



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en  
Turismo**

**TEMA:**

---

**“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL  
TURISTA EN LA CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA”**

---

**AUTORA:** Carolina Estefanía Jordán Vilca

**TUTOR:** Ing. Mg. Rommel Santiago Velastegui

**AMBATO – ECUADOR**

**2022**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

### **CERTIFICA:**

Yo Rommel Santiago Velastegui Hernández, con cédula de ciudadanía N° 1804469185 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación o titulación, sobre el tema “LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA” desarrollada por la egresada Jordan Vilca Carolina Estefanía considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. consejo directivo.

---

**Ing. Rommel Santiago Velastegui, Mg.**

C.C. 1804469185

**TUTOR**

## **TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.



.....  
**Carolina Estefanía Jordan Vilca**

C.C. 1804384533

**AUTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de Investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.



.....  
**Carolina Estefanía Jordan Vilca**

C.C. 1804384533

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA”**, de la Srta. Jordan Vilca Carolina Estefanía, estudiante de la carrera de turismo, de conformidad con el Reglamento para la ejecución de la Unidad de Integración Curricular y la obtención del título de Tercer Nivel, de Grado en la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Julio 2022

Para constancia firman

.....  
Lic. Noemy Gaviño Mg.  
MIEMBRO CALIFICADOR  
C.C. 1712434412

.....  
Ing. María José Mayorga Mg.  
MIEMBRO CALIFICADOR  
C.C. 180382299

## **DEDICATORIA**

*A mi madre Angélica Buenaño y mi hermano Kevin Jordan, por su apoyo, esfuerzo, dedicación incondicional, por ser el pilar fundamental de mi vida y ser la motivación para poder alcanzar todas mis metas.*

*A mi tío Mario Jordan que ha sido para mí como un padre ayudándome, cuidándome y dándome su apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida.*

***Carolina Estefanía Jordán Vilca***

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por ser mi guía espiritual e inspirarme día a día a levantarme y continuar.*

*A la Universidad Técnica de Ambato, a la facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y a la carrera de Turismo, Por darme la oportunidad de estudiar, instruirme y formarme tanto académica como personalmente, por darme los instrumentos necesarios para poder culminar con mi carrera.*

*A todos mis docentes, que me han instruido a lo largo de mi carrera, brindándome sus conocimiento y experiencia.*

*A mi Tutor el Ing. Rommel Santiago Velastegui Mg. por su enfoque, paciencia y sabiduría al momento de orientarme en mi investigación.*

*A mis compañeros y amigos en especial a Karen, Daniel, Juan, e Israel por ser pacientes, por los buenos y malos momentos, por su apoyo incondicional y por formar parte de mi vida universitaria.*

***Carolina Estefanía Jordan Vilca***

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	2
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN .....	3
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
DERECHOS DE AUTOR.....	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	5
DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN EJECUTIVO .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes investigativos .....	1
Teoría de recursos y capacidades.....	3
Variable Independiente: .....	3
Gestión por procesos .....	3
Gestión de calidad.....	4
Procesos.....	5
Mapa de procesos.....	6
Variable Dependiente:.....	7
Nivel de satisfacción del turista .....	7
Satisfacción .....	7
Modelo KANO (modelo de satisfacción del cliente).....	7
2. Objetivos .....	8
CAPÍTULO II .....	10



METODOLOGÍA .....	10
2.1 Materiales.....	10
2.1.1 Recursos humanos.....	10
2.1.2. Recursos institucionales .....	11
2.1.3. Recursos materiales.....	11
2.2 Métodos.....	14
Enfoque de la investigación .....	14
Modalidad básica de la investigación .....	14
Diseño de la investigación .....	15
Alcance.....	15
Población y muestra .....	17
Técnicas.....	18
Instrumentos.....	18
Validez y confiabilidad .....	19
Hipótesis.....	20
CAPÍTULO III.....	21
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN .....	21
3.1 Análisis e interpretación de datos .....	21
3.2 Preguntas para el personal administrativo .....	21
3.3 Preguntas para conocer el nivel de satisfacción del turista .....	31
Verificación de hipótesis.....	50
CAPÍTULO IV.....	3
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	3
4.1 Conclusiones .....	3
4.2 Recomendaciones.....	3
4.3 Propuesta.....	6
MATERIALES DE REFERENCIA .....	12

Bibliografía .....	12
Anexos.....	16

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Elementos básicos de un proceso e interrelación entre procesos .....	6
<b>Figura 2.</b> Mapa de procesos .....	6
<b>Figura 3.</b> Casa Museo Juan León Mera.....	16

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Recursos y presupuesto .....	13
<b>Tabla 2.</b> Calculo Alfa de Crombach.....	20
<b>Tabla 3.</b> Pregunta 1: ¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento?.....	21
<b>Tabla 4.</b> Pregunta 2: ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos?.....	23
<b>Tabla 5.</b> Pregunta 3: ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista? .....	25
<b>Tabla 6.</b> Pregunta 4: ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución? .....	27
<b>Tabla 7.</b> Pregunta 5: ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan Meón Mera?.....	29
<b>Tabla 8.</b> Pregunta 1: Rango de edad a la que pertenece .....	31
<b>Tabla 9.</b> Pregunta 2: Género con el cual se identifica. ....	33
<b>Tabla 10.</b> Pregunta 3: Indique su procedencia .....	34
<b>Tabla 11.</b> Pregunta 4: ¿Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido?.....	36
<b>Tabla 12.</b> Pregunta 5: ¿Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera a amigos o familiares?.....	38
<b>Tabla 13.</b> Pregunta 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera?.....	40
<b>Tabla 14.</b> Pregunta 7: ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera?.....	42
<b>Tabla 15.</b> Pregunta 8: ¿Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera?.....	44
<b>Tabla 16.</b> Pregunta 9: ¿Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda? .....	46
<b>Tabla 17.</b> Pregunta 10: ¿Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra? .....	48

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Pregunta 1: ¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento?.....	22
<b>Ilustración 2.</b> Pregunta 2: ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos? .....	23
<b>Ilustración 3.</b> Pregunta 3: ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista?.....	25
<b>Ilustración 4.</b> Pregunta 4: ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución? .....	27
<b>Ilustración 5.</b> Pregunta 5: ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan León Mera? .....	29
<b>Ilustración 6.</b> Pregunta 1: Rango de edad a la que pertenece .....	31
<b>Ilustración 7.</b> Pregunta 2: Género con el cual se identifica. ....	33
<b>Ilustración 8.</b> Pregunta 3: Indique su procedencia.....	34
<b>Ilustración 9.</b> Pregunta 4: ¿Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido?.....	36
<b>Ilustración 10.</b> Pregunta 5: ¿Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera a amigos o familiares? .....	38
<b>Ilustración 11.</b> Pregunta 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera?.....	40
<b>Ilustración 12.</b> Pregunta 7: ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera?.....	42
<b>Ilustración 13.</b> Pregunta 8: ¿Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera?.....	44
<b>Ilustración 14.</b> Pregunta 9: ¿Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda? .....	46
<b>Ilustración 15.</b> Pregunta 10: ¿Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra? .....	48
<b>Ilustración 16.</b> Prueba de $\chi^2$ en el sistema SPSS .....	50
<b>Ilustración 17.</b> Análisis de datos.....	50
<b>Ilustración 18.</b> Análisis de datos.....	50
<b>Ilustración 19.</b> Análisis de datos.....	2

<b>Ilustración 20.</b> Análisis de datos.....	2
<b>Ilustración 21.</b> Prueba de chi-cuadrado .....	2

**Tema:** “LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA”

**Autor:** Carolina Estefanía Jordán Vilca

**Tutor:** Ing. Rommel Santiago Velastegui, Mg.

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El nivel de satisfacción del cliente para cualquier institución representa la máxima valoración de su producto o servicio por lo cual dichas empresas se han visto orientadas a establecer procesos de gestión eficientes que les permitan generar una buena experiencia, mayor impacto y un mejor servicio en sus clientes. En presente trabajo de investigación plantea como objetivo analizar la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera. Tomando una población de 335 turistas que visitan esta institución museológica. La muestra fue tomada en base al registro de visitantes del primer cuatrimestre del 2022. El estudio se desarrolló con una metodología con enfoque mixto, descriptivo, documental bibliográfico de campo, diseño no experimental y transaccional. De acuerdo con el respectivo análisis los resultados revelan la existencia de una gestión por procesos eficiente dando como efecto un alto nivel de satisfacción del turista con el servicio que se ofrece. La investigación concluye que algunos elementos que hacen la gestión por procesos deficiente son la falta de control y análisis periódico del sistema de gestión, baja calidad en la información y la escasa innovación en diseño de servicio. En este sentido se elaboró una propuesta de auto guía con el fin de aumentar la eficiencia en el sector de servicio al cliente.

#### **Palabras Clave:**

Gestión por procesos, nivel de satisfacción, museos, calidad de servicio, turismo.

## **ABSTRACT**

The level of customer satisfaction for any institution represents the maximum valuation of its product or service, which is why these companies have been oriented to establish efficient management processes that allow them to generate a good experience, greater impact and a better service in their customers. In this research work, the objective is to analyze the management by processes and the level of satisfaction of the tourist in the Juan León Mera house museum. Taking a population of 335 tourists who visit this museological institution. The sample was taken based on the visitor record of the first quarter of 2022. The study was developed with a methodology with a mixed approach, descriptive, bibliographic documentary field, non-experimental and transactional design. According to the respective analysis, the results reveal the existence of an efficient process management giving as an effect a high level of satisfaction of the tourist with the service offered. The research concludes that some elements that make process management deficient are the lack of control and periodic analysis of the management system, low quality information and poor innovation in service design. In this sense, a self-guide proposal was developed in order to increase efficiency in the customer service sector.

### **Key words:**

Process management, satisfaction level, museums, quality of service, tourism.



## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se presenta en cuatro capítulos, los cuales serán descritos a continuación, cada uno de ellos cuenta con información clara y concisa para su mejor entendimiento con el tema: LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA

### **CAPÍTULO I**

También llamado marco teórico, en este apartado se presentan algunos ejemplos de antecedentes investigativos relacionados al tema y como estos aportan a la investigación, de la misma forma presenta un desglose de información en base a las variables identificadas conjuntamente con los objetivos del proyecto de investigación.

### **CAPÍTULO II**

En este espacio se expone la metodología de la investigación incluyendo recursos y materiales que son necesarios para la recolección de información necesaria para llevar a cabo la investigación.

### **CAPÍTULO III**

Contiene los resultados de la recolección de información realizada a través de los distintos instrumentos aplicados y su respectivo análisis e interpretación los cuales son representados a través de tablas y gráficos estadísticos, dando respuesta a la hipótesis planteada.

### **CAPÍTULO IV**

Este capítulo presenta las conclusiones a las que se ha alcanzado después del análisis respectivo de la investigación conjuntamente con las recomendaciones en base a los resultados obtenidos, incluye también el desarrollo de la propuesta a favor de los objetivos propuestos.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes investigativos

En investigaciones realizadas a nivel internacional, se descubrió a Malca Vargas et al. (2021), quienes, en su investigación desarrollada en Perú en la ciudad de Lima, se buscó determinar el nivel de los procesos de gestión en los museos públicos, para lo cual se consideró realizar el estudio con una población de 265 personas que forman parte de los museos públicos de dicha ciudad. Para lo cual se emplearon cuestionarios válidos y confiables según la prueba (alfa de Cronbach = 0,807), con el cual se obtuvo una ponderación estadística de las variables de estudio y fue contrastada por análisis de regresión logística. En esta investigación en base al estudio realizado se encontró que existen factores que debilitan los procesos de gestión como: la falta de compromiso por parte de la administración, el incumplimiento de las actividades programadas y la falta de compromiso por parte de la institución, lo que ha afectado a la calidad del servicio en atención al usuario y al posicionamiento en el mercado que se ha requerido por la institución pertinente. Con todo lo anteriormente mencionado se concluyó que el nivel de gestión por procesos que se desarrolla en las entidades museísticas públicas de la ciudad de Lima es baja, afectando directamente a los usuarios y a las instituciones museísticas involucradas.

Aliste et al. (2019) realizaron la investigación titulada “Evaluación de los servicios al público turista ofrecidos por los museos, el caso de los museos universitarios en Valdivia” para la revista Estudios y Perspectivas del Turismo misma

que determinó, diseñó, validó y evaluó, mediante un instrumento de investigación científico, los servicios turísticos ofrecidos a los visitantes por dos de los museos universitarios en temporada estival, para lo cual se recopiló la información necesaria a través de encuestas de satisfacción tomando en cuenta una población de 640 visitantes de los museos. Se empleó el sistema de evaluación global Herity, el cual se enfoca y da importancia a las variables pertinentes, los resultados en base al análisis concluyen que los museos evaluados lograron una calificación de “satisfactorio” por parte de los visitantes por ello se puede concluir también que la gestión por parte de la dirección museológica es destacable por su buen trabajo y compromiso.

Martínez Jerez, (2016) en su investigación desarrollada en el cantón Ambato provincia de Tungurahua determinó el nivel de satisfacción de los visitantes de los museos y su mejoramiento significativo en los procesos de gestión, para lo cual el autor consideró una muestra de 395 personas, entre ellos administradores y visitantes de los museos del cantón, a quienes se les aplicó un cuestionarios basado en el método Chi<sup>2</sup>, en el cual de acuerdo con las variables identificadas dio como resultado: 9 grados de libertad y un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ . Tras el análisis se concluyó que el grado satisfacción de los visitantes está influenciado directamente con la organización y planificación administrativa, por lo cual los procesos de gestión se consideraron totalmente necesarios debido a que les proporciona un estándar de calidad a cada una de las entidades museísticas dentro del estudio.

Brida et al. (2013) Llevaron a cabo una investigación para la revista Estudios y Perspectivas del Turismo, bajo el título “Determinantes del grado de satisfacción en la visita a un atractivo cultural” desarrollada en Colombia departamento de Antioquia, misma que determino el nivel de satisfacción de los visitantes en el museo de

Antioquia, para ello los investigadores aplicaron encuestas tomadas en una muestra de 410 turistas y visitantes residentes, empleando un modelo *logit ordenado*. En base al análisis empírico aplicado se concluye que los factores como: ser extranjero, tener mayoría de edad y haber cancelado un valor de entrada indican un nivel de satisfacción alto, por otro lado se destaca también el buen servicio y la calidad de señalización como elementos que elevan significativamente el nivel de satisfacción del visitante en su visita al museo de Antioquia.

### **Teoría de recursos y capacidades**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado como punto de partida la teoría de recursos y capacidades la cual toma como punto focal la importancia de los procesos y su desempeño fundamental en cualquier organización, autores refuerzan su importancia conjuntamente con los recursos tecnológicos de la empresa debido a que clarifica en cómo se elaboran los procesos; también resalta que los procesos son lo más claro en cómo es una organización para lograr resultados confiables, eficientes y eficaces cuando se convierten en rutinas dichos procesos (Pérez Durán & Pérez Sánchez, 2019).

### **Variable Independiente:**

#### **Gestión por procesos**

Se define a la gestión por procesos como una práctica en la cual se ejecutan todos y cada uno de los procesos identificados en la empresa y no solo enfocarse en la ejecución de los procesos de producción o ventas que en su mayoría de casos se cree de esta forma. De este modo las empresas se consideran un sistema de procedimientos controlados que se relaciona entre sí en todas sus áreas lo cual contribuye directamente al nivel de satisfacción del cliente (Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006).

La gestión por procesos permite organizar e incrementar el valor de los procesos implementados en la empresa con la finalidad de lograr los objetivos y estrategias del negocio conjuntamente con el aumento del nivel de satisfacción del cliente. En virtud de ello la gestión por procesos procura: mejorar la utilización de los recursos disponibles; disminuir variabilidades innecesarias; perfeccionar las actividades constantemente y descartar ineficiencias provocadas por acciones repetitivas, influyendo de forma positiva en la calidad de servicio, tiempo de entrega bajos costes (Asturias, s. f.).

Sanz et al. (2009), mencionan que un enfoque en los procesos de gestión es el punto básico y eficiente para una satisfacción del cliente y las demás partes interesadas. Así mismo mencionan que las organizaciones llegan a ser más efectivas cuando trabajan y se comprenden entre sí de forma sistemática y todas sus actividades se interrelacionan y las mejorías en la planificación se acogen en base a información veraz que contienen el punto de vista de todas las partes interesadas.

### **Gestión de calidad**

- La gestión de calidad se basa un conjunto de técnicas que se enfocan en dirigir un sistema de gestión con un cierto formato o filosofía de dirección, también considerada una elección estratégica, dicho conjunto de técnicas o métodos son utilizables de forma concreta y aislada por lo cual produce un mejor control en la calidad de procesos o productos (Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006).
- Como lo menciona Deming la calidad se enfoca en las necesidades y expectativas del cliente lo cual lo convierte en el camino a seguir para diseñar y desarrollar productos y servicios al alcance del cliente y alcanzar la tan anhelada satisfacción del cliente, cabe recalcar que dicha calidad solo

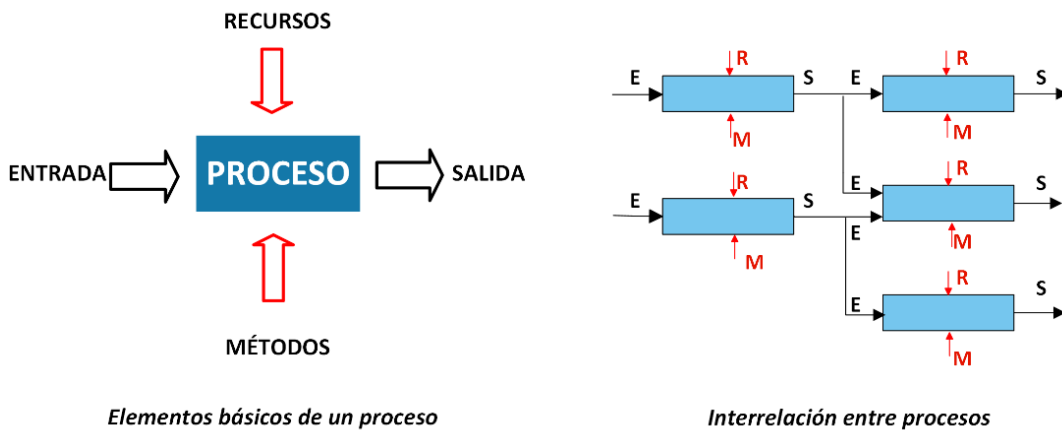
puede ser medida desde el punto de vista del cliente. Por lo anteriormente mencionado se precisó considerar a localidad como un arma estratégica que ayudara en el alcance de nuevos niveles de competitividad que se desenvuelven dentro de las necesidades del mercado Hernández, (2018).

### **Procesos**

Se define al proceso como la agrupación de actividades que se llevan a cabo por una o un grupo de personas con el fin de cambiar entradas en salidas las cuales serán útiles para el cliente. En un concepto más específico los procesos son operaciones, métodos o acciones (inputs) que se transforman en acciones que satisfacen las necesidades de los clientes en modo de servicios, productos o información (outputs). De la misma manera se considera que cada grupo de actividades o procesos configuran una cadena de valor, la que tiene por objetivo la satisfacción del cliente por medio del valor añadido que se produce en cada actividad (Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006).

Los procesos son actividades conjuntas que se relacionan e interactúan entre sí, transformando entradas en salidas las cuales añaden un valor cada vez con un orden o secuencia específica. Los resultados o entradas se pueden ver reflejados en el proceso que se muestra a continuación. (Asturias, s. f.).

**Figura 1.** Elementos básicos de un proceso e interrelación entre procesos

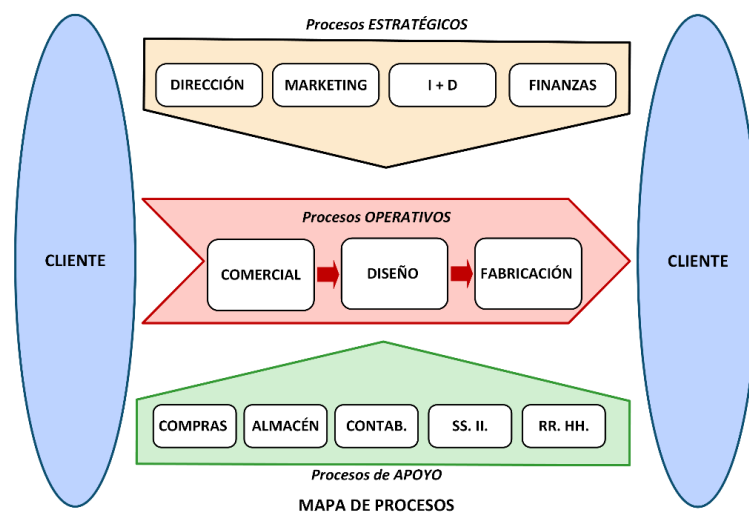


**Fuente:** Asturias (s.f.)

### Mapa de procesos

El mapa de procesos es un esquema que da a conocer toda la estructura de la empresa en la cual se detallan todos los procesos que lo conforman y las relaciones a las que están. Para poder realizarlo es necesario tener conocimiento tanto de las entradas y salidas de los procesos como de las interrelaciones de los mismos (Asturias, s. f.).

**Figura 2.** Mapa de procesos



**Fuente:** Austrias (s.f.)

## **Variable Dependiente:**

### **Nivel de satisfacción del turista**

El nivel de satisfacción se considera como un juicio natural cognitivo o de carácter afectivo emocional que proviene de la experiencia del sujeto en cuanto a un servicio o producto. El nivel de satisfacción del cliente se considera también como una estrategia base debido a que puede medir la aceptación de un producto o servicio; su importancia tanto general como específica en turismo es de relevancia. Devesa et al. (2012).

### **Satisfacción**

La satisfacción está relacionada con el “estar satisfecho” lo cual hace referencia a cumplimiento o superación de los elementos o actividades deseadas por el consumidor.

La satisfacción que el consumidor busca actualmente ha dejado de ser genérica, estandarizada y general, y ha pasado a ser específica, segmentada y personalizada, es compleja y diversa, por lo que se basa en muchos productos que puede ir cambiando a su gusto (De la Orden Reyes, 2012).

### **Modelo KANO (modelo de satisfacción del cliente)**

El modelo KANO se basa principalmente de la posibilidad que tiene la empresa para producir un producto o servicio, el cual se fundamenta en que no todas las características de estos productos influyen en el nivel de satisfacción del cliente. Las características que aquí se toman en cuenta como influencia en el nivel de satisfacción son: características - requisitos básicos, características-requisitos de desempeño, características-requisitos de deleite. Este modelo indica que cualquier característica que esté directa o indirectamente relacionada con el nivel de satisfacción se clasificara



en cualquiera de los ya mencionados grupos (Haro Carrillo, Córdova Rosas, & Chong Qui, 2016).

## 2. Objetivos

### Objetivo general:

- **Analizar la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera.**

El objetivo general analizará la gestión por procesos que se desarrolla en la casa museo Juan León Mera con el fin de conocer el nivel de satisfacción del turista que visita el lugar. Para lo cual se recopilará información bibliográfica que ayudará a poner en contexto las variables que han sido identificadas en la investigación, así también se complementará el análisis con el estudio de campo a través de instrumentos como la encuesta que serán aplicados a una muestra determinada en el lugar establecido.

### Objetivos específicos:

- **Conocer la eficiencia de los procesos de gestión vinculados a la satisfacción del turista en su visita a la casa museo Juan León Mera.**

Para un conocimiento más amplio de la eficiencia de los procesos de gestión se ha revisado cierta cantidad de información bibliográfica donde se evidencia que la eficiencia y los procesos de gestión tienen estrecho vínculo mediante la satisfacción de expectativas como lo menciona (Mallar, 2010).

- **Determinar el nivel de satisfacción del turista en su visita a la casa museo Juan León Mera.**

Para determinar el nivel de satisfacción del turista se emplearán encuestas basadas en el modelo SERQUAL, herramienta que posibilita la recolección de datos

permitiendo conocer los estándares de satisfacción en los que se encuentra el servicio que ofrece la institución museológica basada en la gestión por procesos, para lo cual dichas encuestas que se aplican in situ a turistas que se encuentren visitando el lugar para una toma de datos más asertiva y junto con el análisis respectivo llegar a la determinación requerida.

- **Elaborar un documento de auto guía que aumente el nivel de satisfacción del turista y facilite su visita en la casa museo Juan León Mera.**

Para elaborar un documento de auto guía que aumente el nivel de satisfacción del turista y facilite su visita en la casa museo Juan León Mera como primer paso se deberá tomar en cuenta el análisis realizado con anterioridad y con forme a los resultados establecer información adecuada y de fácil comprensión para que el turista disfrute de forma más completa su visita.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

Como lo menciona Kaplan (citado en Touriñan y Sáez, 2006) la metodología se entiende como el conjunto de materiales o instrumentos necesarios que se emplean para la realización de la investigación; los cuales tienen por objetivo estudiar las limitaciones y posibilidades de los procesos empleados en dicho estudio por el investigador.

Del mismo modo nos explica que la metodología es quien indica y suministra los hechos del método, es decir que la metodología es el encargado de revisar si existen errores al momento de la realización de los procesos desarrollados a través de los métodos (Touriñán López & Sáez Alonso, 2006).

#### **2.1 Materiales**

Los materiales forman parte fundamental de la investigación debido a que de su correcto planteamiento el investigador definirá la viabilidad del mismo el cual se basará en los métodos a utilizar y ello conlleva también al análisis de recursos, equipos, presupuestos y demás materiales. Al haber definido todo lo anteriormente mencionado se establece si se cuenta con los recursos, si la investigación resulta viable se procede con su continuidad caso contrario se procederá a reestablecer los diferentes aspectos del proyecto hasta llegar a ser ejecutable (Ramírez Gonzáles, s.f.).

##### **2.1.1 Recursos humanos**

Al hablar de recursos humanos se hace referencia a toda persona que esté involucrada en la investigación. Así también las personas que colaboran con información en el proyecto son consideradas elementos efectivos que aseguran el logro de los objetivos y resultados (Carvajal, 2022).

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta lo siguiente:

- Investigador: Carolina Estefanía Jordan Vilca
- Tutor del proyecto de investigación: Ing. Rommel Santiago Velastegui Mg.
- Población: turistas o visitantes locales y extranjeros

### **2.1.2. Recursos institucionales**

Referido a instituciones públicas o privadas que colaboren con el desarrollo de la investigación ya sea económicamente, con información bibliográfica u otros elementos (Morales, 2011).

Para el desarrollo de la presente investigación el autor se sustentó de:

- Universidad Técnica de Ambato (UTA).- Institución que mediante sus relaciones publicas otorgó mayor facilidad para encontrar la aceptación y el apoyo de diferentes entidades públicas necesarias para la ejecución del trabajo de investigación; de la misma manera proporcionando el espacio físico, la información bibliográfica y el apoyo del personal docente.
- Ministerio de Cultura y Turismo.- Entidad pública que confirió el permiso adecuado para acceder tanto al espacio físico en el que se desarrolló el trabajo como el paso a la información que se requiera por parte del investigador.
- Jardín Botánico Quinta La Liria.- Institución cultural en la cual tubo cabida el desarrollo mayoritario de la presente investigación, dando acceso a sus espacios e información.

### **2.1.3. Recursos materiales**

Rincón (s.f.) menciona que los recursos materiales son todos los elementos físicos o tangibles usados en la investigación, de este modo expone también que todos

estos recursos deberán ser detallados en su totalidad. Por lo tanto en el presente caso se hará uso de los siguientes materiales:

- Impresiones
- Libretas
- Lapiceros
- Revistas
- Folletos

#### **2.1.4. Recursos tecnológicos**

También conocidos como tecnologías de la información y comunicación (TIC), considerados como un apoyo significativo en las investigaciones de diferentes campos y de igual forma ventajoso al poder ser utilizado en diferentes fases de un estudio y con diferentes propósitos según lo requiera la investigación que pueden ir desde análisis estadísticos, interpretación de datos cuantitativos, hasta investigación documental, es así que se ha adoptado ampliamente estos recursos y hecho uso de los mismos en el presente trabajo investigativo (Dagnino et al, 2020).

Al referirnos a recursos tecnológicos no solo hablamos de la parte intangible (*software*) de los mismos como los sistemas operativos o programas, nos referimos también a la parte física (*hardware*) lo tangible como la unidad de almacenamiento, memoria, tarjeta madre, entre otros; para lo cual, se hace necesario en este caso los siguiente recursos tecnológicos:

- Computador
- Dispositivo móvil

- Wifi
- Cámara

### 2.1.6. Recursos económicos

Hace referencia a todos los elementos usados en la investigación, ya sean tangibles o intangibles los cuales representan una inversión o un costo, en base a esto el investigador podrá definir si cuenta con los recursos necesarios para poder llevar a cabo su investigación (Ramírez Gonzáles, s.f.).

### 2.1.7. Presupuesto

El presupuesto hace referencia a todos los gastos relacionados con el proyecto de investigación, es decir con los cuales se podrá hacer efectivo el estudio propuesto, cabe mencionar que cada una de las estimaciones de gastos deben ser lo más precisas posibles (Bastis, 2021).

Para lo cual se ha considerado preciso describir dicho presupuesto a través del siguiente cuadro:

**Tabla 1.** Recursos y presupuesto

RECURSOS	DETALLE	VALOR
<b>Institucionales</b>	Universidad Técnica de Ambato	--
	Ministerio de cultura y turismo	--
	Jardín Botánico Atocha La Liria	--
<b>Humanos</b>	Estudiante	--
	Docente tutor del proyecto	--
	Población: turistas o visitantes locales y extranjeros	--
<b>Tecnológicos</b>	Computador	--
	Internet	\$80,00
	Google forms	--

	Dispositivo móvil	--
	Repositorio bibliográfico UTA	--
<b>Materiales</b>	Suministros de oficina	\$10,00
<b>Económicos</b>	Movilización	\$20,00
	Alimentación	\$15,00
	Imprevistos	\$10,00
		<b>TOTAL: \$135,00</b>

---

**Elaborado por:** Jordan, C. (2022)

## 2.2 Métodos

### Enfoque de la investigación

La presente investigación muestra un enfoque mixto puesto que permite a la investigación obtener datos tanto cualitativos y cuantitativos, los cuales permitirán que el estudio tenga un foco más amplio del campo a analizar (Sampieri, 2015).

Este método permitió recolectar información cualitativa a través de instrumentos de recolección de información como las entrevistas las cuales se aplicaron al personal administrativo de la institución museológica en cuestión, cuyas respuestas fueron interpretadas y analizadas una por una para un resultado más conciso; de la misma forma se aplicaron encuestas previamente redactadas y validadas a la muestra de la población establecida, donde las respuestas obtenidas fueron representadas y analizadas por medio de datos estadísticos.

### Modalidad básica de la investigación

**Documental bibliográfica.-** se refiere a la información que se obtuvo a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas que fueron adquiridas a través de repositorios digitales, bibliotecas, búsquedas a través de internet, ente otros; esto con el objetivo de ayudar a la obtención del conocimiento acerca de la gestión por

procesos en instituciones museológicas para un mejor entendimiento y desarrollo del proyecto en cuestión (Vivero & Sánchez, 2018).

**De campo.-** se refiere a investigaciones que están sujetas a otras a través de instrumentos de recolección de información como encuestas, entrevistas, cuestionarios, observaciones, entre otros. Debido a que de esta forma se obtiene información más real y precisa que ayudara en el análisis de las variables presentes, de las cuales se pretende obtener los factores que influyen en la satisfacción del turista en relación a la gestión por procesos de la institución museológica (Behar Rivero , 2008).

### **Diseño de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se abordó un diseño no experimental, transaccional el cual efectúa un análisis en un momento único y determinado con el objetivo de analizar y describir la gestión por procesos y su relación con el nivel de satisfacción del turista en el momento específico donde la recolección de datos es única (Sampieri, 2015).

### **Alcance**

**Alcance investigativo.-** El alcance con el que se trabajó en la presente investigación fue descriptivo debido a que pretende identificar las características específicas en cuanto a la gestión por procesos de la casa museo Juan León Mera en cuanto a su influencia en el nivel de satisfacción del turista, a través de técnicas no invasivas como la observación y la aplicación de encuestas, su único propósito es señalar todas las características limitándose a esto y sin caer en análisis comparativos o correlacionales (Sampieri, 2015).

### **Alcance territorial.-**



El presente estudio toma lugar en La Casa Museo Juan León Mera que se encuentra dentro del Jardín Botánico Atocha La Liria ubicado en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

**Figura 3.** Casa Museo Juan León Mera



El Jardín Botánico Atocha La Liria conserva una extensión de 14 hectáreas las cuales pertenecieron a las familias Mera y Martínez – Holguín, ahora se encuentra a cargo de la Municipalidad de Ambato; este espacio cuenta con atractivos como el Museo Histórico Martínez Holguín y la Casa Museo Juan León Mera, así también actualmente este espacio cuenta con más de 400 ejemplares de plantas en su mayoría nativas pertenecientes a un ecosistema matorral seco, propio de los valles interandinos.

Distinguido por su principal recurso como lo es la diversidad de flora con la que cuenta, es un jardín extenso el cual se puede recorrer por los diferentes senderos establecidos y guiado por la señalética implantada. Cuenta con un clima que varía desde los 14°C hasta los 17°C, con una pluviosidad promedio anual de 450 mm.

### **Casa Museo Juan León Mera**

El museo es una adaptación que se realizó a la casa en la que vivía el ilustre Ambateño Juan León Mera, la vivienda data de los años 1874, cuenta con 12 salas de exposición la cuales conservan fotografías, manuscritos, pinturas y diversos enceres que fueron propiedad del Ambateño, además de ser acompañados de esculturas de cera que representan a los diferentes familiares con los que convivió Juan León Mera.

## **Población y muestra**

### **Población**

Se basa a partir de los datos recolectados a partir del análisis del primer cuatrimestre del año que es de 10358 turistas tanto locales, nacionales y extranjeros, para la cual se ha hecho el calculado estadístico de la muestra a través del número total de visitantes.

### **Muestra**

Para poder obtener la muestra se ha optado por realizar un cálculo el cual se denomina "*Cálculo Del Tamaño De La Muestra Simple*", donde se considera el tamaño de la población, el nivel de confianza y el margen de error.

Adicional se ha considerado la colaboración del personal administrativo del Jardín Botánico Atocha La Liria.

### **Muestreo**

Alperin & Skorupka, (2014) lo definen como el cálculo a realizar para obtener la selección de una proporción de la población total de estudio, dicha muestra debe ser representativa en cuanto a las variables con las que se esté trabajando.

El muestreo que se usará en la presente investigación será no probabilístico, por conveniencia, debido a que es posible seleccionar propiamente casos que permitan su inclusión, es decir que para el investigador es posible acceder a diferentes y variadas

fuentes siempre y cuando estos den su aprobación y que tan cercanos o posibles sean para el investigador acceder a ellos (Otzen & Manterola, 2014).

#### **Calculo de la muestra:**

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 335$$

#### **Técnicas**

Para la recolección de información del presente trabajo investigativo se utilizara como técnica la encuesta, debido a que nos permite obtener información de sujetos a cerca de opiniones, percepciones, conocimientos entre otros.

#### **Instrumentos**

El instrumento será una encuesta realizada en base a preguntas cerradas en la escala de Likert.

#### **Escala de Likert**

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios de valor ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que han experimentado, vivido o presentado. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto elige una puntuación en la escala que se le presenta, al final se realiza la suma total de las puntuaciones con respecto a las afirmaciones.

Para evaluar la gestión por procesos y el nivel de satisfacción se aplicará un cuestionario adaptado a la escala de Likert la cual contiene 10 ítems con preguntas cerradas y bien estructuradas, las cuales hacen referencia al servicio, estructura, información y sobretodo satisfacción; para su valoración se dispuso una escala de 1 a 5 donde “1” es la puntuación más baja con el criterio “totalmente insatisfecho” y “5” es la puntuación más alta con el criterio “totalmente satisfecho”.

### **Encuesta del nivel de satisfacción del turista**

La encuesta que fue aplicada como instrumento para el levantamiento de información en el presente trabajo investigativo está basada en el formulario de encuesta llamada “Queremos saber tu experiencia” misma que fue creada por la Municipalidad de Ambato a través de la Unidad de Turismo con el objetivo de conocer la experiencia de sus visitantes en los diferentes atractivos de la ciudad.

Dicha encuesta consta de 10 preguntas de las cuales se enfocan en primer lugar a la demografía lo que permite conocer edad, género y lugar de procedencia y de esta forma poder identificar el segmento del mercado al cual se le está ofreciendo el servicio y la experiencia; el nivel de satisfacción del turista, lo cual permitirá abordar el principal objeto de estudio que es conocer la percepción de los turistas en base a un producto, experiencia o servicio.

### **Validez y confiabilidad**

Para obtener la validez y confianza del instrumento de recolección de información se ha considerado aplicar la metodología de Alfa de Cronbach la cual a través de diferentes coeficientes de correlación vinculados a la homogeneidad o consistencia interna, haciendo esto posible a través de la escala de Likert o en base a cualquier cuestionario formado por preguntas con opciones múltiples. (Quero Virla, 2010).

Para calcular el Alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach se considera la siguiente formula:

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

Teniendo en cuenta los 7 ítems de cada una de las encuestas realizadas en base a una muestra de 335 visitantes se han conseguido los siguientes resultados:

**Tabla 2.** Calculo Alfa de Crombach

<b><math>\alpha</math></b>	<b>Alfa</b>	<b>0,76781884</b>
<b>K</b>	N° ítems	335
<b>VI</b>	Varianza de cada ítem	3,04
<b>VT</b>	Varianza total	12,95

En base a los resultados obtenidos tras el cálculo del Alfa de Cronbach se ha determinado que el instrumento aplicado tiene una confiabilidad del 0,76781884, lo que nos da a entender que tenemos una excelente fiabilidad.

### **Hipótesis**

Para esta investigación se plantearon dos hipótesis, las cuales son: nula y alternativa

**HI (Alternativa).**- La gestión por procesos **si** influye en el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera.

**HO (Nula).**- La gestión por procesos **no** influye en el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

#### 3.1 Análisis e interpretación de datos

Para realizar el análisis e interpretación de datos de la presente investigación, se ha tomado una población y muestra conformada por los empleados y visitantes de la casa museo Juan León Mera.

Dicha población está compuesta por 7 empleados como: gerente, administrador, coordinador, personal de servicio, entre otros; y se ha tomado un cuatrimestre con el número de visitantes para tomar la muestra, dándonos como resultado 335. Se ha propuesto un cuestionario para medir la gestión por procesos, conformada por 5 preguntas; además se ha tomado una encuesta de satisfacción al cliente conformado por 10 preguntas; los dos instrumentos de recolección de información poseen una escala de Likert.

#### 3.2 Preguntas para el personal administrativo

**Pregunta 1:** ¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento?

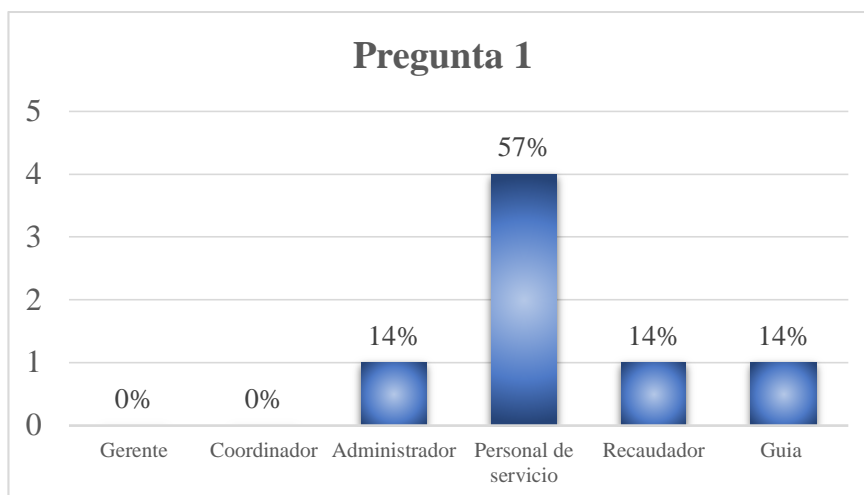
**Tabla 3.** Pregunta 1: ¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento?

¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento?	N° Respuesta	Porcentaje
Gerente	0	0%
Coordinador	0	0%
Administrador	1	14%
Personal de servicio	4	57%
Recaudador	1	14%
Guía	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 1.** Pregunta 1: ¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

La encuesta fue aplicada únicamente al personal que trabaja en las instalaciones de la casa museo Juan León Mera, de manera que cada encuestado esté familiarizado con las preguntas presentadas en el cuestionario, por lo cual la mayoría de encuestados pertenecen al personal de servicio como: guardias de seguridad, personal de limpieza, entre otros; de igual forma y en menor porcentaje encontramos que en el establecimiento existen otros cargos como el de administrador, recaudador y guía, entendiéndose que tenemos un equipo multidisciplinar.

**Pregunta 2:** ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos?

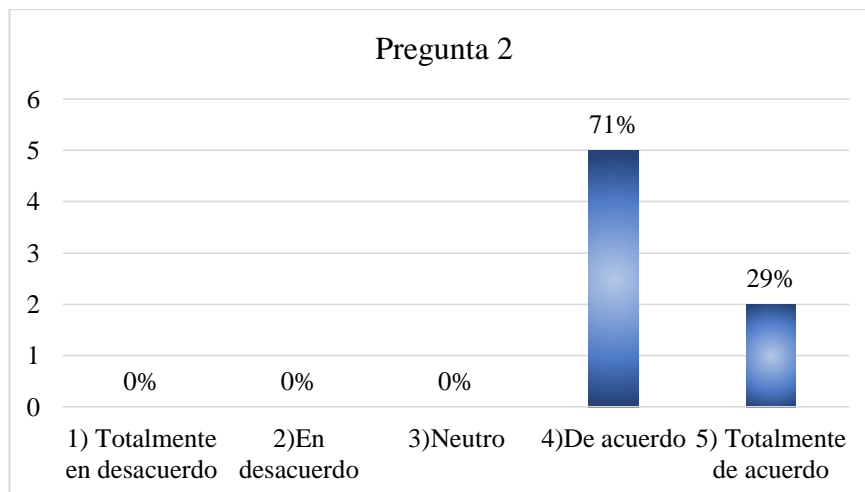
**Tabla 4.** Pregunta 2: ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos?

<b>2. ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos?</b>		
	<b>N° Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Totalmente en desacuerdo	0	0%
2) En desacuerdo	0	0%
3) Neutro	0	0%
4) De acuerdo	5	71%
5) Totalmente de acuerdo	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 2.** Pregunta 2: ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)



**Interpretación:**

El manejo de una gestión por procesos en la institución museológica es de conocimiento general para todo el personal, sin embargo es solo información superficial debido a que estos procesos se trabajan de forma más estructurada y con mayor información desde una organización mas grande como lo es el Ministerio de Cultura y Turismo.

**Pregunta 3:** ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista?

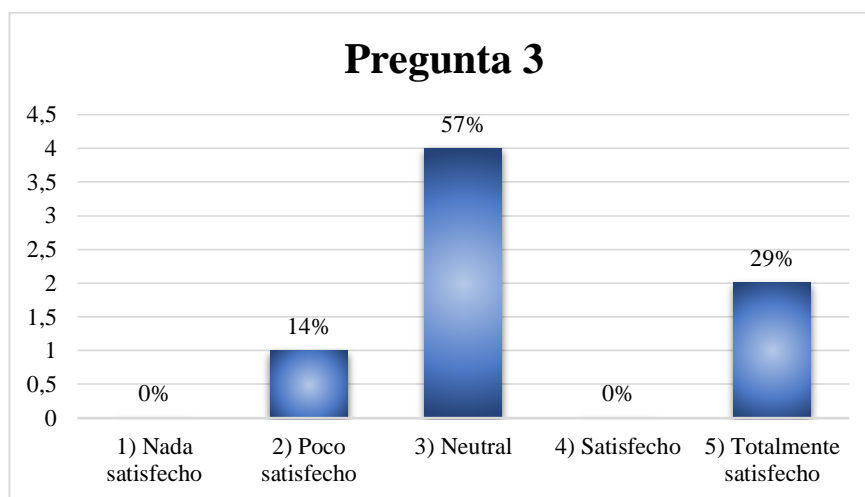
**Tabla 5.** Pregunta 3: ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista?

<b>3. ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista?</b>	<b>N° Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada satisfecho	0	0%
2) Poco satisfecho	1	14%
3) Neutral	4	57%
4) Satisfecho	0	0%
5) Totalmente satisfecho	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 3.** Pregunta 3: ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

El primer aspecto a tomar en consideración es el talento humano que se encuentra en el museo el cual es multidisciplinar, es por ello que algunas personas desconocen sobre el sistema de gestión de calidad implementado en el museo, o puede ser que no formen parte del proceso, es por ello que se puede notar la diferencia de opiniones.

**Pregunta 4:** ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución?

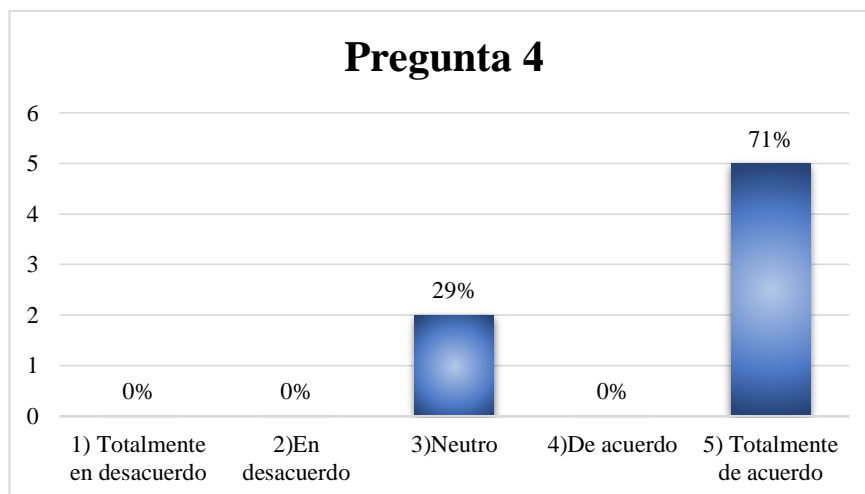
**Tabla 6.** Pregunta 4: ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución?

<b>4. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución?</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Totalmente en desacuerdo	0	0%
2)En desacuerdo	0	0%
3)Neutro	2	29%
4)De acuerdo	0	0%
5) Totalmente de acuerdo	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 4.** Pregunta 4: ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

Hay que tener en cuenta que el SGC (Sistema de Gestión de calidad) no ha sido actualizado desde hace varios meses aproximadamente, por esta razón y al ser una herramienta de mejora continua es necesario que se actualice frecuentemente.

**Pregunta 5:** ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan Meón Mera?

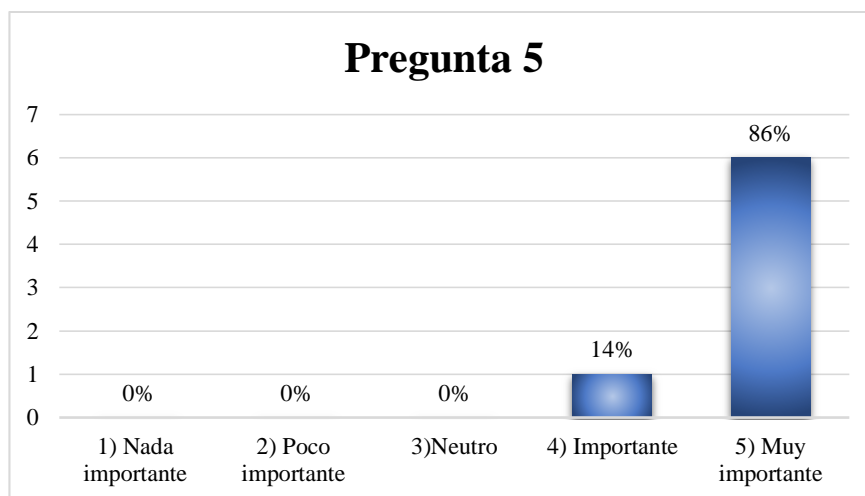
**Tabla 7.** Pregunta 5: ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan Meón Mera?

<b>5. ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan León Mera?</b>		
<b>León Mera?</b>	<b>N° Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada importante	0	0%
2) Poco importante	0	0%
3)Neutro	0	0%
4) Importante	1	14%
5) Muy importante	6	86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 5.** Pregunta 5: ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan León Mera?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

La importancia de un SGC es la atención de los clientes, la cual se refleja en el nivel de atención que recibe al visitar el museo, la información que se proporciona, además las actualizaciones del SGC permite que los cambios provocados por factores externos (COIVID-19), se vayan cumpliendo con la implementación de medidas de bioseguridad.

### 3.3 Preguntas para conocer el nivel de satisfacción del turista

#### Pregunta 1: Rango de edad a la que pertenece

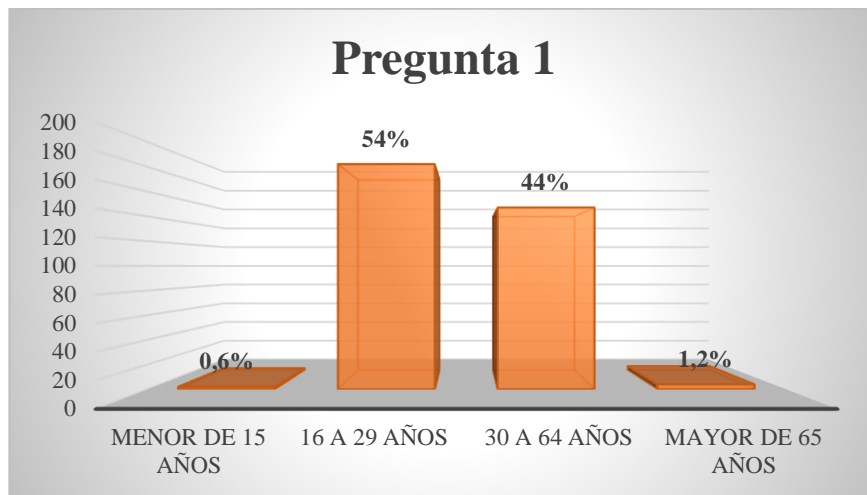
Tabla 8. Pregunta 1: Rango de edad a la que pertenece

Rango de edad	Respuesta	Porcentaje
a) Menor de 15 años	2	0,6%
b) 16 a 29 años	182	54%
c) 30 a 64 años	147	44%
d) Mayor de 65 años	4	1,2%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Jordan, 2022)

Elaborado por: Jordan C. (2022)

Ilustración 6. Pregunta 1: Rango de edad a la que pertenece



Fuente: (Jordan, 2022)

Elaborado por: Jordan C. (2022)



**Interpretación:**

La mayor cantidad de visitantes que recibe la casa museo Juan León Mera son personas adultas que por lo general asisten con sus familias, aquí se incluyen niños y personas de la tercera edad, seguido de jóvenes que asisten entre amigos o pareja, teniendo así aun una segmentación de mercado bastante amplia y accesible.

**Pregunta 2:** Género con el cual se identifica.

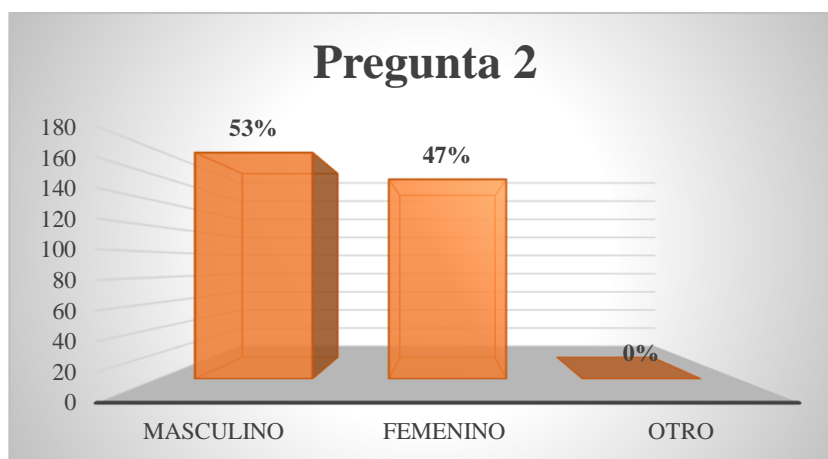
**Tabla 9.** Pregunta 2: Género con el cual se identifica.

Género	Respuesta	Porcentaje
Masculino	178	53%
Femenino	157	47%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 7.** Pregunta 2: Género con el cual se identifica.



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

La institución museológica atrae tanto a hombres, mujeres y todas las personas en general debido a que sus instalaciones, servicio y ambiente que ofrece generan una atmosfera de serenidad y acogedora.

**Pregunta 3:** Indique su procedencia

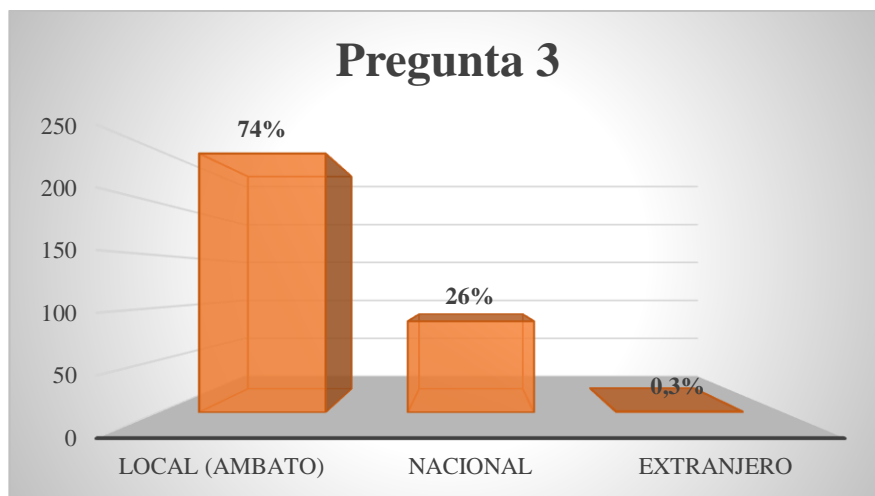
**Tabla 10.** Pregunta 3: Indique su procedencia

Procedencia	Respuesta	Porcentaje
Local (Ambato)	247	74%
Nacional	87	26%
Extranjero	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 8.** Pregunta 3: Indique su procedencia



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

La procedencia de los visitantes a esta casa museo es mayoritariamente debida de las personas que residen en la ciudad, atraídos por la historia de un ilustre personaje Ambateño como lo fue Juan León Mera, influencia y popularidad que no solo obtuvo localmente sino que se extendió hasta tener reconocimiento internacional gracias a sus obras y el poder de sus letras; ahora su legado atrae a visitantes de diferentes parte del país y del mundo.

**Pregunta 4:** ¿Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido?

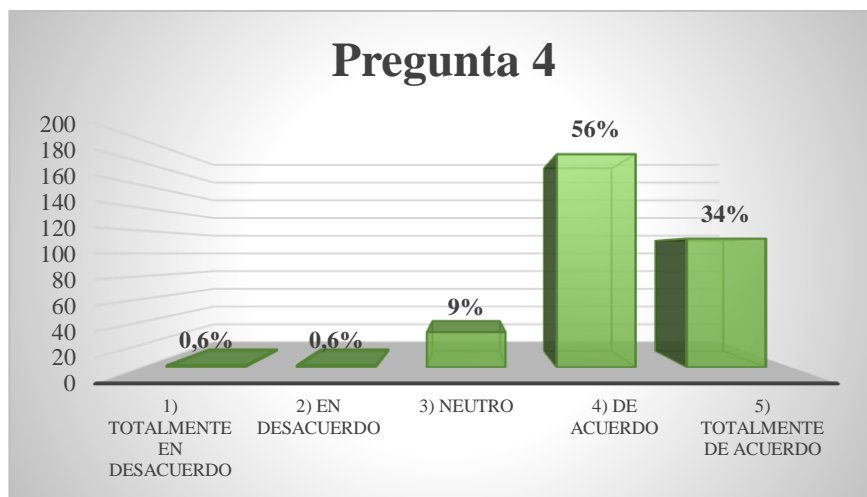
**Tabla 11.** Pregunta 4: ¿Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido?

<b>¿Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido?</b>		
	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Totalmente en desacuerdo	2	0,6%
2) En desacuerdo	2	0,6%
3) Neutro	31	9%
4) De acuerdo	187	56%
5) Totalmente de acuerdo	113	34%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 9.** Pregunta 4: ¿Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

El servicio de atención al turista que se emplea hace que los visitantes sientan la autonomía de direccionar su propio recorrido dentro de las instalaciones, sin embargo no todas las personas lo prefieren, por lo que necesitan de algún direccionamiento u orientación que les permita avanzar.

**Pregunta 5:** ¿Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera a amigos o familiares?

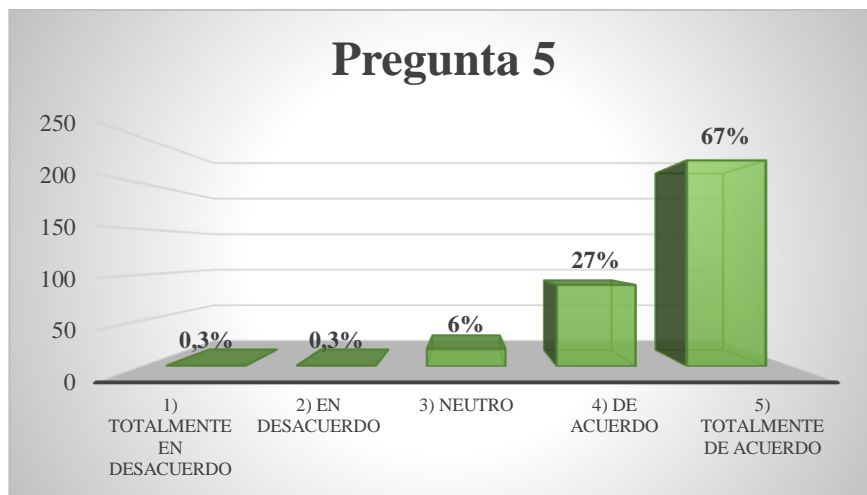
**Tabla 12.** Pregunta 5: ¿Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera a amigos o familiares?

<b>10. ¿Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera a amigos o familiares?</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
2) En desacuerdo	1	0,3%
3) Neutro	19	6%
4) De acuerdo	89	27%
5) Totalmente de acuerdo	225	67%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 10.** Pregunta 5: ¿Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera a amigos o familiares?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

Los visitantes de la casa Museo Juan León Mera están de acuerdo en dar sus recomendaciones debido a que lo han descrito como un lugar cultural que acoge a personas de todas las edades, géneros y lugares, sito ideal para aprender, pasar el tiempo y disfrutar entre amigos, familia e incluso consigo mismo.



**Pregunta 6:** ¿Qué tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera?

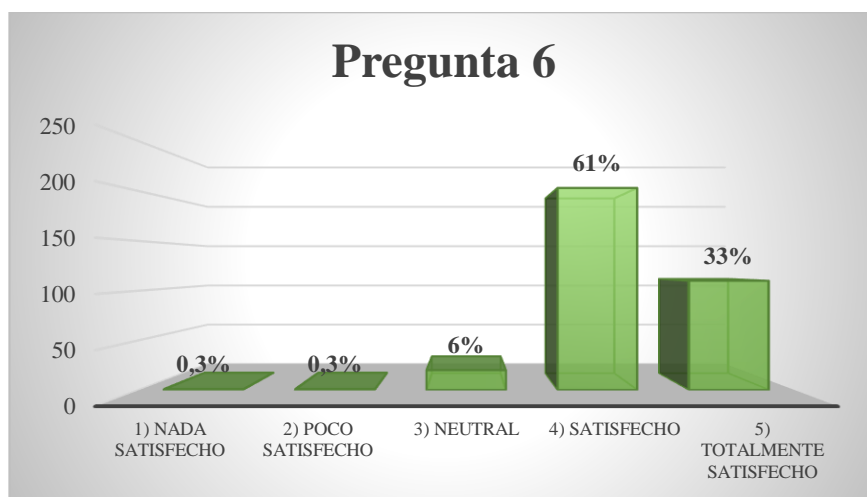
**Tabla 13.** Pregunta 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera?

<b>6. ¿Qué tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera?</b>		
	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada satisfecho	1	0,3%
2) Poco satisfecho	1	0,3%
3) Neutral	20	6%
4) Satisfecho	203	61%
5) Totalmente satisfecho	110	33%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 11.** Pregunta 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

Los caminos o senderos que dan paso a la casa museo cuentan con la señalética respetiva y están muy bien definidos, además cuenta con rampas que permiten la movilización a personas con discapacidad; en ocasiones estos senderos pueden verse afectados factores físicos externos (viento, lluvia, maleza, entre otros) que tan pronto como son detectados son reparados.

**Pregunta 7:** ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera?

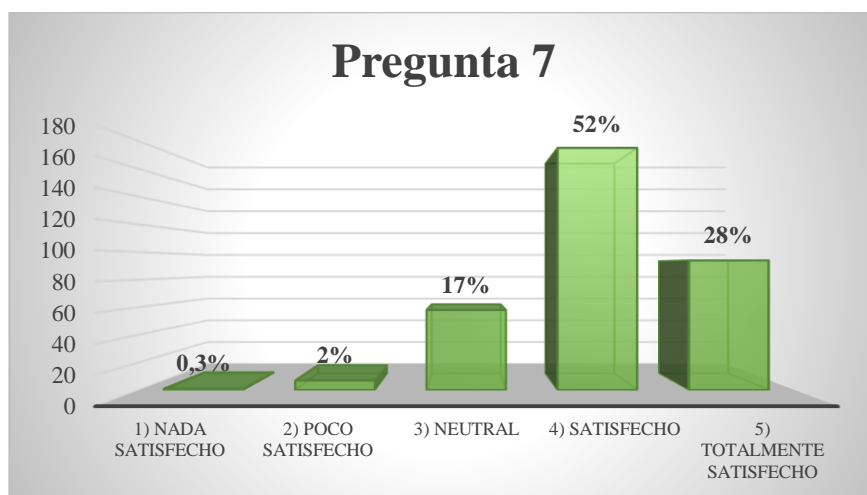
**Tabla 14.** Pregunta 7: ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera?

<b>7. ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera?</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada satisfecho	1	0,3%
2) Poco satisfecho	7	2%
3) Neutral	58	17%
4) Satisfecho	175	52%
5) Totalmente satisfecho	94	28%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 12.** Pregunta 7: ¿Qué tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

En la casa museo Juan León Mera existen descripciones de cada elemento que se expone en el lugar, lo cual para la mayoría de visitantes es suficiente para poder realizar su visita, sin embargo existen visitantes que sienten que estas descripciones no son suficientes para poder entender el concepto de todo lo que se puede observar o el trasfondo histórico del lugar, para esto es notable la poca presencia de guías en el establecimiento, sin embargo el visitante puede solicitar la asistencia de un guía para su mayor aprovechamiento en su visita.

**Pregunta 8:** ¿Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera?

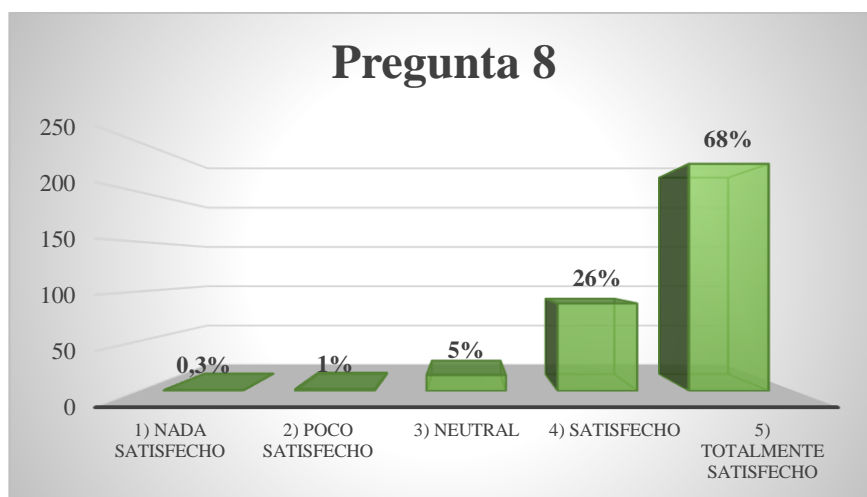
**Tabla 15.** Pregunta 8: ¿Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera?

<b>8. ¿Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera?</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada satisfecho		
2)	1	0,3%
2) Poco satisfecho	2	1%
3) Neutral	16	5%
4) Satisfecho	88	26%
5) Totalmente satisfecho	228	68%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 13.** Pregunta 8: ¿Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

Un elemento importante para poder brindar un servicio de calidad en cualquier establecimiento es el estado de limpieza que este mantenga, en este contexto la casa museo Juan León Mera posee un estado de limpieza que satisface totalmente a los visitantes, sin embargo esta opinión puede variar, lo que nos hace tener en cuenta que al ser un lugar rodeado de una alta cantidad de vegetación existirán hechos que no puedan ser controlados en todo momento.

**Pregunta 9:** ¿Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda?

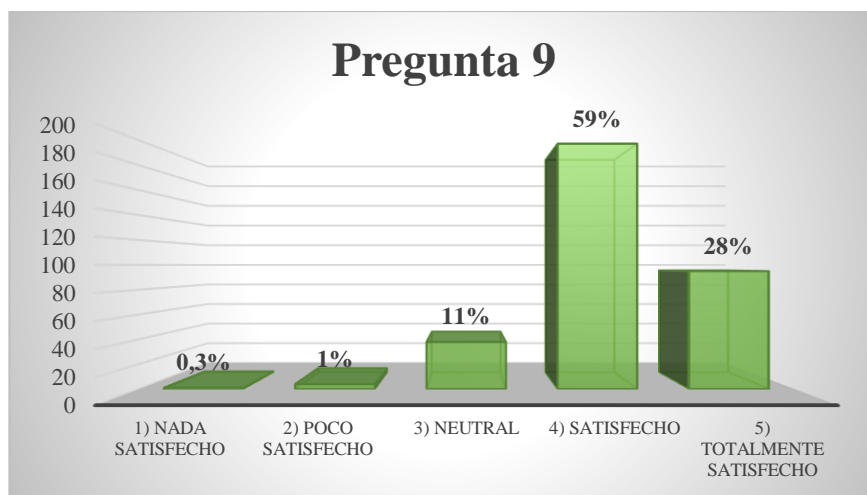
**Tabla 16.** Pregunta 9: ¿Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda?

<b>9. ¿Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda?</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada satisfecho	1	0,3%
2) Poco satisfecho	4	1%
3) Neutral	38	11%
4) Satisfecho	197	59%
5) Totalmente satisfecho	95	28%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 14.** Pregunta 9: ¿Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

La percepción de los turistas en cuanto a la gestión implementada en la casa museo Juan León Mera es satisfactoria, el esfuerzo por mantener las áreas limpias, una buena conservación de la infraestructura, el cuidado de los jardines y espacios verdes en general son elementos que dan a conocer al visitante que existe una organización y control de procesos que hacen posible el acceso a estos espacios.



**Pregunta 10:** ¿Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra?

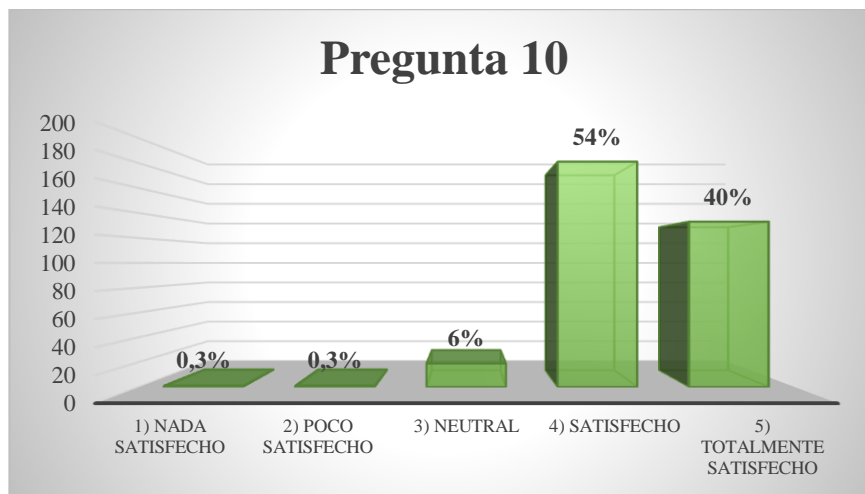
**Tabla 17.** Pregunta 10: ¿Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra?

<b>10. ¿Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra?</b>		
<b>Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra?</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1) Nada satisfecho	1	0,3%
2) Poco satisfecho	1	0,3%
3) Neutral	19	6%
4) Satisfecho	181	54%
5) Totalmente satisfecho	133	40%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Ilustración 15.** Pregunta 10: ¿Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra?



**Fuente:** (Jordan, 2022)

**Elaborado por:** Jordan C. (2022)

**Interpretación:**

Basado en los resultados de la encuesta las personas que visitan la casa museo Juan León Mera quedan muy satisfechos, el conjunto de elementos como: el trato hacia el turista, el nivel de instrucción de los guías, el mantenimiento de la infraestructura, el cuidado de flora del lugar, entre otros; reflejan el trabajo de gestión que se realiza en el lugar para dar un mejor servicio y que el turista tenga una buena experiencia al visitar el lugar.

## Verificación de hipótesis

A partir de la muestra de 335 encuestados se realizó la verificación de hipótesis a través de la prueba de  $\chi^2$ , haciendo uso del software IBM SPSS Statistics Visor, herramienta que ayuda al procesamiento de datos para análisis estadísticos.

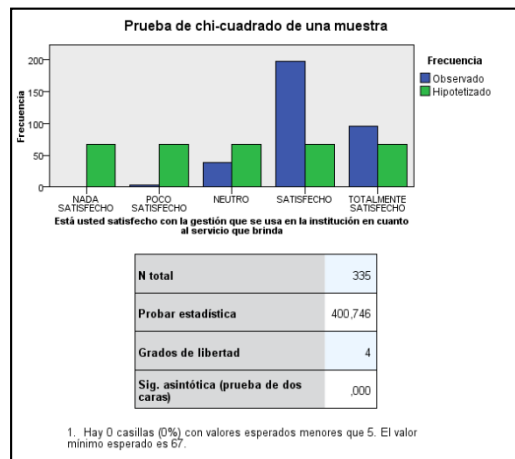
A continuación se muestran los resultados obtenidos en el sistema SPSS con prueba de  $\chi^2$ .

**Ilustración 16.** Prueba de  $\chi^2$  en el sistema SPSS

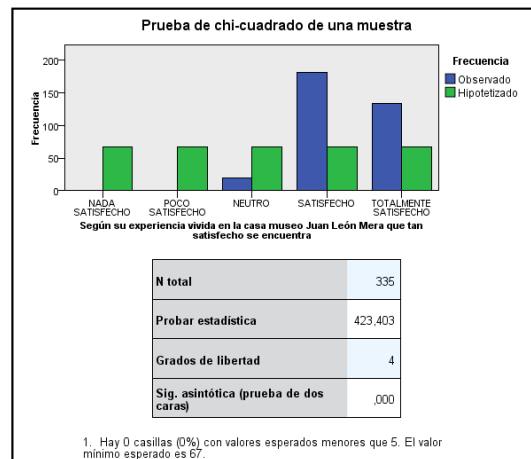
	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

**Ilustración 17.** Análisis de datos.



**Ilustración 18.** Análisis de datos.



**Ilustración 19. Análisis de datos.**

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda * Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	335	100,0%	0	0,0%	335	100,0%

**Ilustración 20. Análisis de datos**

Tabla de contingencia Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda * Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra								
			Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra					Total
			NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NEUTRO	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO	
Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda	NADA SATISFECHO	Recuento % dentro de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%
	POCO SATISFECHO	Recuento % dentro de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	0 0,0%	1 100,0%	2 10,5%	1 0,6%	0 0,0%	4 1,2%
	NEUTRO	Recuento % dentro de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	0 0,0%	0 0,0%	13 68,4%	18 9,9%	7 5,3%	38 11,3%
	SATISFECHO	Recuento % dentro de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	0 0,0%	0 0,0%	3 15,8%	152 84,0%	42 31,6%	197 58,8%
	TOTALMENTE SATISFECHO	Recuento % dentro de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	0 0,0%	0 0,0%	1 5,3%	10 5,5%	84 63,2%	95 28,4%
Total	Recuento % dentro de Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra	1 100,0%	1 100,0%	19 100,0%	181 100,0%	133 100,0%	335 100,0%	

**Ilustración 21. Prueba de chi-cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	628,925 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitudes	205,526	16	,000
Asociación lineal por lineal	140,870	1	,000
N de casos válidos	335		

a. 17 casillas (68,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

De acuerdo con el gráfico podemos observar que la prueba de  $Chi^2$  rechaza la hipótesis nula con una significancia de 0.05; por lo cual se puede concluir que la gestión por procesos **si** se relaciona con el nivel de satisfacción del turista.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

Al finalizar con la investigación se han obtenido las siguientes conclusiones:

- La gestión por procesos es una parte fundamental de cualquier institución, dado que estos llevan a formar diferentes métodos y estrategias que tienen como prioridad satisfacer a sus clientes, dar un servicio de calidad y formar en el cliente una experiencia confortable, elementos que confirman la eficacia de dichos procesos al ser efectuados.
- El nivel de satisfacción del turista es muy alto tanto de forma general como en cada uno de los aspectos investigados, siendo cada uno de ellos el resultado de un proceso de gestión diseñado y llevado a cabo específicamente para el turista.
- Se creó un documento de auto guía, el cual da a conocer de forma detallada breve y concisa el orden en el cual se puede visitar las salas con sus respectivas descripciones y fotografías, el cual le permitirá tener una visita más informativa y completa.

#### **4.2 Recomendaciones**

En base a las conclusiones descritas se recomienda a la institución museológica:

- Los sistemas de gestión de calidad necesitan ser controlados y analizados periódicamente debido a que cada vez se puede mejorar, se puede innovar y dar al cliente un servicio cada vez mejor pesado en sus necesidades.
- Priorizar la calidad de información que se presta en la casa museo así también reconocer los procesos de gestión efectivos que den resultados favorables para poder aplicarlos de forma frecuente y evaluarlos junto a otros procesos que estén siendo deficientes.

- Aprender a escuchar a los turistas y clientes y no especular sobre su satisfacción o sobre lo que realmente necesitan para tener una buena experiencia en su visita y dar respuesta priorizando y controlando periódicamente el diseño de servicio como uno de los procesos de gestión
- Innovar en propuestas que mejoren sectores de atención al cliente deficientes, que puedan ser usados por todas las personas, con facilidad de comprensión y que sean totalmente accesibles, como la implementación del auto guía que se expone en el presente trabajo de investigación.

# AUTOGUIA

---

## CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA



*"Que hermosa es nuestra Quinta, solo le pido a Dios me conceda descansar en ella, escuchando el trinar de las aves y el murmullo del rio." J.L.M.*

CAROLINA JORDAN  
JULIO - 2022

### 4.3 Propuesta

**Tema:** AUTO GUÍA “CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA MARTÍNEZ”

#### **Introducción:**

La Casa Museo fue declarada Patrimonio Histórico Nacional puesto que posee un entorno botánico de más de 250 especies vegetales entre nativas e introducidas. Juan León Mera fue un amante de la naturaleza puesto que en su testamento no solo incluyó en número de obras literarias que escribió, sino también el número de especies vegetales existentes en la Quinta.

En honor a sus siete primeros hijos sembró siete palmeras de Coco Chileno, la primera se encuentra casi en la parte central de la casa, y el resto están en la parte lateral.

#### **Objetivo:**

- Detallar información breve y concisa que permita a los turistas y visitantes tener un contexto histórico más amplio de la casa museo Juan León Mera y así puedan tener una experiencia más satisfactoria y formativa.

#### **Información general de la casa**



La casa fue diseñada y construida por Juan León Mera Martínez, data del año de 1874, es en forma de “U” o herradura. Tiene características coloniales al puro estilo español por sus líneas rectas, sus paredes son de adobe y bareque, pilares de madera y su techo es de teja de barro cocido.



Consta de dos plantas, en la planta inferior estaban las habitaciones de los hijos varones de Mera; en el sector del auditorio estaba destinado para las habitaciones de sus hijas mujeres, y en la parte frontal las habitaciones para los sirvientes, hoy en día oficinas de Administración.

### **Habitación 1: Sala de costura**



Juan León Mera Martínez, el 21 de enero de 1862 contrae matrimonio con Rosario Iturralde Anda (1845-1928), en la iglesia Catedral de Ambato. Matrimonio del cual procrean 13 hijos, 8 varones y 5 mujeres, quienes solo sobreviven 11, dos de ellos fallecen a temprana edad.

### **Habitación 2: Dormitorio de Juan León Mera**



Juan León Mera ocupó varios cargos públicos; el último cargo que desempeñó fue de Ministro del Tribunal de Cuentas, sintiéndose enfermo le pide a su gran amigo confesor Monseñor Federico Gonzales Suárez quien fue arzobispo de Quito, que le traslade a su querida Atocha.

### **Habitación 3: Sala de música**

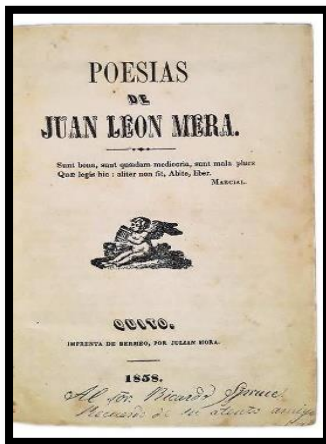


- José Trajano Mera Iturralde (1862-1919), hijo primogénito de Juan León Mera; fue diplomático, escritor, dramaturgo y periodista. Estudió jurisprudencia en la Universidad Central de Quito, luego de ello fue cónsul en varios países de Europa. Autor de las obras Cónsules y Consulados, Sonetos y sonetillos, Los Virtuosos, La visita del Poeta, Paz en la Guerra y El Reino de Bélgica: su comercio e industria.



- Eduardo Mera Iturralde (1871-1926), quinto hijo de la familia, quien fue escritor, periodista y maestro. Autor de la obra Serraniegas una de las primeras novelas costumbristas; contiene una dedicatoria que detalla a continuación: Dedico humildemente tiernamente a la memoria de mi ilustre padre Don Juan León Mera, a quien sino aprendí a ser sabio, aprendí a ser bueno.

#### Habitación 4: Sala principal



En este lugar se encuentran cuatro obras pictóricas realizadas por Juan León Mera Iturralde séptimo hijo de Juan León Mera Martínez y son:

Obras pictóricas

- Río Ambato
- Noche de Luna
- Cráter del Pichincha
- Calderas del Altar

Juan León Mera Martínez un político conservador, pero pese serlo planteo leyes bastantes progresistas para su tiempo, fue: “Defensor de la libertad de prensa y política, luchó por la abolición de la pena de muerte, por la minorías parlamentaria y contra la discriminación de la mujer, propulso la educación pública y religiosa, planteo la ciudadanía para los analfabetos y la supresión de la prisión por deudas”; una fotografía de los Miembros Fundadores de la Academia de las Buenas Letras, en el año 1892.

### Habitación 5: Estudio de Juan León Mera



Juan León Mera Martínez (1832-1894) y junto a él, su escritorio de pie donde escribió la letra del Himno Nacional en una sola noche. En ese entonces el Dr. Nicolás Espinoza presidente del Congreso Nacional le pide a Juan León Mera, quien ocupaba el cargo de Secretario del Congreso Nacional, que escriba la letra del Himno.

- **Dato:** El 10 de agosto de 1866 se canta el Himno Nacional por primera vez en la Plaza de la Independencia con música de Antonio Neumane.

El 29 de septiembre de 1948, el Congreso Nacional declara al Himno Nacional, intangible y oficial para el Ecuador, en la presidencia del Gral. Leónidas Plaza.

### Habitación 6: Comedor



Según testimonios fotográficos y escritos por parte de Blanca Martínez de Tinajero, nieta de Juan León Mera; aquí hubo una sirvienta de raza negra llamada Petrona, encargada de los quehaceres domésticos de la casa; junto a ella una tostadora de café a carbón data del siglo XIX, y un aparador estilo inglés (madera tallada y mármol), contiene una maqueta de la Quinta de Mera a base de

chocolate y representación del chocolate ambateño que lleva más de 100 años en la ciudad.

### Habitación 7: Dormitorio de huéspedes



Una cama del siglo XIX perteneciente a Luis A. Martínez (primo de Juan L. Mera) y en la parte frontal de la misma una obra pictórica realizada por Juan León Mera Iturralde séptimo hijo de Juan León Mera Martínez, la cual se titula “Bañistas en el Río”.

### Habitación 8: Sala de pintura



- Juan León Mera Iturralde (1874-1955) séptimo hijo, fue pintor paisajista, maestro, escritor, arqueólogo y fotógrafo profesional, viaja a Roma a estudiar teología y es precisamente en esa ciudad donde estudia la técnica de acuarela sobre lienzo llegando amar este arte; tiene una recopilación de más de 800 obras pictóricas, y dos de las cuales se encuentran de exposición en el Vaticano-Roma.
- Eugenia Mera Iturralde (1887-1934), la última hija de la familia fue escritora y pintora, aprendió a pintar tan solo observando a su padre y a su hermano mayor Juan León Mera Iturralde. Contrajo matrimonio con el Dr. José Gabriel Navarro quien fue diplomático, historiador y crítico del arte.

### Habitación 9: Cocina – Despensa



“La cocina” o también llamada “despensa” esta es una cocina típica de la época del siglo XIX. En este lugar se encuentran diferentes objetos y utensilios que utilizaban: piedras de moler ají y morocho, un filtro de agua del siglo XIX de piedra pómez o cascajo, barriles, ollas de hierro fundido, bateas,

chamelas, cesta de totora, aventadores, shigras, entre otros.

Se encuentra la cocina de leña de hierro fundido que data del siglo XIX, una de las primeras cocinas en tener un horno y funcionaba a través de carbón o leña.

Una alacena que contiene recipientes con especies para hacer infusiones, además una máquina para hacer helados que data del siglo XIX.

Juan León Mera toma el lema de vida del hombre íntegro.

*“Un hombre cabal y correcto debe realizar tres cosas durante su vida: plantar un árbol, tener un hijo y escribir un libro”*

*José Martí.*

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Bibliografía

- Aliste, R., Gutiérrez, C., Báez, A., & Weil, K. (2019). EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO TURÍSTA OFRECIDOS POR LOS MUSEOS El caso de los museos universitarios en Valdivia (Chile). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(3), 818-839. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762492015/html/>
- Alperin, M., & Skorupka, C. (2014). *Métodos de muestreo*. Recuperado el 06 de Junio de 2022, de <https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf>
- Asturias. (s. f.). *Gestión por procesos*. Austrias Corporación Universitaria. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp\\_gestion\\_calidad/clase2\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf)
- Bastis, C. (30 de Abril de 2021). *ONLINE-TESIS*. Recuperado el 7 de Junio de 2022, de <https://online-tesis.com/presupuesto-de-la-investigacion/#:~:text=El%20presupuesto%20es%20una%20representaci%C3%B3n,fondos%20cuando%20no%20es%20evidente.>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. Recuperado el 30 de Mayo de 2022, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Brida, J. G., Monterubbianesi, P. D., & Zapata Aguirre, S. (2013). DETERMINANTES DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA VISITA A UN ATRACTIVO CULTURAL El caso del museo de Antioquia - Colombia. *Estudios y perspectivas del Turismo*, 22, 729-744. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n4/v22n4a06.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON Prentice Hall. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>

Carvajal, L. (22 de Mayo de 2022). *lizardo-carvajal.com*. Recuperado el 25 de Mayo de 2022, de <https://www.lizardo-carvajal.com/recursos-humanos-en-la-investigacion-cientifica/>

Casa de la cultura Ecuatoriana "Núcleo del Cañar". (2013). *REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS*. Recuperado el 9 de Mayo de 2022, de [http://casadelacultura.gob.ec/lotaip/3/2015/Marzo/organico\\_por\\_procesos.pdf](http://casadelacultura.gob.ec/lotaip/3/2015/Marzo/organico_por_procesos.pdf)

Dagnino, F., Dimitriadis, Y., Pozzi, F., Rubia Avi, B., & Asensio Pérez, J. (2020). El rol de las tecnologías de apoyo en un diseño de investigación de métodos mixtos. *Comunicar, XXVIII(65)*, 53-63. doi:<https://doi.org/10.3916/C65-2020-05>

De la Orden Reyes, C. (2012). *La satisfacción del turista cultural enológico : causas y efectos*. Tesis doctoral, Huelva. Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5436/La\\_satisfaccion\\_del\\_turista\\_cultural\\_enologico.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5436/La_satisfaccion_del_turista_cultural_enologico.pdf?sequence=2)

Devesa Fernández, M., Laguna García, M., & Palacios Picos, A. (2012). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: el caso de un destino de interior. *R.E.M.E. (Revista electrónica de motivación y emoción)*, 13(35-36), 170-182. Recuperado el 11 de Mayo de 2022, de <http://reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf>

Haro Carrillo, F., Córdova Rosas, N., & Chong Qui, T. (2016). Modelos de Satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 145-155. Recuperado el 18 de Mayo de 2022

HERNÁNDEZ PALMA, H., BARRIOS PAREJO, I., & MARTÍNEZ SIERRA, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(8), 179-195. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-6676025.pdf>

Malca Vargas, G. A., Cruz Shuan, R. L., Guillén Aparicio, P. E., & Ochoa Tataje, F. A. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos

- públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 818-833. Recuperado el 9 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612020/29069612020.pdf>
- Mallar, M. Á. (Enero - Julio de 2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1). Recuperado el 20 de Julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez Jerez, A. L. (2016). *EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LOS MUSEOS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA Y SU RELEVANCIA EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN*. Ambato. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24824/1/ANDREA%20UCILA%20MART%C3%8DNEZ%20JEREZ.pdf>
- Morales, V. (Julio - Diciembre de 2011). Guía para la elaboración y evaluación de proyectos de investigación. *Revista de pedagogía*, 32(91), 131-146. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/659/65926549008.pdf>
- Otzen , T., & Manterola, C. (2014). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, XXXV(1), 227-232. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez Durán, G., & Pérez Sánchez, A. (2019). *BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS*. ANFECA, Guadalajara. Recuperado el 18 de Mayo de 2022
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. Recuperado el 5 de Julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez Gonzáles, A. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Estudios Rurales y Ambientales. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>



- Rincón Álvarez, E. D. (s.f.). *Elaboración de la sección de materiales y métodos*. Universidad de los Andes, LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD EN ESPAÑOL . Recuperado el 30 de Mayo de 2022, de <https://leo.uniandes.edu.co/images/Guias/Materiales-y-mtodos.pdf>
- Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL. Recuperado el 30 de Mayo de 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sanz, J. B., Carmona Calvo, M. Á., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. Á., & Tejedor Panchón, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. IAT. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de [https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl\\_digital/es\\_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf](https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf)
- Touriñán López, J. M., & Sáez Alonso, R. (2006). La metodología de la investigación y la construcción del conocimiento de la educación. *Rvista Galega de Encino*(48), 377-410. Recuperado el 24 de Mayo de 2022, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documat-LaMetodologiaDeInvestigacionYLaConstruccionDelCono-2554505.pdf>
- Vivero, L., & Sánchez, B. (2018). *La investigación documental: sus características y algunas herramientas*. CUAED/Facultad de Arquitectura-UNAM, Unidad de Apoyo Para el Aprendizaje. Recuperado el 30 de Mayo de 2022, de [http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod\\_resource/content/3/contenido/index.html](http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html)

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta al personal administrativo de la casa museo Juan León Mera



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

### GESTIÓN POR PROCESOS

ENCUESTA  
Tema: La gestión por procesos y el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera.  
Objetivo: Conocer la eficiencia de los procesos de gestión vinculados a la satisfacción del turista en la casa Museo Juan León Mera.

INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA  
Posteriormente se presenta un cuestionario con el objetivo de conocer los procesos de gestión que se vinculan al nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera.

1. La encuesta es anónima, responda con calma y lo mas sinceramente posible.
2. De respuesta a cada una de las preguntas presentadas.
3. La encuesta no tiene un limite de tiempo.
4. Lea detenidamente cada pregunta antes de dar su respuesta.
5. Toda respuesta es válida.
6. Mientras realice la encuesta evite todo tipo de distracciones.

 [carolinajordanv3a@gmail.com](mailto:carolinajordanv3a@gmail.com) (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

1.- ¿Qué cargo ocupa usted en el establecimiento? \*

Administrador

Gerente

Coordinador

Personal de servicio

Otro: \_\_\_\_\_

2.- ¿Está usted de acuerdo en que la institución maneja una gestión por procesos? \*

1   2   3   4   5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

3.- ¿Qué tan satisfactorio considera usted el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución en cuanto a cubrir las necesidades del turista? \*

1   2   3   4   5

Nada satisfecho                  Totalmente satisfecho

4.-¿Qué tan de acuerdo estaría usted en actualizar el sistema de gestión que se maneja actualmente en la institución? \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

5.- ¿Consideraría usted importante la gestión por procesos como un método para una mejor satisfacción del turista que visita la casa museo Juan León Mera? \*

1 2 3 4 5

Poco importante      Muy importante


[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

**Anexo 2.** Encuesta a turistas que visitan la casa museo Juan León Mera

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CASA MUSEO JUAN LEÓN MERA**

ENCUESTA  
Tema: La gestión por procesos y el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera.  
Objetivo: determinar el nivel de satisfacción del turista en su visita a la casa museo Juan León Mera.

INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA  
Posteriormente se presenta un cuestionario con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción después de haber visitado la casa museo Juan León Mera.  
1. La encuesta es anónima, responda con calma y lo más sinceramente posible.  
2. De respuesta a cada una de las preguntas presentadas.  
3. La encuesta no tiene un límite de tiempo.  
4. Lea detenidamente cada pregunta ante de dar su respuesta.  
5. Toda respuesta es válida.  
6. Mientras realice la encuesta evite todo tipo de distracciones.

 carolinajordanv3a@gmail.com (no compartidos)   
[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

1) Rango de edad a la que pertenece \*

- a. Menor de 15 años
- b. 16 a 29 años
- c. 30 a 64 años
- d. Mayor de 65 años

2) Genero con el cual se identifica \*

- Masculino
- Femenino
- Otro

3) Indique su procedencia \*

- a. Local (Ambato)
- b. Nacional
- c. Extranjero

4) Está usted de acuerdo con el servicio de atención al turista recibido \*

- |                 |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                       |
| Nada satisfecho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Totalmente satisfecho |

5) Estaría usted de acuerdo en recomendar visitar la casa museo Juan León Mera \*  
a amigos o familiares

- |                          |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                       |
| Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Totalmente de acuerdo |

6) Que tan satisfecho está usted con la accesibilidad a la casa museo Juan León Mera \*

- |                 |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                       |
| Nada satisfecho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Totalmente satisfecho |

7) Que tan satisfecho está con la información recibida en la casa museo Juan León Mera \*

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho

8) Está usted satisfecho con el estado de limpieza de la casa museo Juan León Mera \*

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho

9) Está usted satisfecho con la gestión que se usa en la institución en cuanto al servicio que brinda \*

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho

10) Según su experiencia vivida en la casa museo Juan León Mera que tan satisfecho se encuentra \*

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho

Enviar

Borrar formulario

**Anexo 3.** Encuesta al personal administrativo



**Anexo 4.** Visita y recolección de información en la casa museo Juan León Mera



## Anexo 5. Carta de compromiso

### ANEXO 3 FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

## CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 21/04/2022

Dr. Marcelo Núñez  
Presidente  
Unidad de Integración Curricular  
Carrera de Turismo  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Daniel Rodríguez Gómez, en mi calidad de Jefe de Turismo del GADMA, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular bajo el Tema: **“La gestión por procesos y el nivel de satisfacción del turista en la casa museo Juan León Mera”** propuesto por el/la estudiante Jordan Vilca Carolina Estefanía, portadora de la Cédula de Ciudadanía CI. 1804384533, estudiante de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

  
Lic. Daniel Rodríguez Gómez  
18047435222  
[dfrodriguez@ambato.gob.ec](mailto:dfrodriguez@ambato.gob.ec)  
0995976668

