <p>Diseño de letreros y señalización para el atractivo.</p> <p>Implementación de Basureros ecológicos.</p> <p>Técnicas de reciclaje.</p> <p>Diseñar pasos a seguir para el servicio de la consigna.</p> <p>Ubicación de una tienda para venta de artesanías.</p> <p>Crear un Logotipo para el museo.</p>	<p>Consejo Provincial.</p> <p>Comunidad San José de Chalán.</p>
COMUNIDAD	<p>Ingresos económicos bajos.</p> <p>Desinterés por el museo.</p> <p>Desconocimiento de actividades turísticas.</p>	<p>Hacer partícipe a la comunidad en proyectos.</p> <p>Capacitaciones a la comunidad.</p>	<p>Consejo provincial</p> <p>Comunidad San José de Chalán</p>

Elaborado por: Deysi Tinoco.

2.1.2 Matrices de los programas del plan de manejo turístico del museo

2.1.2.1 Programa de servicios

TABLA 10. Apertura de actividades institucionales

a. Apertura de actividades institucionales	
Definición	Consiste en ampliar el mercado e intentar llegar a nuevos segmentos como niños, jóvenes y tercera edad; con el desarrollo de programas culturales por medio de charlas, talleres, pantallas interactivas, cursos y seminarios.
Objetivo	Incrementar programas culturales por medio de interactividades entre instituciones públicas y privadas, (niños, jóvenes y tercera edad), para tener nuevos segmentos.
Meta	Lograr que el segmento de niños, jóvenes y tercera edad se incremente en un 75% durante los primeros 6 meses.
Importancia	Es importante llegar a estos segmentos ya que son el fundamento de varias generaciones que ayudarían a impulsar el desarrollo del turismo en el Ecuador
Tácticas/ Acciones	Invitar a colegios, universidades a charlas dentro del Museo. Implementar programas culturales.
Recurso	Humano: Para la elaboración de los programas. Técnico: Proyector, Laptop Económico: \$ 2.000

Elaborado por: Deysi Tinoco

TABLA 11. Prolongación y apertura de horarios

b. Prolongación y apertura de horarios	
Definición	Prolongar horarios de atención al público para el desarrollo de la oferta, que contribuya al crecimiento de nuevas alternativas culturales.
Objetivo	Promover nuevos horarios para incentivar a los visitantes existentes y los potenciales a que tomen en cuenta esta nueva opción por parte del Museo.
Meta	Lograr que un 80% de visitantes actuales acepten los horarios de apertura.
Importancia	Lograr con esta nueva oferta por parte del Museo, que las personas asistan al lugar no solo los fines de semana sino también en horarios especiales durante la semana.
Tácticas/ Acciones	Que el museo permanezca abierto durante la semana y se presente diferentes actos o caminatas por la quebrada.
Recurso	Humano Económico: \$ 200

Elaborado por: Deysi Tinoco

PROPUESTA

MUSEO COMUNITARIO PALEONTÓLOGO SAN JOSÉ DE CHALÁN	
HORARIO DE ATENCIÓN	
LUNES A VIERNES	09:00 AM A 4:00 PM
SÁBADOS, DOMINGOS Y FERIADOS	08:00 AM A 05:00 PM

2.1.2.2 Programa de precios

TABLA 12. Descuentos por número de personas

a. Descuento por el número de personas	
Definición	Es la disminución del precio por el servicio turístico debido al número de personas que ingresan al museo atribuido a una sola cuenta. Esta estrategia de precios ayudará a cumplir con los objetivos de ventas, mejorar la imagen.
Objetivo	Incentivar al visitante y sus acompañantes para que asistan con más frecuencia a visitar el Museo.
Meta	Incrementar en un 80% las visitas por descuentos especiales.
Importancia	Que los grupos de visitantes obtengan un incentivo en sentido económico y de esta forma lograr que se incrementen las visitas.
Tácticas/ Acciones	Elaborar una base de datos en que se incluyan los datos básicos de los visitantes, y así determinar a quienes se les otorgará el descuento para sus entradas. Además un formulario donde el visitante pueda irse registrando al momento de recibir su cupo (al menos 3 acompañantes).
Recurso	Humano Técnico Económico \$ 100

Elaborado por: Deysi Tinoco

2.1.2.3 Programa de promoción

TABLA 13. Expansión en el mercado

a. Expansión en el mercado	
Definición	Es una técnica para cubrir necesidades básicas de las empresas generando nuevos mercados e incrementando la demanda.
Objetivo	Consolidar políticas de comunicación a hoteles, agencias de viajes e instituciones involucradas en el turismo.
Meta	Incrementar en un 80% el número de visitantes mediante una imagen positiva cultural de la comunidad.
Importancia	El museo debe impulsar políticas de turismo para ser una empresa más competitivas, capaces de satisfacer las necesidades y deseos de la sociedad, logrando el aumento de turistas.
Tácticas/ Acciones	Convenios con hoteles, agencias de viajes e instituciones involucradas en el turismo. Crear programas turísticos en la comunidad. Crear un logotipo que identifique al Museo.
Recurso	Humano Técnico Económico \$ 600

Elaborado por: Deysi Tinoco

PROPUESTA DEL LOGOTIPO



TABLA 14. Actividades promocionales

b. Actividades promocionales	
Definición	Son las actividades cuya finalidad primordial es la organización de ferias y convenciones mensualmente para que se incremente las visitas por parte de los turistas.
Objetivo	Diseñar programas de diferentes actividades que se puede realizar en el sector durante un tiempo determinado.
Meta	Informar al 100% de los visitantes reales y potenciales sobre las actividades a través de un calendario.
Importancia	Dar a conocer a muchas personas sobre las actividades que se desarrolla en el museo o a sus alrededores.
Tácticas/ Acciones	Facilitar información de las actividades mediante afiches, hojas volantes, trípticos. Programar mensualmente las actividades.
Recurso	Humano Técnico Económico \$ 1.000

Elaborado por: Deysi Tinoco

TABLA 15. Artículos promocionales

c. Artículos promocionales	
Definición	Conocidos también como artículos de merchandising, son productos que cuentan con el logo o nombre del museo, y tienen como principal objetivo el promocionar dicha empresa.
Objetivo	Conservar o retener clientes ya que nos permite estar cerca de ellos y recordarles permanentemente nuestra marca.
Meta	Lograr que al menos el 80% de los visitantes actuales y potenciales recuerden el lugar que visitaron con agrado y satisfacción.
Importancia	Son medios publicitarios que utiliza el museo para dar a conocer a los turistas todos los servicios que brinda.
Tácticas/ Acciones	Elaborar diferentes artículos promocionales. Obsequiar a los turistas algún artículo promocional como: lápiz, esfero, postales, reglas, etc.
Recurso	Humano Técnico Económico \$ 2.000

Elaborado por: Deysi Tinoco

2.1.2.4 Programa complementario

TABLA 16. Excursiones

a. Excursiones	
Definición	Es un recorrido o travesía, generalmente a pie, que tiene uno o más fines recreativos o deportivos a zonas naturales o rurales.
Objetivo	Implementar excursiones previamente programadas por la quebrada de Chalán.
Meta	Lograr que al menos que el 50% de los visitantes se interesen en realizar las excursiones.
Importancia	Toda excursión requiere ser planeada para reducir al mínimo los problemas o incluso accidentes. Es sumamente importante considerar factores tales como las personas que asistirán y su respectiva condición física, el clima probable del lugar a visitar, el equipo mínimo indispensable tanto personal como colectivo y los conocimientos necesarios para realizar tal excursión.
Tácticas/ Acciones	Elaborar rutas de visitas. Adecuar espacios para Camping y otras actividades. Programas excursiones por la quebrada de Chalán para niños, adolescentes y tercera edad, ya sea a pie o en bicicleta.
Recurso	Humano Técnico Económico \$ 2.000

Elaborado por: Deysi Tinoco

2.2 PROCESO DEL SERVICIO

Para la atención y satisfacción de los turistas se debe tomar en cuenta las siguientes etapas:

2.2.1 LA VENTA DEL TICKET

Se debe considerar ciertos puntos importantes.

Los tickets de ingreso se venden a lo largo de toda la jornada laboral según cada administración siempre tomando en cuenta la capacidad de carga del lugar. Es recomendable venderlos directamente en el lugar al turista o como una estrategia es contar con los servicios de las agencias de viajes y turismo que brindan la opción de comprar los tickets del museo como un servicio adicional.

a. Recomendaciones para dar un servicio de calidad

- ✚ Cuidar que el lugar de trabajo este en perfectas condiciones y equipadas con los implementos básicos para el servicio.
- ✚ Manejar el idioma adecuado dependiendo la procedencia del turista (mínimo ingles)
- ✚ Para evitar la insatisfacción del turista.
- ✚ Explicar que incluye y no el costo del boleto.
- ✚ Brindar al visitante o grupo la opción más adecuada para satisfacer sus requerimientos.
- ✚ Con los datos obtenidos entender el interés del visitante y acotar con servicios adicionales.
- ✚ Estar capacitado para identificar billetes falsos y manejar moneda extranjera.
- ✚ Si detecta algo raro en el billete informar al instante para evitar mal entendidos.
- ✚ Y por último despídase del turista y desee un bonito día.

b. Vestuario del personal



Las personas que presten el servicio en sus distintas áreas operativas deberán estar impecablemente uniformadas y el aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. Se debe diseñar un distintivo para identificar y generar imagen institucional.

SE RECOMIENDA:

En las damas

1. No exceso de maquillaje
2. No joyas o accesorios llamativos.
3. Bien peinadas
4. Buena presencia

En los caballeros

1. Bien afeitado
2. Bien peinado
3. Zapatos impecables
4. Buena presencia

2.2.2 RECIBIMIENTO DEL VISITANTE

a. La primera impresión

El personal de seguridad es la primera persona en tener contacto con el visitante el cual debe hacer uso de los siguientes consejos:

- ✓ Sonrisa sincera
- ✓ Tono seguro y cordial dar la bienvenida
- ✓ Siempre debe estar en posición de pie
- ✓ Con una buena apariencia
- ✓ Mirar a los ojos siempre al visitante
- ✓ Dejar de hacer otras cosas y dar prioridad al visitante.
- ✓ Solucionar de buena manera los inconvenientes que se presente.
- ✓ Debe tener conocimiento de manejo de herramientas, implementos para enfrentar una emergencia.

Ilustración 1. Primeros auxilios



Fuente: Google.com

- ✓ Despedir al turista siempre con una sonrisa y dando las gracias por su visita.

2.2.3 EL USO DEL SERVICIO POR PARTE DEL VISITANTE

a. Ingreso al lugar

Para que el servicio a ofertar sea de calidad se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✚ Revisar el ticket antes del ingreso.
Con este procedimiento se evitara malos entendidos al momento de llevar la contabilidad del lugar.

- ✚ Control de la capacidad de ingreso de visitantes al recinto.
Evitaremos aglomeraciones por consiguiente la información impartida no va ser aprovechada de la mejor manera por grupo. Además del estrés que vamos a provocar en los visitantes.

- ✚ Servicio de consignas.
Es importante que al momento de recibir alguna pertenencia este debe ser ubicada él un sitio estratégico y luego entregar u ticket para su devolución.

b. Recorrido del lugar

GUÍA DE SITIO

Las funciones que debe cumplir el guía para que el servicio sea de calidad son las siguientes:

- ✚ Saludar y dar la bienvenida al visitante de una manera cordial.
- ✚ Realizar una pequeña introducción para romper el hielo.
- ✚ Brinde información precisa y veras del atractivo, utilizando los elementos o piezas de mayor relevancia en el atractivo.
- ✚ Demuestre Liderazgo en el grupo utilizando un lenguaje corporal adecuado.
- ✚ Tener en cuenta el tiempo que debe utilizar para la exposición.
- ✚ Estar seguro de sus conocimientos.

- ✚ Muy brevemente analizar el perfil del grupo para así poder realizar un buen trabajo.
- ✚ Utilice el idioma apropiado para mejor captación de los visitantes.
- ✚ Además puede brindar información de otros atractivos o actividades que se pueden realizar en el lugar.
- ✚ Cuide siempre el aspecto personal.
- ✚ Por último de sus palabras de gratitud por la atención prestada e invite a regresar nuevamente a este lugar y promocionar este lugar a otras personas.

2.2.4 DESPEDIDA

La despedida debe ser con el mismo ánimo e interés que la bienvenida dando a conocer al visitante que el trabajo fue muy bien realizado. Aunque también en este momento el visitante hace llegar quejas y reclamos y se debe estar preparado.

a. Atención de quejas y reclamos

Ilustración 2. Buzón de Sugerencias



Fuente: Google.com

Las quejas de los visitantes se recogerán por escrito y se realizará a la vista de este. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el visitante comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima.

Responsable: El Administrador es la persona de manejar las quejas y reclamos y tratar de dar solución.

Sea cordial y diplomático y dar solución rápida del problema.

Propuesta: Capacitar constantemente al personal para dar un servicio de calidad y evitar las quejas y reclamos.

2.2.5 SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Cabe recalcar que no se trata de solo dar el servicio de información de un museo si no que esto abarca mucho más que una simple visita. Las empresas públicas y privadas deben tener en su mente el captar más ingresos al brindar más servicios y sobre todo si estos están sujetos a la calidad. Según los resultados del diagnóstico me ayudaron a determinar que en el sitio donde se encuentra ubicado el Museo Paleontólogo San José Chalán es primordial el desarrollo de otras actividades e infraestructura para que los turistas nos visiten y buscar la satisfacción en ellos.

2.3 PRESERVACIÓN DE LAS PIEZAS FÓSILES

Ilustración 3. Preservación de piezas fósiles



Fuente: Google.com

La preservación está encaminada a evitar el deterioro del resto fósil. Es importante mantener un nivel de limpieza y desinfección para que los factores de deterioro puedan influir en lo mínimo al espécimen fósil.

TABLA 17. Procedimiento de Preservación de piezas fósiles

PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN

PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTOS	MÉTODO
1. Limpieza de restos fósiles	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar gafas de protección. • Mascarilla de polvo o gas. • Guantes de látex o nitrilo. • Cepillos y brochas blandas. • Pinceles. • Jeringas. • Hisopos de algodón. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar restos de tierra • Introducir el fósil en acetato de polivinilo al 2% disuelto en acetona., después sumergiéndolo al resto en acetona. La finalidad de esta consolidación sirve para prevenir cualquier rotura.
	<ul style="list-style-type: none"> • Aspiradoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Método mecánico se lo puede realizar en las estanterías, vitrinas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Agua destilada • Acetona • Alcohol potable 	<ul style="list-style-type: none"> • Método químico. • Se prepara una solución para desinfectante para limpieza.
	<ul style="list-style-type: none"> • Fungicidas • Pesticidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se fumiga para evitar la proliferación de microorganismos y plagas.
		<ul style="list-style-type: none"> • Método físico consiste en el control de la temperatura, humedad, iluminación.
2. Retiro de sales y manchas insolubles Manchas de hierro Para las manchas resistentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Ácido hidroclicórico o ácido fórmico. • Ácido oxálico • Citrato de amonio. • Acido oxálico. 	<ul style="list-style-type: none"> Sumergir en soluciones de 5 – 10%.

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

RECORDAR

No debemos olvidar que se procede a cepillar ligeramente y con la ayuda de una aspiradora en un nivel de succión bajo se puede retirar el polvo acumulado en la superficie. Este trabajo se debe realizar periódicamente, una vez a la semana.

2.3.1 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN

En un museo es importante conservar o crear un ambiente escenográfico, que refleje el estilo de la época que se muestra, de tal manera que los muebles, señalización y otros complementen las colecciones que se exhiben.

Ilustración 4. Decoración y ambientación de un museo



Fuente: Google.com

PRESENTACIÓN DE LA EXPOSICIÓN

Los objetos que son parte de la colección de valor del museo estarán en un correcto ambiente para su conservación y protección, además de brindar facilidades para que el visitante pueda observar la exposición con una buena accesibilidad.

Ilustración 5. Ejemplos de presentación de la exposición



Fuente: Google.com

a. Adecuación de la instalación de exposición y almacenaje

Para un buen mantenimiento de los bienes culturales es imprescindible un buen diseño de vitrinas, soportes y peanas de exposición, así como del mobiliario de almacenaje (estanterías, peines, planeros, etc.).

b. Diseño de vitrinas de exposición

Diseñando una caja de conservación de alto grado

- ✚ Diseñar cajas como recintos protectores.
- ✚ Establecer criterios de desempeño.
- ✚ Proporcionar diseños detallados y explícitos con especificaciones.
- ✚ Construir y poner a prueba prototipos de diseños complicados de vitrinas cuando sea posible.
- ✚ Poner a prueba la caja plenamente montada en su destino final.

c. Vitrina mesa optimum

Ilustración 6. Tipos de vitrinas para museos



Fuente: www.promuseumiberica.com

Vitrina concebida para la conservación preventiva de sus obras
Disponibles en vidrio laminado con cerradura de seguridad
Vitrina totalmente hermética y dotada de un cajón para producto desecante (modelo estándar) accesible por el espacio de exposición. La circulación del aire se hace alrededor de la bandeja superior extraíble. (www.promuseumiberica.com)

Estabilidad, Seguridad y Acceso a Vitrinas

- Construya una vitrina físicamente estable, de estructura segura.
- Proporcione medidas apropiadas de seguridad.

- Asegure el diseño de un acceso práctico para el conservador.

Ilustración 7. Modelos para seguridad de las piezas de exposición



Fuente: <http://www.arqhys.com/articulos/iluminacion-museos-vitrina.html>

d. Vitrinas de exhibición con seguridad

- ✚ Use vitrinas de exhibición selladas cuando sea apropiado.
- ✚ Diseñe vitrinas bien selladas con juntas bien unidas.
- ✚ Use sellantes apropiados para la conservación.
- ✚ Ponga a prueba el funcionamiento de la vitrina.

Ilustración 8. Vitrinas de exhibición con seguridad



Fuente: <http://www.arqhys.com/articulos/iluminacion-museos-vitrina.html>

e. Vitrinas de exhibición ventiladas

- ✚ Use vitrinas ventiladas para casos apropiados.
- ✚ Controle el diseño y construcción de las vitrinas ventiladas.
- ✚ Use vitrinas de presión positiva cuando sea apropiado.

Ilustración 9. Vitrinas de exhibición Ventiladas



Fuente: Google.com

f. Diseño de iluminación dentro de las vitrinas

Ilustración 10. Iluminación de vitrinas



Fuente: Google.com

- ✚ Desarrolle un plan de iluminación de la vitrina y especifique el equipo apropiado de iluminación.
- ✚ Aísle las lámparas del espacio de exhibición de la vitrina.
- ✚ Reduzca el aumento de calor y el ciclaje de la temperatura.
- ✚ Incorpore materiales para reflejar calor y aislantes cuando sea necesario.

Las vitrinas altas se pueden iluminar con ayuda de una iluminación integrada desde el techo de las mismas. En la iluminación de materiales transparentes por ejemplo, cristales la iluminación integrada también puede realizarse desde el zócalo de la vitrina.

- ✚ Además de la iluminación integrada en vitrinas, se requiere por regla general una iluminación independiente del entorno. Según el ambiente deseado y la iluminancia requerida para la conservación.
- ✚ En la iluminación de vitrinas desde el exterior la iluminación del espacio y de los objetos se realiza igualmente desde el techo. Esta forma de iluminación es sobre toda adecuada para vitrinas de vidrio y planas, que se observan desde arriba y en las cuales no se dejan integrar luminarias.
- ✚ La iluminación de las vitrinas altas se realiza mediante luminarias integradas. Para la iluminación del espacio y de las vitrinas bajas se utilizan Downlights empotrables, que disponen de una característica de radiación concentrada para un mejor control de los reflejos sobre las superficies de cristal de las vitrinas.
<http://www.arqhys.com/articulos/iluminacion-museos-vitrina.html>

2.4 NECESIDADES COMPLEMENTARIAS

2.4.1 IMPLEMENTACIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS

Es importante contar con baterías sanitarias ya que es un complemento para lograr la satisfacción de los turistas, aportando a la conservación y preservación del medio ambiente. Las baterías sanitarias ecológicas son un sistema para tratar las

excretas humanas, destruyendo a los patógenos y microorganismos que provocan las enfermedades, sin usar agua.

a. Ventajas de baterías sanitarias ecológicas

- ✚ No se utiliza agua
- ✚ No contaminan el agua
- ✚ No utilizan energía

Ilustración 11. Baterías sanitarias ecológicas



Fuente: Google.com

2.4.2 IMPLEMENTACIÓN DE BASUREROS ECOLÓGICOS

Esta alternativa es muy acogida para los visitantes sobre todo con turistas extranjeros llamando su atención por los implementos a utilizar para los diseños.

Se recomienda seguir los siguientes puntos para el buen manejo de la basura:

- Ubicación estratégica
- Utilizar los colores básico para el reciclaje verde, rojo, azul entre otros
- Utilización de fundas basura
- No almacenar la basura por mucho tiempo este cambio debe ser diario.

PROPUESTAS DE BASUREROS ECOLÓGICOS

Ilustración 12. Basureros ecológicos



Fuente: Google.com

2.4.3 LETREROS Y SEÑALIZACIÓN

La señalización en el ingreso al atractivo constituye una primera y buena impresión de la responsabilidad de que el servicio sea de calidad por ende se recomienda:

- ✚ Ubicar los letreros en lugares visibles
- ✚ Las letras o símbolos deben ser fáciles de entender (dos idiomas inglés y español).
- ✚ Ser muy cauteloso con los colores a utilizar ya que estos pueden pasar desapercibidos.
- ✚ Colores recomendados a utilizar para los letreros.

Ilustración 13. Colores recomendados

MEDIDAS	TIPOS DE SEÑALES / VALLAS	COLORES DE LAS SEÑALES
600 x 600 mm	Pictograma	
750 x 750 mm	Pictograma	
2400 x 600 mm	Señales de Aproximación	
2400 x 1200 mm	Vallas informativas de destino	
2400 x 1200 mm	Vallas de Atractivos Turísticos	
4800 x 2400 mm	Vallas de Atractivos y de Servicio	
6000 x 3000 mm	Vallas informativas de Centros Poblados	
8000 x 4000 mm	Vallas informativas Cantonales	
11000 x 2000 mm	Pórticos	
2400 x 1200 mm	Tótems de Atractivos Turísticos	Artes / Fotografías
2400 x 400 mm	Tótems de Sitio	Textos / Pictogramas
2400 x 400 mm	Tótems Direccionales Urbanos	Textos / Pictogramas

Fuente: MINTUR (2013)

- ✚ Logos y esquemas que guarden relación con el diseño, color y formatos
- ✚ En cuanto a la señalización informativa que faciliten el recorrido, acceso y den orientación oportuna.
- ✚ Si hablamos de señalización direccional que nos ayude a ingresar seguros hacia el atractivo evitando estrés en los visitantes.

Ilustración 14. Señalética



Fuente: Google.com

Esto no se debe hacer, Se recomienda que las flechas deben tener un diseño bien definido y como aspecto importante se debe escribir información adicional de hacia dónde nos lleva dichas flechas en letra los que significa.

Se recomienda los siguientes pictogramas:

Ilustración 15. Pictogramas de atractivos culturales



Artesanías Andes



Turismo Comunitario



Centro de Interpretación



Museo



Paleontología

Fuente: MINTUR (2013).

Ilustración 16. Pictogramas de actividades turísticas



Excursiones



Senderismo



Camping



Ciclismo Turístico

Fuente: MINTUR (2013)

2.4.4 FACILIDAD DE ACCESO AL MUSEO

Todo atractivo debe ir de la mano con rutas de acceso al lugar en perfectas condiciones ya que de esto depende que los turistas ingresa hacia el atractivo es por eso las autoridades de la comunidad deben mantener autopista carreteras en perfectas condiciones.

Ilustración 17. Rutas de acceso



Fuente: Deysi Tinoco

3. ÁMBITO DE APOYO

3.1 DOCUMENTACIÓN IMPORTANTE DEL MUSEO

3.1.1 INVENTARIO

El inventario de las piezas fósiles tiene como objetivos la identificación, control y salvaguarda del patrimonio cultural mueble en los museos; es una herramienta de trabajo fundamental del Sistema de Documentación que funciona como banco de datos sobre los objetos.

El inventario es el primer nivel en el conocimiento de los objetos museables y en él se recogen:

a) Datos generales de las piezas, que abarcan sus aspectos físicos e identificatorios, así como un vínculo legal con la institución: museo, sección, número del inventario, inventario anterior, denominación, ubicación, dimensiones, material, técnica, descripción, estado de conservación.

b) Datos específicos: propios de la naturaleza del objeto en cuestión que varían según el tipo de pieza a inventariar, fecha, país, autor, título, país. etc.

c) Datos de catálogos o atribuidos al objeto, que se encuentran en el inventario actual, y que en ocasiones requieren de la investigación histórica – documental para su completamiento, por ejemplo: origen, historia, etiquetas o inscripciones, negativo, fotos, diapositivas.

El museo comunitario paleontológico de la comunidad de Chalán de la parroquia Licto del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo tiene piezas e instrumentos de nuestros ancestros, los mismos que están en proceso de estudio e investigación por parte de expertos internacionales, por lo tanto no se cuenta con un inventario. En el anexo 7 adjunto las fotografías de todas las piezas y artículos de exposición.

3.1.2 REGISTRO DE TURISTAS QUE VISITAN AL MUESO

El Museo debe registrar los datos de las personas que lo visitan:

Nombres completos, cédula, nacionalidad, correo electrónico y firma. Esto nos facilitará la construcción de la base de datos. (**Ver anexo 3**).

3.1.3 REGISTRO DE ENTRADA DE PIEZAS

El libro de registro es aquel donde se incluyen todas las altas de las piezas del museo en el momento en que se producen, una vez aceptadas por la comisión de selección o aceptación. Recoge la información primaria de todo el sistema de documentación del museo.

Para la realización de este trabajo se utilizará un libro rayado horizontalmente, encuadernado y bien foliadas las páginas secuencialmente. Las divisiones verticales de los atributos utilizados se harán a mano. Todos los datos de una pieza se escribirán en una sola línea del libro.

1. Número de registro de entrada
2. Fecha de ingreso
3. Clasificación genérica
4. Nombre del objeto
5. Descripción (autor, materia, técnica, medidas, estado de conservación, fuente y forma de ingreso) (**Ver Anexo 4**).

3.1.4 ACTA DE DONACIÓN

El acta de donación es un documento de vital importancia para mantener la adecuada documentación de los objetos, desde su ingreso en el museo. Además, esta acta es un documento de constancia de la propiedad del objeto donado. El acta de donación se realizará en original y dos copias; el original se le entregará al donante, una copia se archivará en el file de actas de donación y la otra se incluirá en el expediente científico correspondiente.

El acta de donación se le entregará al donante, inmediatamente después que la comisión de selección apruebe el ingreso a la institución del bien propuesto. Cuando un museo emite un acta de donación, contrae la responsabilidad jurídica de proteger estos bienes que ingresen al patrimonio de la nación.

Las piezas que ingresen al museo por concepto de compra, se analizan en la comisión de selección, antes de efectuar el trámite de compraventa. Ella evaluará todos los posibles ingresos al museo, no sólo las donaciones o las compras, sino también las transferencias, legados, hallazgos, etc. (**Ver anexo 5**)

3.1.5 ACTA DE TRANSFERENCIA

Se realizará cuando un museo decida entregar de forma definitiva a otro, objetos museables que son de su propiedad. (**Ver anexo 5**)

3.1.6 LAS BAJAS DE OBJETOS MUSEABLES

Las bajas en el inventario serán excepcionales y únicamente se aprobarán por causas de fuerza mayor, desastres naturales, objetos destruidos por la guerra, robo o por pérdida de valor determinada por demostrarse que la pieza no posee realmente valor museable o carece de la autenticidad que se le había atribuido.

Se confeccionará un acta de baja de la pieza haciendo constar los motivos lógicos de la causa (GAGLIARDI, A. 2005). (**Ver Anexo 7**).

3.2 OTROS SERVICIOS

3.2.1 VENTA DE ARTESANÍAS

La venta de artesanías y objetos manufacturados dentro del recinto del museo invita al turista a observar e interesarse más por la cultura viva de la comunidad donde esta acentuada el museo Paleontólogo de Chalán. Dando una oportunidad a artesanos de la zona a mejorar sus ingresos mediante la fabricación y venta de sus artesanías.

ARTESANIAS DE MI ECUADOR

Ilustración 18. Artesanías de mi Ecuador





Fuente: Google.com

Este servicio es muy importante ya que le permite al turista adquirir algún recuerdo del lugar visitado. Por lo que se recomienda seguir los siguientes consejos para la ubicación del pasaje artesanal:

- ✚ Debe estar en un área especial para su actividad ordenada, sea en un ambiente cerrado o al aire libre.
- ✚ Hacer uso de señalización para evitar incomodidad
- ✚ La persona involucrada en ventas de los artículos debe tener conocimientos en idiomas y muy importante estar empapado de la historia del atractivo, lugar y sus artesanías que se ofertan en su tienda.

a. Recomendaciones para el vendedor

- ✚ Salude al turista y brinde su ayuda.
- ✚ Maneje adecuadamente los perfiles del turista.

Ilustración 19. Perfiles de turistas



Fuente: Google.com

- ✚ Explique en forma detallada la calidad de la artesanía.

Ilustración 20. Cualidades de artesanías



Fuente: Google.com

- ✚ Recomiende otros artículos que se semeje al interés del visitante.
- ✚ Maneje los precios con honradez.
- ✚ Espere con paciencia la elección del turista
- ✚ Entrega de la artesanía muy bien empacada
- ✚ Brindar pequeños tips de cuidados para la artesanía adquirida

3.2.2 SALA INTERACTIVA

La importancia de implementar espacios adecuados para la proyección de videos con información acerca de su historia, cultura, costumbres y tradiciones entre otros tipos de información, siendo esta información aprovechada para alimentar los conocimientos en los visitantes. Y sobre todo dar mayor realce al Museo.

Ilustración 21. Sala interactiva.



Fuente: Google.com

Los teatros, museos y salas de exposiciones se han centrado en coleccionar y custodiar piezas fósiles, sin embargo en la actualidad las necesidades y los valores de ellas se han convertido en el foco primario de atención de muchos administradores, que desean atraer visitantes.

El museo para prestar servicio adecuado deberá implementar todo un equipo de proyección, adecuando correctamente la sala con mueblería y enseres.

PARTE III: GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración.- Planifica y supervisa los actos administrativos de cada área del museo. Esta función la ejecuta sobre la base de un presupuesto anual para el desarrollo de las actividades planificadas y recomienda normas de control financiero.

Atención.- Es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

Conservación.- La profesión dedicada a la preservación de la propiedad cultural para el futuro. Las actividades de conservación incluyen cuidado preventivo, examen, documentación, y tratamiento, apoyado por investigación y educación.

Contaminantes.- Desechos resultantes de la actividad humana que provocan efectos negativos o daños en el ecosistema o materiales afectados.

Cuidado preventivo.- (también conocido como conservación preventiva) es evitar, bloquear, o minimizar las fuentes o agentes del deterioro.

Cliente.- Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Clima.- Conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región, temperatura particular.

Documentación.- El registro en un formato permanente de información derivada de actividades de conservación.

Fósiles.- Son los restos o señales de la actividad de organismos pretéritos. Dichos restos, conservados en las rocas sedimentarias, pueden haber sufrido transformaciones en su composición (por diagénesis) o deformaciones (por metamorfismo dinámico) más o menos intensas.

Humedad.- Vapor de agua en la atmosfera.

Implementación.- Acción y efecto de implementar que significa poner los medios para la realización de alguna cosa.

Inventario.- Anotación ordenada de los bienes y efectos de una persona, entidad o comunidad; documento en que constan dichos bienes.

Manejo de colecciones.- Es la disciplina de administrar colecciones de museo.

Merchandising.- Conjunto de acciones llevadas a cabo para la promoción y venta de productos o servicios dentro de un establecimiento.

Museo.- Institución que tiene como fin educar, promover y difundir hechos históricos, modernos y contemporáneos de una sociedad.

Museo comunitario.- Es una forma de organización comunitaria, un proceso mediante el cual una comunidad estudia, entiende, conserva, exhibe, revitaliza y fortalece su propia cultura.

Patrimonio cultural.- Es lo que permite la continuidad, de una generación a otra, de la cultura, valores y actitudes de un grupo, incluyendo sus conocimientos, lenguaje, artes, rituales, costumbres, realizaciones y lugares.

Preservación.- El acto o proceso de aplicar medidas para mantener la forma, integridad y material existente de un objeto, mediante actividades que minimizan el deterioro químico y físico y otros daños y previenen pérdida de información; el objetivo primario es prolongar la existencia de la propiedad cultural.

Paleontología.- Es la ciencia que estudia e interpreta el pasado de la vida sobre la Tierra a través de los fósiles.

Seguridad.- Responsable de la seguridad del inmueble, las colecciones, los equipamientos y mobiliarios, del personal y los visitantes del museo.

Temperatura.- Estado atmosférico del aire desde el punto de vista de su grado de calor o frío.

Servicios generales.- Es el área responsable de todas las actividades relacionadas con el mantenimiento, limpieza y el resguardo del museo.

7.5 PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro N° 35. Planificación de la propuesta

¿Por qué?	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Dónde?
Mediante el estudio realizado se pudo determinar que el Museo Comunitario Paleontológico San José de Chalán tiene deficiente conocimiento en atención al cliente, conservación de piezas fósiles y promoción de la misma.	Para mejor el desempeño laboral del personal encargado del Museo y brindar una buena atención a los clientes.	Diseñando un Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico San José de Chalán.	El presente Plan se entregará al personal encargado del Museo o la comunidad.

Fuente y Elaborado Por: Deysi Tinoco

7.5.1 PRESUPUESTO

Cuadro N° 36. Presupuesto de Investigación

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	TOTAL
MANUAL			
200	Papel Bond	0,02	4,00
5	Hojas de portada	1,50	7,50
1	Diseñador gráfico	30,00	30,00
5	Diagramación de hojas	2,50	12,50
5	Impresiones de portadas	1,50	7,50
1065	Impresiones de contenido	0.05	53,25
DISEÑO	Edición y diseño del manual	150,00	150,00
DIFUSIÓN			
5	Cds	2,00	10,00
TOTAL			274,75
IMPREVISTOS			
	15% del total del presupuesto		18,71
TOTAL PRESUPUESTO			293,46

Fuente y Elaborado Por: Deysi Tinoco

Cuadro N° 37. Presupuesto de los programas del plan de manejo

NOMBRE DEL PROGRAMA	Proyectos	METAS	PRESUPUESTO ANUAL
Programa de servicios	Apertura de Actividades Institucionales	Lograr que el segmento de niños, jóvenes y tercera edad se incremente en un 75 % durante los primeros 6 meses	\$ 2.000
	Prolongación y apertura de horarios	Lograr que un 80 % de visitantes actuales opten por los horarios de apertura	\$ 200
Programa de precios	Descuentos	Incrementar en un 80 % las visitas por descuentos especiales	\$ 100
Programa de promoción	Expansión en el Mercado	Incrementar en un 80 % el número de visitantes mediante una imagen positiva cultural de la comunidad	\$ 600
	Actividades promocionales	Informar al 100 % de los visitantes reales y potenciales sobre las actividades turísticas a través de un calendario	\$ 1.000
	Artículos Promocionales	Lograr que al menos el 80 % de los visitantes recuerden el lugar visitado con agrado y satisfacción	\$ 2.000
Programa complementario	Excursiones	Lograr que al menos el 50 % de los visitantes se interesen en realizar excursiones y otras actividades	\$ 2.000
Necesidades complementarias	Implementación de baterías sanitarias	Lograr el 100 % de satisfacción	\$ 2.000
	Implementación de basureros ecológicos	Reducir en un 80 % el mal manejo de los desechos	\$ 500
	Letreros y señalización	Lograr que al menos el 50 % de visitantes se guíen adecuadamente	\$ 2.000
	Implementación de tienda de artesanías	Lograr que al menos un 50 % de la población participe en la venta de artesanías	\$ 3.500
	Sala Interactiva	Informar al 100 % de visitantes sobre la cultura de la zona en un auditorio adecuado	\$ 5.000
TOTAL			\$ 20.900

Fuente: Deysi Tinoco

7.6 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El honorable consejo Provincial de Chimborazo es el responsable directo para la ejecución del Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico San José de Chalán. El cumplimiento de programas, estrategias y actividades planteadas deberán ser efectuadas por talento humano capacitado. Para la evaluación y seguimiento de la ejecución del Plan de manejo se realizarán actividades basadas en entrevistas y encuestas, revisión del buzón de sugerencias, además de verificar el cumplimiento de las metas de cada programa.

TABLA 18. Evaluación y seguimiento del plan de manejo

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MANEJO DEL MUSEO COMUNITARIO DE CHALÁN					
Información del plan de manejo		EVALUACIÓN DEL PLAN DE MANEJO			OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
Programas	Objetivo	Efectividad Cumplimiento metas	Efectividad Cumplimiento tiempo	Efectividad Cumplimiento presupuesto	

Fuente: Deysi Tinoco

7.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.7.1 CONCLUSIONES

- El manual de buenas prácticas turísticas servirá como guía para orientar a los trabajadores del museo sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso de atención al cliente, y asegurar que el servicio brindado se cumpla de manera exitosa con los clientes.
- Concluimos que de 204 personas encuestados, el 83% de los turistas tanto nacionales como extranjeros si les gustan visitar museos; mientras que el 17% de encuestados no les gusta visitar.
- De acuerdo con las encuestas realizadas el 98% de turistas nacionales y extranjeros no conocen el Museo paleontólogo ubicado en la comunidad San José de Chalán de la parroquia Licto; mientras que el 2% conocen dicho museo.
- De las 204 personas encuestadas en su mayoría prefieren que un museo debe tener como facilidades turísticas: transporte, acceso para personas con discapacidad, e información impresa.

7.8 RECOMENDACIONES

- Una vez implementado el Manual de Buenas prácticas turísticas deberá estar en permanente monitoreo, con el fin de verificar que se cumple con el contenido del mismo.
- Todos los miembros de la comunidad deben conocer y entender las necesidades de los clientes, así como los medios de comunicación para interactuar con ellos, de forma que sus acciones se orienten hacia la satisfacción con los servicios y productos entregados.
- Incrementar la demanda turística del museo comunitario paleontólogo mediante la difusión del atractivo, a través de una buena promoción turística y así fortalecer los servicios a ofrecerse.
- Mejorar el nivel de participación de la comunidad a través de incentivos o programas que se ofrezcan a los participantes tales como capacitaciones, talleres en proyectos productivos o crear nuevas alternativas de trabajo relacionando al turismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. AMEND, GIRALDO, OLTREMARI, SÁNCHEZ, VALAREZO, YERENA (2002). Planes de Manejo. Conceptos y Propuestas. UICN GTZ. Panamá. : 15-24pp.
2. ANDER-EGG, E (2002). Léxico de la promoción sociocultural. México: Espacio Espiral.
3. BALLART, J (2007). Manual de Museos. Madrid- España: (Col. Patrimonio Cultural, 4). 246 pp
4. EGUIARTE, D & GUERREO, L (2005). El Museo Regional Comunitario Cuitláhuac, Ciudad de México. Recuperado de: <http://www.gestioncultural.org/boletin/pdf/bgc11-DBarcelataLFGuerrero.pdf>
5. FERNÁNDEZ, L. A. (1999). Museología y Museografía. (1ª ed.). Barcelona: Ediciones del Sebral.
6. GAGLIARDI, A. Manual de normativas técnicas de museos. Caracas: Consejo Nacional de la Cultura CONAC, Dirección General Sectorial de Museos. 2005.
7. HERNÁNDEZ, F. (1998). El Museo como espacio de comunicación. (1ª ed.). Asturias: Ediciones Trea S.A.
8. KOTLER, N. & KOTLER, P. (2001). Estrategias y marketing de Museos. (2ª ed.). Barcelona: Editorial Ariel S.A.
9. MINTUR (2013). Ministerio de Turismo. Datos informativos. Señalética
10. Ministerio de Cultura y Patrimonio (2014). Estadísticas de museos
11. LORD, B. & LORD, G. (1998). Manual de gestión de Museos. (1ª ed.). Barcelona: Editorial Ariel S.A.
12. OMT (1994). Organización Mundial de Turismo recuperado de: <https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697.pdf>
13. PEREZ, A. 2006. “Gestión del Patrimonio Arqueológico”. Primera Edición. España.
14. RECALDE, F (2014). Estudio de factibilidad para la formación de un Museo Histórico de la Fábrica Imbabura en la parroquia Andrade Marín

- cantón Antonio Ante. Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/123456789/3042>.
15. RODRÍGUEZ, E (2005). Metodología de la Investigación. Primera Edición.
México. 26-30 pp
16. USCA, V. (2013). Elaboración de un plan de desarrollo turístico para el aprovechamiento de patrimonio. Riobamba

LINKOGRAFÍA

- <https://es.wikipedia.org/wiki/Paleontolog%C3%ADa>. 2012 (consulta: agosto 2013)
- <http://www.tiposde.org/cotidianos/678-planes/#ixzz2dQAmH1zj> (consulta: agosto 2013)
- <http://www.arqhys.com/articulos/iluminacion-museos-vitrina.html> (consulta: agosto 2013)
- http://es.wikipedia.org/wiki/Fotograf%C3%ADa_digital> (consulta: agosto 2013)
- [http:// palabra enpie.org](http://palabraenpie.org)
- <http://www.promuseumiberica.com>
- http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=189518&umt=22hemos_crecido_al_doble_de_la_tasa_mundial22_de_turismo2c_asegura_viceministro_falconed_28audio

ANEXOS

1. ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Encuesta para implementar un Plan de Manejo en el Museo Comunitario
Paleontológico de la comunidad San José de Chalán.

Encuestadora: _____

Fecha: _____

Ciudad: _____

Formulario N°: _____

La presente encuesta tiene como objetivo recoger información para implementar un Plan de Plan de Manejo para el Museo Comunitario Paleontológico en la comunidad San José de Chalán, parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Instrucciones:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos en ella son estrictamente confidenciales.
- Trate de contestar todas las preguntas.
- Marque con un X en su respuesta.

- Escriba con letra clara en los reglones donde sea necesario.
- Su criterio será de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo.

1. ¿Cuál es su sexo?

1. Masculino ()

2. Femenino ()

2. ¿Cuál es su edad?

.....años

3. ¿Cuál es su lugar de origen?

.....

4. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Nivel de instrucción	Marque con X
1. Primaria	
2. Secundaria	
3. Superior	
4. Post-grado	

5. ¿Le gusta a usted visitar museos?

1. SI ()

2. NO ()

6. ¿Cuál fue su motivo para visitar un museo?

1. Visita a familia o amigo ()

2. Negocios ()

3. Recreación ()

4. Estudio ()

5. Otros.....

7. ¿Qué tipo de museos le gusta visitar a usted?

1. Museo de arte ()
2. Museo comunitario Paleontológico ()
3. Museo de ciencias naturales ()
4. Museo de antropología ()
5. Otros ()

8. ¿Conoce usted el Nuevo museo paleontológico ubicado en la comunidad San José de Chalán en la parroquia Licto?

1. SI ()
2. NO ()

9. ¿Considera importante que el museo Paleontológico de la comunidad de San José de Chalán cuente con un manual de buenas prácticas turísticas para un mejor desarrollo socioeconómico?

1. Si ()
2. No ()

10. ¿Qué tipo de facilidades turísticas debería tener un museo?

1. Transporte ()
2. Acceso para personas discapacitadas ()
3. Información impresa ()
4. Otros.....

11. ¿Cómo cree usted que debería comercializarse o difundirse el museo?

1. Página Web ()
2. Trípticos ()
3. Prensa escrita ()
4. Tv. ()
5. Otros.....

LE AGRADEZCO POR SU COLABORACIÓN

2. PRIORIZACIÓN ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

	Cuenta con ruinas arqueológicas	Conservación de costumbres y tradiciones en la comunidad	Primer Museo Paleontólogo en Chimborazo	Vías accesibles	TOTAL
A. Cuenta con ruinas arqueológicas		0	X	X	2
B. Conservación de costumbres y tradiciones en la comunidad	X		0	X	2
C. Primer Museo Paleontólogo de Chimborazo	X	X		X	3
D. Vías accesibles	0	0	0		0
Vertical vacíos	1	2	2	0	
Horizontal (X)	2	2	3	0	
Total	3	4	5	0	
Rango	3ero	2do	1ero	4to	

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

Priorización: Debilidades

DEBILIDADES

	Carencia de servicios	Inexistencia de señalética	Deficiente promoción turística	Inadecuado Manejo del museo.	TOTAL
A. Carencia de servicios		X	X	0	2
B. Inexistencia de señalética	0		0	0	0
C. Deficiente promoción turística	0	X		0	1
D. Inadecuado Manejo del museo.	X	X	X		3
Vertical vacíos	2	0	1	3	
Horizontal (X)	2	0	1	3	
Total	4	0	2	6	
Rango	2do	4to	3ero	1ero	

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

Priorización: Oportunidades

OPORTUNIDADES

	Apoyo del GAD de la provincia de Chimborazo	Buenas relaciones con la comunidad	Mejorar la calidad de vida de la comunidad	Ser una comunidad reconocida a nivel nacional	TOTAL
A. Apoyo del GAD de la provincia de Chimborazo		X	X	X	3
B. Buenas relaciones con la comunidad	0		X	X	2
C. Mejorar la calidad de vida de la comunidad	0	0		X	1
D. Ser una comunidad reconocida a nivel nacional	0	0	0		0
Vertical vacíos	3	2	1	0	
Horizontal (X)	3	2	1	0	
Total	6	4	2	0	
Rango	1ero	2do	3ero	4to	

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

Priorización: Amenazas

AMENAZAS

	Desastres naturales	Pérdida o robo de las piezas	Migración	Falta de interés de la comunidad por conservar el Museo	TOTAL
A. Desastres naturales		0	0	X	1
B. Pérdida o robo de las piezas	0		X	X	2
C. Migración	X	0		X	2
D. Falta de interés de la comunidad por conservar el Museo	0	0	0		0
Vertical vacíos	2	3	2	0	
Horizontal (X)	1	2	2	0	
Total	3	5	4	0	
Rango	3ero	1ero	2do	4to	

Fuente y Elaborado por: Deysi Tinoco

3. REGISTRO DE TURISTAS QUE VISITAN EL MUSEO

 REGISTRO DE VISITAS					
Nº	Nombres y Apellidos	Cédula	Nacionalidad	Correo	Firma

4. REGISTRO DE ENTRADA DE PIEZAS AL MUSEO.

Numero Registro de entrada	Fecha de ingreso	Clasificación genérica	Nombre del Objeto	DESCRIPCIÓN (AUTOR, MATERIA, TÉCNICA, MEDIDAS, ESTADO DE CONSERVACIÓN, FUENTE, FORMA DE INGRESO)

a. Número de registro de entrada

Deberán consignarse los dos últimos dígitos del año de que se trate, seguido de un número consecutivo que corresponde al orden de entrada de las obras, independiente de su naturaleza. Este proceso se repetirá anualmente, pudiendo utilizarse por varios años un mismo libro. Se pasará una línea roja que indique el fin de cada año antes de iniciar el próximo. El número de registro de entrada en ningún caso se marcará en la pieza, ya que este no es el número de inventario de la misma.

b. Clasificación genérica

Está dividida en dos grandes secciones: las de los objetos realizados por el hombre y, la de los objetos no realizados por el hombre.

En la primera sección hemos clasificado los objetos por su función, es decir, por aquello para lo cual fueron fabricados; también tenemos en cuenta aquellos objetos de uso o de función desconocida.

c. Nombre del Objeto

Objetos no realizados por el hombre:

1. Especímenes botánicos
2. Especímenes fósiles
3. Especímenes geológicos
4. Especímenes zoológicos
5. Restos humanos

Objetos realizados por el hombre:

1. Estructuras, edificios y sus pares
2. Uso personal
3. Uso doméstico

4. Herramientas y equipos: artesanos, etc.
5. Objetos de arte
6. Objetos religiosos
7. Objetos militares
8. Objetos sociales: numismática, filatelia, etc.
9. Objetos de transporte
10. Objetos industriales
11. Objetos de ocio y diversiones
12. Documentos y registros
13. Fragmentos
14. Uso desconocido

5. MODELO DEL ACTA DE DONACIÓN DE BIENES MUSEABLES

ACTA DE DONACIÓN

EN (nombre del municipio y provincia), A LOS _____ DÍAS
DEL MES DE _____ (con letras) DEL AÑO _____.

(Nombres y apellidos del donante) VECINO (A)
DE _____

ENTREGA POR CONCEPTO DE DONACIÓN AL COMPAÑERO (A)

DIRECTOR(A) DEL MUSEO _____,
PARA ENRIQUECER LAS COLECCIONES DEL MUSEO, LO QUE A
CONTINUACIÓN SE RELACIONA:

Objeto	Cantidad	Estado de Conservación

Y, PARA QUE ASÍ CONSTE, SE FIRMA LA PRESENTE ACTA DE DONACIÓN.

ENTREGA

(Nombre y apellidos del donante)

RECIBE

(Nombre y apellidos)
Director(a) del Museo

6. MODELO DEL ACTA DE TRANSFERENCIA DE BIENES MUSEABLES

ACTA DE TRANSFERENCIA

EN (nombre del municipio y provincia), A LOS _____ DÍAS DEL MES DE _____ DEL AÑO _____, EL MUSEO (institución que transfiere) _____

REPRESENTADA POR (Director o responsable)

ENTREGA POR CONCEPTO DE TRANSFERENCIA AL COMPAÑERO (A)

DIRECTOR(A) DEL MUSEO _____, PARA ENRIQUECER LAS COLECCIONES DEL MISMO, LO QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONA:

No. Inventario	Objeto	Cantidad	Estado de conservación

Y, PARA QUE ASÍ CONSTE, SE FIRMA LA PRESENTE ACTA DE TRANSFERENCIA.

ENTREGA

RECIBE

(Nombre y apellidos del que transfiere)

(Nombre y apellidos)
Director(a) del Museo

7. MODELO DEL ACTA DE BAJA DE PIEZAS MUSEABLES

ACTA DE BAJA DE PIEZAS MUSEABLES

MUSEO _____

A LOS _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE _____ SE REUNEN
LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN CREADA PARA PROCEDER A DAR
BAJA DEL INVENTARIO DEL MUSEO A LA (S) PIEZA(S) QUE A
CONTINUACIÓN SE RELACIONA(N):

No. Inventario	Denominación del objeto	Motivo de la baja

VALORACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN:

Y, PARA QUE ASÍ CONSTE, FIRMAN LA PRESENTE ACTA.

RESPONSABLE: _____

MIEMBROS: _____

8. SOLICITUD AL GAD PROVINCIAL



Oficio N° G.P.CH. –T. H. 2012-00133

Riobamba, 09 de Julio del 2012

ASUNTO: *En el Texto*

Doctor
José Alvarez
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE GESTION TURISTICA Y HOTELERA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo junto con los deseos de éxito en las delicadas funciones a usted encomendadas.

En virtud a Oficio 416 – EIGTYH-12, enviado por su persona, en el que solicita ayuda para la elaboración del Proyecto de Tesis de la Srta. Deysi Elizabeth Tinoco Peñafiel en lo que se refiere al tema de Turismo, debo indicar a usted que ha sido aceptada la petición.

Con sentimientos de consideración y estima;

Atentamente,


Ldo. David Zarate Z.
JEFE UNIDAD TALENTO HUMANO



CHIMBORAZO MULTICOLOR
Dir: 1ra Constituyente y Carabobo - Riobamba
Teléfonos: 2942619 - - 2969887 ext. 110 / 111 fax: 2947397
www.chimborazo.gov.ec

9. FOTOGRAFÍAS

