





# Índice

<b>Prólogo</b>	<b>7</b>
<b>Presentación</b>	<b>9</b>
<b>Metodología</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>15</b>
<b>PRESENTACIÓN MUSEO DEL PALACIO ARZOBISPAL</b>	<b>17</b>
1.Descripción del atractivo	17
1.1 Reseña histórica	17
1.2 Presentación de las salas	19
A. Colección del primer piso	20
Corredor	20
Sala 1. Fray Jerónimo Loayza	24
Sala 2. Santo Toribio de Mogrovejo	26
Sala 3. El árbol de Jessé	29
Sala 4. Virgen niña	30
Sala 5. La expectación	32
Sala 6. La Virgen Inmaculada	33
Sala 7. La visitación	32
Sala 8. La natividad, Sagrada Familia	36
Sala 9. Las tablas	38
Sala 10. La Dolorosa	40
Sala 11. Nuestra señora del Rosario	42
Sala 12. San Bernardo de Claraval	43
Sala 13. La virgen Del Carmen	44
Sala 14. La coronación de la Virgen	45
Sala 15. La dormición de María	47
B. Colección del segundo piso	49
Sala 1. Capilla arzobispal	49
Sala 2. Comedor arzobispal	49
Sala 3. Bautizo de Santa Rosa	50
Sala 4. Melchor de Liñan y Cisneros	51
Sala 5. Sala del secretario del arzobispado	52
Sala 6. Oficina arzobispal	52
Sala 7. Sala arzobispal	53
Sala 8. Salón del trono	54
Sala 9. Salón San José con el niño	54
Sala 10. Salón Diego Del Corro y Santiago	55
Sala 11. Los Apóstoles	55
Sala 12. Salón Bartolomé María De Las Heras	56
Sala 13. Salón de la piedad	56
Sala 14. Salón de la Dolorosa	57
Sala 15. Apóstol Santiago	57

1.3 Actividades turísticas programadas 2017	58
1.4 Potencial turístico	59
1.5 Competencia	59
Competencia directa	59
Competencia indirecta	61
2. Flujo turístico	64
3. FODA	84

---

## **CAPÍTULO II**

---

<b>ENCUESTAS Y DIAGRAMAS</b>	<b>89</b>
1.Encuestas	89
2.Resultado e interpretación de las encuestas	91
3.Fortalezas y debilidades	104
4.Diagrama Causa – Efecto	105
5.Diagrama de Pareto	106

---

## **CAPÍTULO III**

---

### **CONCLUSIONES, SUGERENCIAS Y APORTES**

---

1.Conclusiones	111
2.Sugerencias	112
3.Aportes	112
4.Anexos	121





# Prólogo

**S**i bien el Palacio Arzobispal es desde antigua data la casa del Arzobispo primado del Perú, el actual edificio aún no ha cumplido su primera centuria. Las fotografías de inicios del siglo XX muestran una estructura en mal estado al lado de la catedral, producto del tiempo y los terremotos. Por ello, dentro del afán del gobierno de don Augusto B. Leguía por mostrar a Lima como la ciudad más bella y moderna de la costa del Pacífico sudamericano en el centenario de la independencia, contrató los servicios de los arquitectos Malachowsky y Sahut, la ejecución de la obra a cargo del ingeniero Enrique Mogrovejo. Una de las primeras tareas fue la de alinear la fachada del Palacio Arzobispal con la catedral para que hubiese una continuidad en el atrio de ambos edificios, lo que logró con éxito.

Hace unos años el arzobispado decidió trasladar la residencia del primado a un lugar más adecuado de la ciudad y convertir el bello edificio en un museo en el que se pudiesen mostrar, al lado de la catedral, las riquezas artísticas que los casi cinco siglos de evangelización en el territorio peruano han dejado como patrimonio, para que así pueda ser apreciado por la comunidad local y por los extranjeros que llegan a la antigua Ciudad de los Reyes durante su visita al Perú.

Con la finalidad de enlazar el patrimonio cultural, artístico y religioso con los servicios turísticos, los estudiantes del VIII semestre de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía en el curso de Calidad de los Servicios Turísticos de la Universidad Ricardo Palma dirigido y asesorado por la licenciada Sylvia Malpartida Olivera, han expresado sus conocimientos en la elaboración del presente proyecto “Calidad en los Servicios del Atractivo Turístico Museo del Palacio Arzobispal”, aplicando los estándares mediante estrategias y herramientas de la gestión de calidad para posicionar al museo entre los más representativos y competitivos de la ciudad.

El proyecto es un aporte importante para las autoridades y personal del museo porque contarán con un instrumento valioso de información recopilada y analizada para aplicarlo dentro del sistema de calidad y lograr fidelizar a los visitantes mediante una cultura de calidad.

Expreso mi reconocimiento y felicitación a la licenciada Sylvia Malpartida Olivera gestora de este proyecto que viene realizando en los diferentes museos de Lima, con la finalidad de posicionar dentro del mercado competitivo a nuestros atractivos turísticos, pieza clave para la actividad del turismo. También aprovecho la oportunidad para felicitar a los estudiantes responsables de este proyecto por su inserción en la investigación académica, como vía de aprendizaje.

**Dr. Iván Rodríguez Chávez**  
Rector  
Universidad Ricardo Palma



# Presentación

El presente proyecto denominado “Calidad en los Servicios del Atractivo Turístico Museo del Palacio Arzobispal” está basado en el estudio e información del museo, Joya Arquitectónica del Centro Histórico de Lima que acoge en su interior piezas de arte, pinturas, esculturas y mobiliario de los siglos XVI a XIX.

El propósito es plantear un plan de mejora en los servicios turísticos que ofrece el museo para lo cual se ha trabajado con el método observacional y se ha utilizado la técnica de encuestas a los turistas para determinar las debilidades en los servicios que ofrece el museo. También se realizó la entrega de algunos paneles y leyendas informativas que se detallaran en el presente trabajo y que servirá como guía y herramienta de apoyo a la gestión de calidad de los servicios dentro del museo. Otro aporte para el museo es la elaboración como propuesta del organigrama y Manual de Organización de Funciones.

El proyecto ha sido realizado con la colaboración y participación de los miembros de la organización administrativa, los guías del museo y diversas experiencias, para así contribuir y poder resaltar su máximo potencial.



# Metodología

## **Tipo de Investigación**

El estudio es una investigación cuantitativa y cualitativa que busca identificar las debilidades y fortalezas del servicio turístico que ofrece el museo.

## **Población de estudio**

La población de la investigación está conformada por 100 turistas entre nacionales y extranjeros.

## **Diseño muestral**

El estudio aplicó un diseño muestral no probabilístico por conveniencia, ya que la selección de los visitantes no responde a mayores criterios estadísticos.

El Diseño de investigación descriptiva porque implica la observación y descripción del ámbito museográfico.

## **Instrumento y recolección de datos**

La recolección de datos se realizó entre los meses de mayo a julio del 2017 a un total de 100 personas, de los cuales participaron 84 extranjeros de las siguientes nacionalidades: 7 argentinos, 28 chilenos, 9 estadounidenses, 5 brasileños, 8 españoles, 10 mexicanos, 1 alemán, 1 australiano, 1 venezolano, 9 colombianos, 2 franceses y 3 de Suiza mientras que del grupo nacional contamos con 16 residentes del país. En cuanto a la edad oscilan entre 11 a 70 años y según sexo con una frecuencia de 61 personas de sexo femenino y 39 personas de sexo masculino.

La encuesta se aplicó una vez finalizada la visita al museo y consta de 13 ítems los cuales se dividen en datos generales y datos específicos para medir la calidad de satisfacción del servicio turístico como experiencia en el lugar

El análisis cuantitativo de los datos se llevó a cabo por medio de SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales); software que permitió efectuar la matriz de datos, realizar cálculos estadísticos y representaciones gráficas.

## Objetivo:

Crear una cultura de calidad en los actores de los museos para mejorar el servicio turístico y posicionarlos como atractivos competitivos.

## Datos Generales:

Ubicación Jr. Carabaya cuadra 2 s/n Plaza Mayor

**Imagen 1:** Palacio Arzobispal – Datos Generales



*Fuente:* Eduardo Dargent Chamot.

Ubicación	Jr. Carabaya cuadra 2 s/n Plaza Mayor
Horario de texto	Lunes a viernes: 9.00 a 17.00 sabado: 9.00 a 13.00





CAPÍTULO  
1

---



# Presentación Museo del Palacio Arzobispal

## 1. DESCRIPCIÓN DEL ATRACTIVO

El Museo Palacio Arzobispal de Lima es una joya arquitectónica del Centro Histórico de Lima, que alberga piezas de arte, pinturas y esculturas del siglo XVI al XIX, exhibidas en 30 salas que muestran también mobiliario y objetos de época. La fachada presenta dos hermosos balcones tallados ubicados frente a la Plaza Mayor. El interior es totalmente ornamentado. Se puede ver una escultura de Santa Bárbara Patrona de Cuba. Las escaleras, de estilo imperio, son de mármol y con un barandal de madera que permiten el acceso al segundo piso. También destaca, entre otros elementos, un hermoso vitral francés, y la Capilla Arzobispal con un retablo del siglo XVIII íntegramente tallado y cubierto en pan de oro.

El monumento reúne las obras de arte relacionado al trabajo evangelizador de la institución arzobispal del Perú y gran parte de Sudamérica, durante la época virreinal desde inicios del siglo XVI.

### 1.1 Reseña histórica

En 1565 se había observado que la nueva fábrica de la catedral necesitaba una gran extensión y el primitivo solar fue aumentado con el que se había destinado para casa del cura y ésta ya convertida en Palacio Arzobispal, se trasladó al terreno que había sido de García y Salcedo y después cementerio de la iglesia y casas consistoriales. Estas pasaron ese año al solar que primitivamente fue de Hernando Pizarro y donde han permanecido hasta su incendio en 1824.<sup>1</sup>

En 1897 siendo presidente D. Nicolás de Piérola y Arzobispo D. Manuel Tovar se hizo la total restauración del templo. Para la reedificación de la iglesia metropolitana hubo que destruir el Palacio Arzobispal que estaba en estado ruinoso. Para las fiestas del centenario de Ayacucho lo ha reconstruido el presidente Leguía. (Cipriano, 1929)

La edificación actual fue inaugurada el 8 de diciembre de 1924, día de la Inmaculada Concepción, como símbolo de la armonía existente entre la Iglesia católica y el Estado, siendo Arzobispo de Lima el Ilustrísimo Monseñor Emilio Lissón.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Laos Cipriano (1929), LIMA “La Ciudad de los Virreyes”, Editorial Perú p. 335

<sup>2</sup> Iperu.org (2016) Palacio Arzobispal de Lima, en portal:<http://www.iperu.org/>

Es ahora una bella obra de estilo del renacimiento español con fuertes aplicaciones del estilo llamado colonial. Los planos y dibujos del palacio han sido obra de los arquitectos Malachowsky y Sahut. Es una de las hermosas e imponentes construcciones que en su estilo Lima posee.<sup>3</sup> El palacio diseñado por estos arquitectos data de 1916, tomando como referencia el diseño del Palacio de Torre Tagle, fue erigido junto a la iglesia del Sagrario y a la Catedral. Antiguamente la cuarta parte de la manzana que hoy ocupa, estuvo destinada para las fuerzas policiales. Estableciéndose allí la primera cárcel de la ciudad.

Por su parte, el Ingeniero Enrique Mogrovejo tuvo a su cargo la ejecución de los trabajos de la sede arzobispal de Lima siguiendo los lineamientos del estilo arquitectónico que predominó en la Colonia. Tanto Mogrovejo como Sahut, tuvieron intervención principalísima en la construcción del palacio arzobispal.

“En este periodo cobraron fuerza una serie de estilos historicistas a partir de los cuales los arquitectos peruanos, inspirados en corrientes europeas y norteamericanas, empezaron a implementar una corriente arquitectónica que tienen su inspiración en el pasado, apareciendo estilos como el neogótico, el neorenacimiento, el neocolonial, el revival, entre otros”, señaló Fernando López, curador de la Basílica Catedral de Lima.<sup>4</sup>



*Fuente:* Eduardo Dargent Chamot.

En ella se pueden observar elementos arquitectónicos tales como: el almohadillado, la concha venera y los balcones tallados en madera de cedro nicaragüense que se encuentran sobre la puerta principal. Entre los balcones, en la parte superior, se encuentra la escultura en granito del patrono protector del Arzobispo, Santo Toribio de Mogrovejo; y en la cúspide de toda la estructura se encuentran dos astas, reservadas para la bandera del Perú y del Vaticano. En el interior encontramos también una escultura de Santa Bárbara,

<sup>3</sup> Bermúdez José (1903), Catedral de Lima

<sup>4</sup> Arzobispado de Lima (2007) La Gaceta Católica <http://www.arzobispadodelima.org>

patrona de Cuba. Sobre el salón principal se encuentra un hermoso vitral de lunas francesas que permiten la entrada de luz, escaleras en forma de cruz de mármol con barandales de madera que dan acceso al segundo piso y un patio de naranjos, que comunica el museo con la Catedral de Lima.

Hasta la época de 1960 estas salas eran dormitorios de los religiosos. Tiempo después se convirtieron en las oficinas del arzobispado hasta el año 2009.

A partir de 2010 el palacio abrió sus puertas ya como museo. Se modificaron las salas y se realizaron los cambios necesarios para adecuarlas como espacios del museo.

En la actualidad el arzobispado aún hace uso de las instalaciones para la realización de diferentes actividades ya que este museo tiene denominación de museo en vivo.

Actualmente son sufragáneas de la sede de Lima las diócesis de Callao, Carabayllo, Lurín, Chosica, Huacho, Ica y la prelatura de Cañete-Yauyos. El patrono de la Arquidiócesis es Santo Toribio de Mogrovejo; y de la sede episcopal, Santa Rosa de Lima. Entre los templos vinculados a la devoción popular y a los santos peruanos se hallan el santuario del Señor de los Milagros (o de las Nazarenas), la basílica del Rosario (Santo Domingo) y el santuario de Santa Rosa.

## **1.2. Presentación de salas**

En el museo podemos encontrar una magnífica y excelente colección de pinturas, esculturas y ornamentos litúrgicos con motivos religiosos, muchos de ellos pertenecientes a otros templos de la ciudad y que son piezas de valor incalculable, sus salones, despachos u oficinas de la que fuera sede de la Arquidiócesis de Lima y su capilla principal netamente barroca, son uno de los conjuntos arquitectónicos más bellos del Centro Histórico.

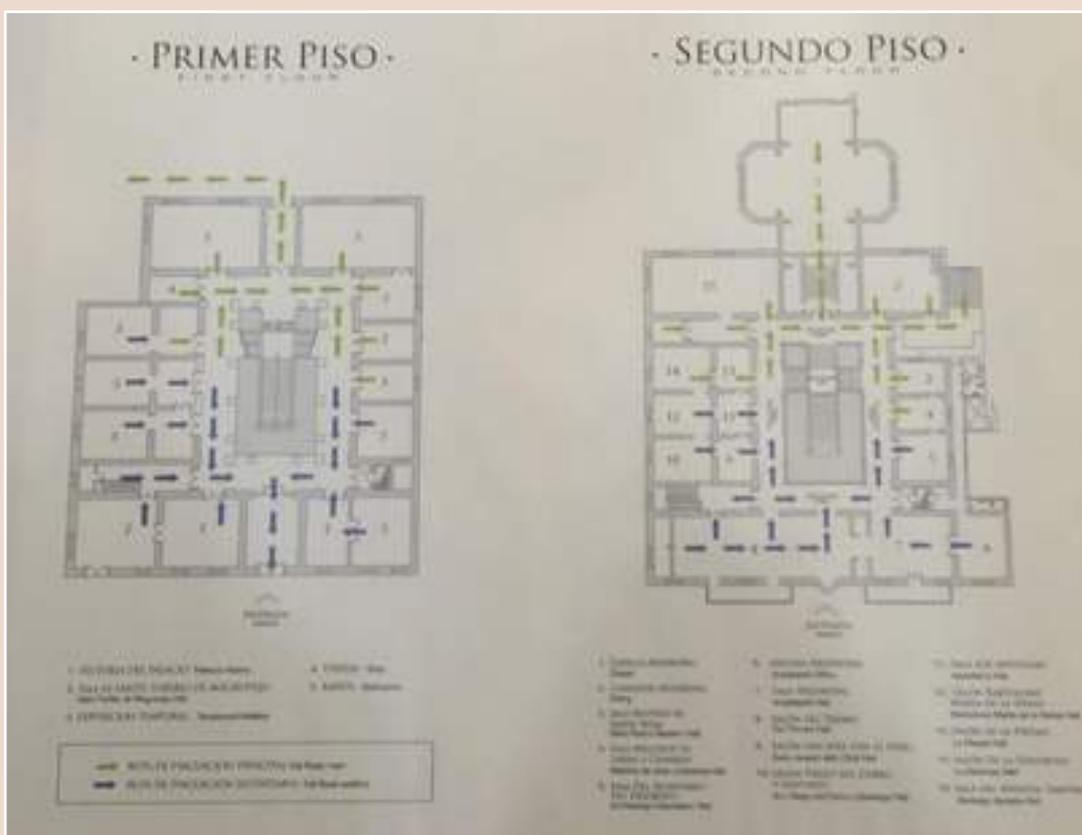
El Museo Palacio Arzobispal de Lima acoge en su hermosa arquitectura tres niveles:

El primer nivel destinado a exposiciones temporales, en obras de arte de los siglos XVI, XVII Y XVIII que promueven la fe a través del arte y la cultura. En el segundo nivel, se exponen los retratos de los obispos de Lima, muebles, pinturas y piezas de decoración de diversas épocas que datan desde la fundación de Lima. En tanto, en el tercer nivel del edificio se conserva la parte del archivo de la Catedral, el área de investigación y los talleres de restauración menor de la arquidiócesis.<sup>5</sup>

A continuación se presentan cada una de las salas del primer y segundo piso; la información para describir las salas ha sido proporcionada por los guías oficiales de turismo del museo del Palacio Arzobispal, en vista que no se encontró una base de datos informativos para explicar cada una de las piezas valiosas que contiene este museo. En cada descripción se adjunta imágenes de fichas con inventarios de objetos que contiene cada sala, los inventarios fueron proporcionados por Sr. Fernando López Director de Museos Arzobispaes.

<sup>5</sup> Ministerio de Cultura (2012), Guías de los Museos del Perú, 2da edición, Lima. p. 257

**Imagen 3:** Plano del Primer y Segundo piso del Museo Palacio Arzobispal



*Fuente:* Palacio Arzobispal

A continuación se presentan cada una de las salas del primer y segundo piso; la información para describir las salas ha sido proporcionada por los guías oficiales de turismo del museo del Palacio Arzobispal, en vista que no se encontró una base de datos informativos para explicar cada una de las piezas valiosas que contiene este museo.

En cada descripción se adjunta imágenes, de algunos objetos inventariados que contiene cada sala, los inventarios fueron proporcionados por Sr. Fernando López Director de Museos Arzobispaes.

### A. Colección del primer piso:

#### Corredor:

En el corredor del primer piso se encuentran dos bustos de mármol de Cristo y de la Virgen María aparentemente contemporáneos. Se aprecia también esculturas de ángeles, como la del ángel anunciador. Al centro del corredor, debajo de las escaleras, se puede apreciar una pileta de mármol con un niño de Bronce. Todas las esculturas mencionadas son de autor anónimo. En las paredes de los corredores se puede apreciar cuadros de virreyes como José Antonio Manso de Velasco y José de Armendáriz, primer marqués de Castelfuerte y XXVIII virrey del Perú.

**Imagen 4:** Escultura Busto de Cristo

Cód. Museo: 00001 - 2017		Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Busto de Cristo				
Ubicación:	Corredor primer piso				
Autor:	Anónimo				
Época:					
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Escultura				
Material:	Mármol				
Técnica:	Tallado				
Dimensión:	66cm x 43.5cm x30cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno	X	
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado	X	
Detalle de conservación:	Polvo adherido al bien.				
Historial de traslados :					
Procedencia: Palacio Arzobispal.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal - junio 2017

**Imagen 5:** Escultura Busto de María

Cód. Museo: 00002-2017		Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Busto de María				
Ubicación:	Corredor primer piso				
Autor:	Anónimo				
Época:					
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Escultura				
Material:	Mármol				
Técnica:	Tallado				
Dimensión:	69cm x 40cm x29cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno	X	
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado	X	
Detalle de conservación:	Polvo adherido al bien.				
Historial de traslados					
Procedencia: Palacio Arzobispal.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal - junio 2017

**Imagen 6:** Escultura de un ángel

Cód. Museo: 00004-2017		Cód. INC:			
Datos generales					
Nombre:	Angel				
Ubicación:	Corredor primer piso				
Autor:	Anonimo				
Época:					
Datos Técnicos					
Tipo:	Escultura				
Material:	Madera				
Técnica:	Tallado, ensamblado, encarnado y policromado				
Dimensión:	94 x 40 cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno	X	
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
Detalle de conservación:	Polvo adherido al bien, pérdida puntual de la capa pictórica				
Historial de traslados:	Procedencia Catedral de Lima				

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 7:** Escultura ángel anunciador

Cód. Museo: 00007-2017		RN:			
Datos generales					
Nombre:	Angel Anunciador				
Ubicación:	Corredor primer piso				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVIII				
Datos Técnicos					
Tipo:	Escultura				
Material:	Madera				
Técnica:	Tallado, ensamblado, policromado y dorado				
Dimensión:	181x110x60 cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	X	Bueno	
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	X	Fragmentado	
Detalle de conservación:	Pérdida del dorado en los muslos , falta ambas manos, fisura en el pie izquierdo, Pérdida de la capa de preparación y capa pictórica en la pierna izquierda y parte inferior del brazo derecho, Pérdida de capa pictórica en el cabello cerca de la oreja derecha y en los pliegues.				
Historial de traslados	Procedencia Catedral de Lima, Capilla de San Juan Bautista En el 2016, trasladado de la sala 1 del Museo Palacio Arzobispal al Corredor del primer piso al pie de la segunda columna de la derecha.				

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 8:** Pileta de mármol con niño de bronce.

Cód. Museo: 00008-2017	RN:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	Pileta de mármol con niño de bronce.			
Ubicación:	Corredor primer piso			
Autor:	Anónimo			
Época:	S. XX			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Escultura			
Material:	Bronce y mármol			
Técnica:	Vaciado, labrado y brillantado. Pileta			
Dimensión:	Niño 60 x 28 x 35 cm - Base de bronce 36 x 26 x 7 cm Pileta 102 x 77 x 89 cm			
Estado de conservación:	Malo		Regular	Bueno X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:				
Historial de traslados				
Adquirido en 2009.				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 9:** Pintura Jerónimo de Loayza

Cód. Museo: 00009-2017	RN:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	Jerónimo de Loayza			
Ubicación:	Sala 1			
Autor:	Anónimo			
Época:	s.XVIII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Pintura			
Material:	Lienzo y madera			
Técnica:	Óleo sobre lienzo con marco de madera do			
Dimensión:	235 x 160 x 4cm			
Estado de conservación:	Malo		Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentad
Detalle de conservación:				
Pérdida puntual de la capa pictórica. Borde lateral lado inferior derecho presenta puntos sin de capa de protección y pérdida de color . Reintegración en la parte superior izquierdo.				
Historial de traslados				
Para restauración y custodia el Párroco de la Iglesia de Santa Ana, Rvdo. Padre Héctor Manchego Porras el 29/01/2010, hizo entrega al Museo Palacio Arzobispal de Lima del óleo Arzobispo Jerónimo de Loayza				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 1: Fray Jerónimo Loayza

A esta sala se le conoce internamente como la Sala Palacio Arzobispal porque es la introducción al museo. Aquí se encuentra un cuadro del primer arzobispo de Lima, Jerónimo de Loayza y también algunos muebles antiguos de madera y mármol usado como vitrinas mostrando en su interior objetos litúrgicos de plata y oro del siglo XVII y del siglo XIX. Allí se encuentra también la llave original usada en la inauguración de la casa en 1924. La llave simboliza la entrega oficial de la casa después de su restauración como un regalo del gobierno al arzobispado de Lima.

**Imagen 11:** Objeto Litúrgico

Cód. Museo: 00010-2017	RN:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	San Patricio			
Ubicación:	Sala 1			
Autor:	Anónimo			
Época:	XVIII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Escultura con ojos de vidrio			
Material:	Madera, vidrio			
Técnica:	Tallado, ensamblado, esgrafiado y policromado			
Dimensión:	168cm x 70cm x 47cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno	
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:				
Restitución del dedo índice de la mano derecha, reintegración del dorado por medio de cuadrados de pan de oro en los bordes de la casulla.				
<b>Historial de traslados</b>				
Procedencia Catedral de Lima . Capilla Sagrada Familia				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 11:** Objeto Litúrgico

Cód. Museo: 00029-2017		RN:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Cáliz		
Ubicación:	Sala 1		
Autor:	ánonimo		
Época:	XX		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Objeto litúrgico		
Material:	Metal bañado en oro		
Técnica:	Cincelado y vaciado		
Dimensión	20.5 X 13		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo X	Incompleto	Fragmentado
<b>Historial de traslados:</b>			
Procedencia Catedral de Lima			
En el 2016 se colocó en la vitrina con mármol en la sala 1, derecha			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 12:** Políptico de la vida de la virgen

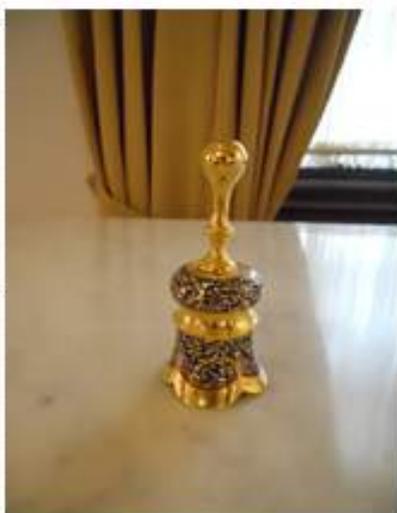
Cód. Museo: 00037-2017		RN:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Políptico de la Vida de la Virgen		
Ubicación:	Sala 1		
Autor:	Anónimo		
Época:	S.XVIII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Metales		
Material:	Metal bañado en oro (sello CB409)		
Técnica:	vaciado, cincelado, bajo relieve		
Dimensión	41.6 X 18		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo X	Incompleto	Fragmentado
<b>Historial de traslados:</b>			
Procedencia Catedral de Lima			
En el 2016 se colocó en la vitrina con mármol en la sala 1, derecha			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 13:** Objeto litúrgico campanita

Cód. Museo: 00034-2017		RN:			
Datos generales					
Nombre:	Campanita				
Ubicación:	Sala 1				
Autor:					
Época:	XIX				
Datos Técnicos					
Tipo:	Objeto litúrgico				
Material:	Metal bañado en oro				
Técnica:	Vaciado, esmaltado y ensamblado				
Dimensión:	12 X 5				
Estado de conservación:	Malo		Regular		Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto		Fragmentado
Historial de traslados:					
Procedencia Catedral de Lima					
En el 2016 se colocó en la vitrina con mármol en la sala 1, derecha					



*Imagen 13:* Objeto litúrgico campanita

## Sala 2: Santo Toribio De Mogrovejo

Esta sala es conocida como la sala de Santo Toribio de Mogrovejo. Fue él fue quien introdujo el catecismo en el Perú, en esta sala se muestran cuadros de la vida del Santo y también objetos litúrgicos, como por ejemplo un cáliz de 1821. En esta sala también se ve una custodia donde se encuentran las reliquias de Santa Rosa, de Santo Toribio y de San Francisco Solano. Aquí se muestran los documentos que hablan sobre los milagros que fueron tomados en cuenta para beatificarlo y canonizarlo en el año 1727, también los objetos que fueron diseñados y entregados en el 2006 para la conmemoración de los 400 años de su muerte.

**Imagen 14:** Relicario de metal

Cód. Museo: 00049-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Relicario modelo Custodia conteniendo dedo de Santo Toribio, hueso de Santa Rosa de Lima y parte del cráneo de San Francisco Solano		
Ubicación:	Sala 2		
Autor:	Anónimo		
Época:	Mediados del siglo XVIII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Metal		
Material:	Metal dorado (con tornillos) y cristales		
Técnica:	Vaciado, unión mecánica, esmaltado, dorado y con aplicaciones		
Dimensión:	35.4 X 20.5 X 10 cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular Bueno
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:	Manchas blanquecinas en la superficie y base por restos de braso		



*Fuente:* Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 15:** Decreto de Canonización de Santo Toribio de Mogrovejo

Cód. Museo: 00052-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Decreto de Canonización de Santo Toribio de Mogrovejo		
Ubicación:	Sala 2		
Autor:	Anónimo		
Época:	1726		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Impresión		
Material:	Papel		
Técnica:	Imprenta		
Dimensión:	69 X 44.1 X 8 cm - Marco		
	26.5 X 39.9 cm - Documento		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular Bueno X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto Fragmentado



*Fuente:* Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 16:** orden del Sol

Cód. Museo: 00057-2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Orden del Sol				
Ubicación:	Sala 2				
Autor:	ánonimo				
Época:	Año 2004				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Metal				
Material:	Metal				
Técnica:	Vaciado,ensamblado,esmaltado				
Dimensión:	51.5 X 7.7 cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
<b>Historial de traslados:</b>					
Procedencia Catedral de Lima					
Condecoración entregada a S.E. Juan Luis Cardenal Cipriani Thorne, Arzobispo de Lima por el Congreso de la República, en el homenaje con motivo de la conmemoración del IV Centenario de la muerte de Santo Toribio de Mogrovejo.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 17:** Medalla y llave de la ciudad

Cód. Museo: 00058 - 2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Medalla y Llave de la Ciudad				
Ubicación:	Sala 2				
Autor:	Municipalidad de Lima				
Época:	2004				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Metal				
Material:	Metal plateado y dorado				
Técnica:	Vaciado y ensamblado				
Dimensión:	Medalla 13 x 4.5 x 1.5 Llave 24.2 x 7.5 cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
<b>Historial de traslados .</b>					
Procedencia Catedral de Lima.					
Medalla y Llave de la Ciudad entregados por la Municipalidad de Lima a S.E. Juan Luis Cardenal Cipriani Thorne, Arzobispo de Lima, con motivo del homenaje por la conmemoración del IV Centenario de la muerte de Santo Toribio de Mogrovejo.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 3: El árbol de Jessé

A esta sala se le conoce internamente como del Árbol de Jessé precisamente por contener un cuadro del árbol de Jessé de la escuela cusqueña del siglo XVIII que viene a ser el árbol familiar de la Virgen María. Por ésta sala se entra al grupo de salas que nos mostraran más de la Virgen María.

**Imagen 18:** Pintura La Virgen María y el árbol de Jessé

Cód. Museo: 00065-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	La Virgen María y el árbol de Jessé		
Ubicación:	Sala 3		
Autor:	Anónimo		
Época:	S. XVIII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Pintura		
Material:	Lienzo		
Técnica:	Óleo sobre lienzo		
Dimensión:	187cm x 137cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular X Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto Fragmentado
Detalle de conservación:			
Rotura en la zona inferior izquierda, reintegración de la capa pictórica en la zona superior derecha (brazo de la Trinidad) . Oscurecimiento del marco			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 19:** Óleo sobre lienzo Virgen María

Cód. Museo: 00068-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Virgen María		
Ubicación:	Sala 3		
Autor:			
Época:	S. XVII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Óleo sobre lienzo		
Material:	Enmarcado en madera tallada		
Técnica:	Pan de oro		
Dimensión:	67 cm X 60 X 7 cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular Bueno X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto Fragmentado
Historial de traslados:			
Procedencia Catedral de Lima, del altar de la Capilla de Santo Toribio de Mogrovejo.			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 4: Virgen niña

A esta sala se le conoce como de la Virgen niña ya que aquí están los cuadros referentes a la Virgen en su niñez. Por ejemplo, un cuadro que la presenta con sus padres, Joaquín y Ana o el momento cuando Dios la escogió para ser la madre de su hijo. También en esta sala está un cuadro de la Virgen niña con Santa Ana en una versión italiana.

**Imagen 20:** Pintura Presentación de la Virgen en el templo

Cód. Museo: 00069-2017		RN:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Presentación de la Virgen en el templo				
Ubicación:	Sala 4				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	132 x 150 cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
Detalle de conservación:					
Reintegración del soporte en la zona superior izquierda, perdida del dorado en aureola de San José					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 21:** Pintura La Virgen niña y Santa Ana

Cód. Museo: 00072-2017	RN:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	La Virgen niña y Santa Ana				
Ubicación:	Sala 4				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	105cm x 88cm x 8cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	X	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto		Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>					
Perdida puntual de la capa pictórica en el borde superior y en la zona inferior izquierda					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 22:** Pintura La Virgen niña con San Joaquín y Santa Ana

Cód. Museo: 00070-2017	RN:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	La Virgen Niña con San Joaquín y Santa Ana				
Ubicación:	Sala 4				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	162cm x 121.8 cm x 5.2cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	X	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto		Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>					
Perdida puntual de la capa pictórica, perdida de la capa de preparación en zona inferior derecha ( brazo derecho de María), borde lateral superior derecho cortado, reintegración puntual en la zona superior izquierda.					
<b>Historial de traslados</b>					
Entregado al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 12 de febrero del 2010 por el Sr. Jaime Rosán Valencia para su restauración y custodia.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 23:** Pintura La anunciación

Cód. Museo: 00071-2017	RN:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	La Anunciación				
Ubicación:	Sala 4				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo - Escuela Cusqueña				
Dimensión:	170cm x 116cm x 5cm				
Estado de conservación:		Malo	Regular	Regular	Bueno X
Estado de integridad:		Completo	X	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:	Reintegración en la zona superior derecha				
<b>Historial de traslados:</b>					
Procedencia Catedral de Lima					
Fue adquirida el 15/08/2013					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 5: La Expectación

En esta sala continuamos con el tema de la virgen y se aprecia un cuadro de la virgen de la Expectación (Esta advocación se relaciona con el tiempo en que la Santísima Virgen vive su embarazo esperando el nacimiento de Jesús, en el que los fieles evocan y esperan su nacimiento) del siglo XVIII.

**Imagen 24:** Pintura Nuestra señora de la Expectación

Cód. INC: 00073-2017					
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Nuestra Señora de la Expectación				
Ubicación:	Sala 5				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVII - XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	155cm x 120cm x 10cm				
Estado de conservación:		Malo	Regular	Regular	Bueno X
Estado de integridad:		Completo	X	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:	Rotura en la esquina inferior izquierda y formación de craqueladuras en zonas puntuales del cuadro. Pérdida del pigmento dorado en la base inferior del marco.				
<b>Historial de traslados</b>					
Para su custodia y cuidado fue entregada al Museo Palacio Arzobispal de Lima, el 26/11/2009 por la Reverenda Madre Ines de Maria Reina Infantes Estelita, OSST, Priora del Monasterio de Trinitarias del Señor San Miguel Arcangel de Lima.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 6: La virgen inmaculada

A esta sala se le conoce internamente como de la Inmaculada Concepción o la Virgen Inmaculada, aquí hay cuadros en su mayoría del siglo XVIII de la escuela de cusqueña y de la escuela limeña, como una imagen de la Virgen traída de Filipinas, la Virgen del coro, la Expectación de la virgen o la Virgen embarazada.

**Imagen 25:** Pintura La Inmaculada Concepción

Cód. Museo: 00074-2017	RN:		
<b>Datos generales</b>			
	Obra en restauración		
Nombre:	La Inmaculada Concepción		
Ubicación:	Sala 6		
Autor:	Anónimo		
Época:	S. XVII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Pintura		
Material:	Lienzo		
Técnica:	Óleo sobre lienzo		
Dimensión:	166 X 112 cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado
<b>Historial de traslados</b>			
Para su restauración y custodia fue prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima por el Señor José Pineda Uribe el 12/02/2010			
El 23/01/2014 se entregó para su restauración al Sr. Jaime Rosán Valencia por indicación del Curador, señor Fernando López y con autorización de Monseñor Raúl Chau.			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 26:** Pintura Inmaculada Concepción con el padre Eterno

Cód. Museo: 00075-2017	RN:		
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Inmaculada Concepción con el Padre Eterno		
Ubicación:	Sala 6		
Autor:			
Época:			
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Pintura		
Material:	Oleo		
Técnica:	Oleo sobre lienzo		
Dimensión:	232 X 176 cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado
<b>Historial de traslados</b>			
Procedencia: Catedral de Lima.			
Del Salón del Trono se trasladó a Sala 6 (Inmaculada), febrero 2017.			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 27:** Escultura La Inmaculada Concepción

Cód. Museo: 00078 -2017	RN:		
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	La Inmaculada Concepción		
Ubicación:	Sala 6		
Autor:	Anónimo		
Época:	S. XVIII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Escultura		
Material:	Madera y plata		
Técnica:	Madera tallada, ensamblada, y esgrafiada		
Dimensión:	151 X 52 cm		
Pedestal de madera de 89x 31 cm, tallado			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:			
Perdida de capa de preparación y capa pictórica en la ceja de la virgen y los rostros de los Ángeles, pérdida puntual de capa de pictórica.			
Historial de traslados:			
Procedencia Catedral de Lima			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 28:** Escultura La Inmaculada Concepción

Cód. Museo: 00076 - 2017	RN:		
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	La Inmaculada Concepción		
Ubicación:	Sala 6		
Autor:	Anónimo		
Época:	Siglo XVII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Escultura		
Material:	Madera, ojos de vidrio, pelo natural		
Técnica:	Tallada, ensamblada, encarnada con apliques de láminas de plata		
Dimensión:	89 X 31 cm aprox. Base de madera		
Estado de conservación:	Malo	R Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:			
Vestido desgastado con pérdida de color y con desgarros puntuales, pérdida de la capa pictórica en rostros de ángeles, oscurecimiento de la plata.			
Historial de traslados:			
Procedencia Catedral de Lima			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 29:** Escultura Virgen del Coro con niño

Cód. Museo: 00077 - 2017		RN:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Virgen del Coro con Niño		
Ubicación:	Sala 6		
Autor:	Anónimo		
Época:	S. XVIII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Escultura		
Material:	Madera y plata		
Técnica:	Madera tallada y policromada		
Dimensión:	151 X 52 cm		
	Pedestal de madera de 89 x31 cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado
Historial de traslados .			
Procedencia Monasterio del Prado.			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 7: La Visitación

Lo primero que se ve en esta sala es referente a la visitación con esculturas de madera del siglo XVII y pinturas que también hablan de la visitación por ejemplo la del lado izquierdo de la sala es de la escuela de Cajamarquina trabajada en metal pintado y el marco de vidrio pintado con detalles en filigrana de aves en hilos de plata.

**Imagen 30:** Escultura Visitación de Nuestra Señora Virgen María

Cód. Museo: 00080-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Visitación de Nuestra Señora Virgen María		
Ubicación:	Sala 7		
Autor:	Anónimo		
Época:	S. XVII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Escultura		
Material:	Madera, ojos de vidrio		
Técnica:	Tallado, ensamblado, policromado		
Dimensión:	88cm x 43cm x 33cm		
	Sobre base de madera de 155 x 54 x 81 cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Fragmentado
Detalle de conservación:	Presencia de polvo en los relieves		
Historial de traslados			
Procedencia Catedral de Lima - Capilla La Visitación			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 31:** Pintura La Visitación

Cód. Museo: 00082-2017	Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La visitacion			
Ubicación:	Sala 6			
Autor:	Anónimo			
Época:	S. XVII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Pintura			
Material:	Lienzo			
Técnica:	Óleo sobre lienzo			
Dimensión:	83cm x 51cm x 4cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>				
Perdida de la capa de protección en toda la superficie a manera de puntos posiblemente por acción de microorganismos, perdida de la capa de preparación y capa pictórica cerca de la rodilla derecha de santa Ana y rotura en el borde inferior izquierdo.				
<b>Historial de traslados</b>				
Procedencia Catedral de Lima				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 8: La Natividad, Sagrada familia

En esta sala se encuentra el nacimiento del niño Jesús donde la escultura de san José data del siglo XVIII hecho en Perú, la talla del Virgen trabajado en madera corresponde al siglo XVIII hecho en España y el niño, trabajado en cera de abeja del siglo XIX traído desde Inglaterra.

**Imagen 32:** Escultura La Natividad

Cód. Museo: 00087-2017	Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La Natividad: Virgen María			
Ubicación:	Sala 8			
Autor:	Anónimo			
Época:	XVIII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Escultura ( para vestir)			
Material:	Madera, ojos de vidrio, cabello natural			
Técnica:	Tallado, ensamblado, encarnado			
Dimensión:	143cm x 64cm x 40 con corona 183 cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>				
Vestimenta deteriorada y con perdida del color, perdida de la capa pictórica en la zona frontal del cuello, manchas blancas en los relieves de la corona por restos de brasso				
<b>Historial de traslados:</b>				
Procedencia Catedral de Lima				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 33:** Escultura La Natividad Niño Jesús

Cód. Museo: 00088 - 2017		Cód. INC:		
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La Natividad : Niño Jesús			
Ubicación:	Sala 8			
Autor:	Anónimo			
Época:	XIX			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Escultura			
Material:	Cera de abeja tratada, ojos de vidrio			
Técnica:	Modelado, aplicaciones y policromada			
Dimensión:	60cm x 36 x 22 cm			
	Cuna tallada dorada en pan de bronce Colchoncito y adornos antiguos			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>				
	Reintegración de ambas piernas en la zona de las rodillas y en la zona de superior de brazo izquierdo, perdida de color en la ceja izquierda, perdidas de partes de la superficie del soporte en la pierna derecha			
<b>Historial de traslados</b>				
	Pertenece a Monseñor Raúl Chau Quispe			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 34:** Escultura La Natividad San José

Cód. Museo: 00089-2017		Cód. INC:		
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La Natividad: San José			
Ubicación:	Sala 8			
Autor:	Anónimo			
Época:	XVIII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Escultura ( para vestir)			
Material:	Madera, ojos de vidrio, cabello natural			
Técnica:	Tallado, ensamblado, encarnado			
Dimensión:	155cm x 63 x 50 cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:	Vestimenta deteriorada			
Historial de traslados	Procedencia Catedral de Lima			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 35:** Escultura La Natividad Ángel

Cód. Museo: 00090 - 2017		Cód. INC:		
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La Natividad :Angel			
Ubicación:	Sala 8			
Autor:				
Época:	XVIII- XIX			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Escultura			
Material:	Madera			
Técnica:	Tallado y policromado			
Dimensión:	127 x 66 x 34			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
Detalle de conservación:	Fisura en el lomo			
<b>Historial de Traslados</b>				
Procedencia: Parroquia de San Sebastián.				



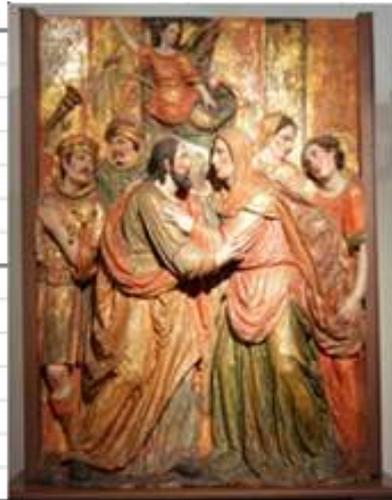
Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 9: Las tablas

En esta sala se encuentran las tablas, que son bases de maderas con trabajos de esculturas, altos relieves del siglo XVII que van narrando paso a paso la vida de la Virgen, empezando por el desposorio de los padres de la virgen, el nacimiento de la Virgen, la presentación de la Virgen en el templo, el momento de visitación, la anunciación, el nacimiento del niño Jesús y la asunción de la Virgen, también se encuentra una pintura en doble faz de autor anónimo. La cara de esta pintura que da a esta sala, se aduce, representaría la traición. Se aprecia a un sujeto de espaldas amarrado, que sería Jesús, y dos hombres uno a cada lado que podrían ser Pedro y Judas.

**Imagen 36:** Talla Encuentro de San Joaquín y Santa Ana

Cód. Museo: 00094 - 2017		Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Encuentro de San Joaquín y Santa Ana				
Ubicación:	Sala 9				
Autor:	Martín Alonso de Mesa y Juan García Salguero				
Época:	1617/1627				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Talla				
Material:	Madera				
Técnica:	Tallado, encarnado y policromado				
Dimensión:	165cm x 140cm x 46cm				
soporte - largo 1.55 cm - ancho 54 cm - alto 81 cm					
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	X Bueno	
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
Detalle de conservación:	Pérdida de la capa pictórica en zonas puntuales, polvo presente en los relieves, fisura en la zona del pie izquierdo de San Joaquín				
<b>Historial de traslados:</b>					
Procedencia Catedral de Lima					
Pertenece a la Iglesia del Convento de la Concepción y formó parte de un gran retablo con 7 Tablas					
En 1970 pasó a Catedral.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 37:** Talla Asunción de la virgen

Cód. Museo: 00100 - 2017		Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Asunción de la Virgen				
Ubicación:	Sala 9				
Autor:	Martín Alonso de Mesa y Juan García Salguero				
Época:	1617/1627				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Talla				
Material:	Madera				
Técnica:	Tallado, encarnado y policromado				
Dimensión:	136cm x 174cm x 43cm				
soporte - largo 1.90 cm - ancho 54 cm - alto 81 cm					
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	X Bueno	
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
Detalle de conservación:	Fisuras en la zona central, restitución de la mano derecha y reintegración con yeso en la muñeca izquierda de la Virgen, pérdida de la capa pictórica en el dedo pulgar de Dios y debajo de su brazo, pérdida del dorado en zonas puntuales.				
<b>Historial de traslados</b>					
Procedencia Catedral de Lima					
Pertenece a la Iglesia del Convento de la Concepción y formó parte de un gran retablo con 7 Tablas					
En 1970 pasó a Catedral.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 38:** Pintura Ecce Hommo – Reverso

Cód. Museo: 00101 - 2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Ecce Hommo - Reverso				
Ubicación:	Sala 9				
Autor:	Anónimo				
Época:					
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	89 x 75				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Incompleto	Fragmentado
<b>Historial de traslados:</b>					
Pertenece a Monseñor Raúl Chau Quispe, restaurado por el señor Jaime Rosán.					

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 10: La Dolorosa

En esta sala se ve la otra cara de la pintura mencionada arriba. Aquí ya no se ven a los supuestos Judas y Pedro sino a Jesús de frente y con un rostro compungido. A esta sala se le conoce como La Dolorosa ya que la mayoría de las imágenes y esculturas son de esta Virgen del siglo XVII. Por otro lado también se muestra un Cristo de madera del siglo XVII ya su lado la Virgen dolorosa y San Juan el Evangelista.

**Imagen 39:** Escultura Cristo Crucificado

Cód. Museo: 00106-2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Cristo crucificado				
Ubicación:	Sala 10				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Escultura				
Material:	Madera				
Técnica:	Tallado, ensamblado y policromado				
Dimensión:	275 x 185 cm aproximadamente				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
<b>Detalle de conservación</b> Fisura en las piernas y hombros, presencia de pelusa e hilos en la cruz					
<b>Historial de traslados</b>					
Procedencia Catedral de Lima					
De la Capilla de los Santos Peruanos, 2016.					

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 40:** Escultura Dolorosa

Cód. Museo: 00107-2017		Cód. INC:			
Datos generales					
Nombre:	Dolorosa				
Ubicación:	Sala 10				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVII				
Datos Técnicos					
Tipo:	Escultura para vestir				
Material:	Madera, maguey y mascarilla de plomo				
Técnica:	Tallado				
Dimensión:	134 cm x 66 x 40				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	x
Estado de Integridad:	Completo	x	Incompleto	Fragmentado	
Historial de traslados:					
Procedencia Catedral de Lima					
adquirida en el 2016.					

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 41:** Escultura San Juan

Cód. Museo: 00108-2017		Cód. INC:			
Datos generales					
Nombre:	San Juan				
Ubicación:	Sala 10				
Autor:	ánonimo				
Época:	S.XVII				
Datos Técnicos					
Tipo:	Escultura para vestir				
Material:	Madera, maguey, mascarilla de plomo				
Técnica:	Tallado				
Dimensión:	148 x 54 x 48 cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	x
Estado de Integridad:	Completo	x	Incompleto	Fragmentado	
Historial de traslados					
Procedencia Catedral de Lima					
adquirida en el 2016.					

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 42:** Escultura La Dolorosa

Cód. Museo: 00111-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	La Dolorosa		
Ubicación:	Sala 10		
Autor:	Anónimo		
Época:			
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Escultura		
Material:	Madera, ojos de vidrio		
Técnica:	Tallado, ensamblado, encarnado.		
Dimensión:	138cm x 116cm x 60		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular Bueno x
Estado de Integridad:	Completo	x	Incompleto Fragmentado
Detalle de conservación:	Adherencia de polvo. Oscurecimiento de la plata por oxidación, oscurecimiento de los hilos dorados del vestido, pérdida de la estructura de las fibras. Ataque de insectos (xilófagos).		



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 11: Nuestra señora Del Rosario

A esta sala se le conoce internamente como la Virgen del Rosario, porque tiene un cuadro de la Virgen del Rosario de la escuela cusqueña. También se aprecia un cuadro de gran tamaño de autor anónimo de la Virgen Inmaculada.

**Imagen 43:** Pintura Virgen Inmaculada

Cód. Museo: 00113-2017		Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>			
Nombre:	Virgen Inmaculada		
Ubicación:	Sala 11		
Autor:	Anónimo Cusqueño		
Época:	S. XVIII		
<b>Datos Técnicos</b>			
Tipo:	Pintura		
Material:	Lienzo		
Técnica:	Óleo sobre lienzo		
Dimensión:	267 x 207cm x 6cm		
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular Bueno X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto Fragmentado
Detalle de conservación:	Pérdida puntual de la capa pictórica, reintegración de la capa pictórica en el borde izquierdo		
<b>Historial de traslados</b>			
Procedencia Catedral de Lima.			



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 44:** Pintura Nuestra Señora del Rosario

Cód. Museo: 00114-2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Nuestra Señora del Rosario				
Ubicación:	Sala 11				
Autor:	Anónimo				
Época:	s. XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	225cm x 160cm x 6cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
Detalle de conservación:	Pérdida puntual de la capa de protección en el rostro de santo Tomás de Aquino, pérdida puntual de la capa pictórica en el rostro de Santa Rosa, presencia de fisuras puntuales en la zona inferior derecha, craqueladuras puntuales en la esquina inferior del manto de la Virgen.				
<b>Historial de traslados</b>					
Para su restauración y custodia, entregada al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 12 de febrero de 2010 por el señor José Pineda Uribe.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 12: San Bernardo De Claraval

A esta se le conoce como Sala de San Bernardo de Claraval y aquí se encuentran cuadros de la visión de San Bernardo así como también de María la nueva Eva ambos de autor anónimo

**Imagen 45:** Pintura La visión de San Bernardo de Claraval

Cód. Museo: 00115	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	La Visión de San Bernardo de Claraval				
Ubicación:	Sala 12				
Autor:	Anónimo				
Época:	s. XVIII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	210cm x 208 x 4cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	X	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
Detalle de conservación:	Presenta faltante del soporte en la zona inferior derecha, reintegración de la capa pictórica y capa de preparación en los bordes, faltante del soporte que permite ver el reentelado en zonas puntuales del borde izquierdo, oscurecimiento de la capa de protección, pérdida puntual de la capa pictórica				
<b>Historial de traslados</b>					
Prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 8 de enero de 2010 por la Rvda. Madre Inés de María Reina Infantes Estelita. Priora del Monasterio de Trinitarias. para su custodia y cuidado.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

Imagen 46: Pintura María la Nueva Eva

Cód. Museo: 00116-2017		Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	María la Nueva Eva				
Ubicación:	Sala 12				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	214cm x 159cm x 7.8cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
<b>Detalle de conservación:</b>					
Reintegración en hombro de la Virgen María, en la túnica, en el borde inferior central, en el rostro de San Lucas y del epitafio.					
<b>Historial de traslados</b>					
Para su custodia y cuidado fue prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 25 de noviembre de 2009 por el Párroco de la iglesia de San Marcelo, Pbro. Santiago Caballero Larrea.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 13: La virgen Del Carmen

Esta sala es conocida como de la Virgen del Carmen o Nuestra señora del Carmen. El visitante encontrará allí cuadros de la virgen de esta advocación así como un cuadro de nuestra Señora de los Remedios.

Imagen 47: Pintura Nuestra señora del Carmen

Cód. Museo: 00118-2017		Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Nuestra señora del Carmen				
Ubicación:	Sala 13				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	100cm x 74cm x 4,5cm óleo 60 x 85 cm.				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
<b>Detalle de conservación:</b>					
Presenta una raya dura en la zona superior izquierda, fisura de la capa pictórica en la esquina inferior izquierda, pérdida puntal del dorado del marco					
<b>Historial de traslados</b>					
Para su custodia y cuidado fue prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 26/11/2009 por la Rvda. Madre Inés de María Reina Infantes Estelita Priora del Monasterio de las Trinitarias del Señor San Miguel Arcangel de Lima.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 48:** Pintura Nuestra señora del Carmen

Cód. Museo: 00119-2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	Nuestra señora del Carmen				
Ubicación:	Sala 13				
Autor:	Anónimo				
Época:	S. XVII				
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	155cm x 129cm x 7cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	
Estado de Integridad:	Completo	Incompleto	Fragmentado		
<b>Detalle de conservación:</b>					
Restitución puntual de la capa pictórica, reintegración puntual en la zona central derecha y formación puntual de cazoletas					
<b>Historial de traslados</b>					
Procedencia Catedral de Lima					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## SALA 14: La coronación de la virgen

En esta sala encontraremos cuadros de la coronación de la virgen así como también de la asunción de la Virgen.

**Imagen 49:** La Pintura Coronación de la Virgen María

Cód. Museo: 00121-2017	Cód. INC:				
<b>Datos generales</b>					
Nombre:	La Coronación de la Virgen María				
Ubicación:	Sala 14				
Autor:	Anónimo				
Época:					
<b>Datos Técnicos</b>					
Tipo:	Pintura				
Material:	Lienzo				
Técnica:	Óleo sobre lienzo				
Dimensión:	70cm x 61.5cm x 5cm				
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado	
<b>Historial de traslados</b>					
Ingresado por Monseñor Raúl Chau Quispe.					



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 50:** Pintura La asunciónA

Cód. Museo: 00122-2017	Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La asunción			
Ubicación:	Sala 14			
Autor:	Anónimo			
Época:	Siglo XVII -XVIII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Pintura			
Material:	Lienzo			
Técnica:	Óleo sobre lienzo			
Dimensión:	115.5cm x 85cm x 9.4cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo		Incompleto	Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>				
Reintegración puntual de la capa de protección en el cabello de la Virgen, craqueladuras puntuales en el borde inferior y esquinas superiores				
<b>Historial de traslados</b>				
Ingresado por Monseñor Raúl Chau Quispe.				



*Fuente:* Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 51:** Pintura La Coronación de la Virgen

Cód. Museo: 00123-2017	Cód. INC:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	La Coronación de la virgen			
Ubicación:	Sala 14			
Autor:	Cristóbal Lozano			
Época:	Año 1756			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Pintura			
Material:	Lienzo			
Técnica:	Óleo sobre lienzo			
Dimensión:	265cm x 519 x 5.5 cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Regular	Bueno
Estado de Integridad:	Completo	X	Incompleto	Fragmentado
<b>Detalle de conservación:</b>				
Presenta ondulaciones del soporte por estar destensado, grietas y reintegración en el borde central derecho, manchas puntuales por reentelado, pérdida puntual de la capa de preparación y capa pictórica, rotura en la esquina superior izquierda, reintegración puntual en la esquina inferior izquierda, pérdida puntual de la capa de protección en el borde lateral inferior izquierdo.				
<b>Historial de traslados:</b>				
Para su custodia y cuidado fue prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima, el 25 de noviembre 2009 por el párroco de la Iglesia de San Marcelo. Presbítero Santiago Caballero Larrea				



*Fuente:* Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 15: La dormición de María

En esta sala encontraremos más cuadros inspirados en la coronación de la virgen así como también una imagen tipo escultura del tránsito de la Virgen motivo por el cual a esta sala se le conoce como la sala de la dormición.

**Imagen 52:** Pintura Coronación de la Virgen

Cód. Museo: 00124-2017	RN:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	Coronación de la Virgen			
Ubicación:	Sala 15			
Autor:	Anónimo			
Época:	s.XVIII			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Pintura			
Material:	Cobre			
Técnica:	Óleo sobre cobre			
Dimensión:	34 x 27 aproximadamente			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X Incompleto	Fragmentado	
<b>Historial de traslados:</b>				
Para su restauración y custodia fue prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 8 de enero de 2010.				
por la Rvda. Madre Inés de María Reyna Infantes Estelita, Priora del Monasterio de Trinitarias.				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 53:** Pintura Coronación de la Virgen

Cód. Museo: 00125-2017	RN:			
<b>Datos generales</b>				
Nombre:	Coronación de la virgen			
Ubicación:	Sala 15			
Autor:	Anónimo			
Época:	s.XVI			
<b>Datos Técnicos</b>				
Tipo:	Pintura			
Material:	Cobre			
Técnica:	Óleo sobre cobre			
Dimensión:	15.3 x 18.2 cm			
Estado de conservación:	Malo	Regular	Bueno	X
Estado de Integridad:	Completo	X Incompleto	Fragmentado	
<b>Historial de traslados:</b>				
Para su restauración y custodia fue prestada al Museo Palacio Arzobispal de Lima el 26/11/2009.				
por la Rvda. Madre Inés de María Reyna Infantes Estelita, Priora del Monasterio de Trinitarias del Señor San Miguel Arcangel de Lima.				



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 54:** Pintura La Coronación de la Virgen con los Santos

Cód. Museo: 00126 - 2017	RN:	
<b>Datos generales</b>		
Nombre:	La Coronacion de la Virgen con los Santos	
Ubicación:	Sala 15	
Autor:	Anónimo	
Época:	S.XVIII	
<b>Datos Técnicos</b>		
Tipo:	Pintura	
Material:	Lienzo	
Técnica:	Óleo sobre lienzo	
Dimensión:	211 cm x 157cm x 4cm	
Estado de conservación:	Malo	Regular <input checked="" type="checkbox"/>
Estado de Integridad:	Completo <input checked="" type="checkbox"/>	Incompleto
Detalle de conservación:		
Craqueladuras puntuales, perdida puntual de la capa pictórica, reintegración de la capa de protección.		
<b>Historial de traslados</b>		
Procedencia Iglesia de Santa Ana		
R.P. Héctor Manchego Paredes, Párroco de la Iglesia de Santa Ana hizo entrega el 29 de enero de 2010 al Museo Palacio Arzobispal para su restauración y custodia.		



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

**Imagen 55:** Escultura Tránsito de la Virgen

Cód. Museo: 00128-2017	Cód. INC:	
<b>Datos generales</b>		
Nombre:	Tránsito de la Virgen	
Ubicación:	Sala 11	
Autor:	Anónimo	
Época:	S. XVIII	
<b>Datos Técnicos</b>		
Tipo:	Escultura para vestir	
Material:	Madera, ojos de vidrio	
Técnica:	Tallado, ensamblado, encarnado	
Dimensión:	Largo 56.5 ancho 27 cm	
Cama de madera tallada pan de oro: 66.2 x 49.6 x 61.3		
Estado de conservación:	Malo	Regular <input checked="" type="checkbox"/>
Estado de Integridad:	Completo <input checked="" type="checkbox"/>	Incompleto
Detalle de conservación: Perdida puntual del dorado en los hilos del vestido y en el lado izquierdo de la cabecera, presencia de polvo en el bien.		
<b>Historial de traslados:</b>		
Procedencia Catedral de Lima		
Trasladada de la sala 11 a la sala 15 en 2016		



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## B.colección del Segundo Piso:

### Sala 1: Capilla arzobispal

Esta sala es la Capilla donde se encuentra el altar del siglo XVIII de estilo barroco dedicado a la Virgen del Carmen, a lado derecho se observan las reliquias de Santo Toribio. Esta capilla no se encuentra consagrada, es por eso que no se efectúan misas en ella, solo la usan para eventos protocolares.

Imagen 56: Capilla Arzobispal



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 2: Comedor arzobispal

El comedor está adornado por pinturas del siglo XVIII, Es un comedor Arzobispal moderno de madera fabricado en el siglo XX, que está a disposición para cualquier evento protocolar.

Imagen 57: Comedor Arzobispal

**• COMEDOR ARZOBISPAL •**  
D i n i n g



1. LA SAGRADA FAMILIA Anónimo, S. XVII. Óleo sobre lienzo	6. SAN MIGUEL ARCÁNGEL Anónimo, S. XVII. Óleo sobre lienzo	1. THE SACRED FAMILY Anonymous, C. XVII. Oil on canvas	6. SAINT MICHAEL ARCHANGEL Anonymous, C. XVII. Oil on canvas
2. ESPEJO Anónimo, S. XVIII. Madera dorada	7. SAN FRANCISCO XAVIER Anónimo, S. XVII. Óleo sobre lienzo	2. MIRROR Anonymous, C. XVIII. Golden wood	7. SAINT FRANCIS XAVIER Anonymous, C. XVII. Oil on canvas
3. LA SAGRADA FAMILIA Anónimo, S. XVII. Óleo sobre lienzo	8. NATURALEZA MUERTA San Riley, S. XIX. Óleo sobre lienzo	3. THE SACRED FAMILY Anonymous, C. XVII. Oil on canvas	8. STILL - LIFE San Riley, C. XIX. Oil on canvas
4. SANTA ROSA DE LIMA Anónimo, S. XVII. Óleo sobre lienzo	9. NATURALEZA MUERTA Hamington, S. XIX. Óleo sobre lienzo	4. SAINT ROSE OF LIMA Anonymous, C. XVII. Oil on canvas	9. STILL - LIFE Hamington, C. XIX. Oil on canvas
5. ROPERO Anónimo, S. XVII. Madera tallada	10. LÁMPARA DE ARAÑA Anónimo, S. XX. Bronce	5. WARDROBE Anonymous, C. XVII. Carved wood	10. CHANDELIER Anonymous, C. XX. Bronze

Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 3: Bautizo de Santa Rosa

La sala cuenta con una Rosa principal de filigrana de plata, acompañada de pinturas del siglo XVIII, que muestra etapas importantes de Santa Rosa de Lima, como el bautizo de la santa, en otras está: con el niño Jesús, conversando con Santa Catalina de Siena y junto al perro que representa a Santo Domingo de Guzmán. Los muebles son del año 1900 hechos en madera de cedro, como los que se utilizaron durante la época de la Colonia.

**Imagen 58:** Sala Bautizo de Santa Rosa



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 4: Melchor De Liñán y Cisneros

En esta sala se podrá encontrar ilustraciones del Arzobispo y Virrey del Perú Melchor de Liñán y Cisneros, junto a la pintura de Santo Domingo de Guzmán. La pintura del centro es del Papa San Clemente. A la derecha la pintura de la Virgen La Dolorosa, junto a la pintura de Jesús en el huerto de los olivos del siglo XVII

**Imagen 59:** Sala Melchor De Liñán y Cisneros



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 5: Sala del secretario del arzobispado

En la sala del secretario del Arzobispo se encuentran los libros conciliares del siglo XIX junto a una pintura de la escuela Cusqueña que muestra la elevación del espíritu de San Francisco Javier y a lado derecho el retrato del Arzobispo Diego Morcillo que fue virrey del Perú durante el siglo XVIII en dos oportunidades.

Imagen 60: Sala del secretario del arzobispo



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 6: Oficina arzobispal

En la Oficina del Arzobispo se verá las sillas del siglo XVII hechas en madera y repujadas en cuero, junto a una serie de pinturas del siglo XVIII donde se relata la vida de José el de la biblia, una pintura de la Virgen María con el niño y la benefactora, que fue la que dio el dinero para hacer esta pintura. Al costado de la puerta se muestran medallas conmemorativas entregadas al Cardenal Juan Luis Cipriani Thorne.

**Imagen 61:** Oficina Arzobispal



*Fuente:* Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### Sala 7: Sala arzobispal

Esta sala es de uso protocolar, y en ella se verá muebles del siglo XVII. Hay en éste lugar una fotografía del Cardenal junto al Papa Benedicto XVI.

**Imagen 62:** Sala Arzobispal



*Fuente:* Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 8: Salón del trono

En esta sala se encuentra el Trono de inicios del siglo XX, junto a pintura del siglo XVIII, y algunos retratos de los Cardenales.

Imagen 63: Salón del trono



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 9: Salón San José con el niño

En la sala de San José se encuentra la imagen de San Francisco de Asís y una pintura de San José cargando al niño Jesús.

Imagen 64: Salón San José con el niño



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 10: Salón Diego Del Corro y Santiago

Aquí se exhibe el retrato del Arzobispo Diego del Corro, una pintura de San Francisco de Asís y un lienzo del nacimiento de Santa Rosa de Lima.

**Imagen 65:** Salón Diego Del Corro y Santiago



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 11: Los Apóstoles

Sala de los 12 apóstoles están tallados en madera del siglo XVIII.

**Imagen 66:** Sala los Apóstoles



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 12: Salón Bartolomé María De Las Heras

Esta sala es en honor al Arzobispo que firmó el acta de la Independencia en 1821, Bartolomé María De Las Heras. Los muebles, sillas, centro de mesa y el armario son hechos de carey, madre perla y marfil. Son del siglo XVIII y fueron fabricados en las Filipinas.

Imagen 67: Salón Bartolomé María De Las Heras



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 13: Salón de la piedad

Se muestra en esta sala como pintura principal, la de la Virgen de la Piedad, junto a un armario. Tanto la pintura como el mueble son ambos del siglo XVIII.

Imágenes 68: Salón de la piedad



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 14: Salón de la dolorosa

Este salón, el de “Nuestra Señoras de la Evangelización”, Alberga la imagen de la Virgen y los retratos del español Pedro Antonio Barroeta Arzobispo del siglo XVII y del Arzobispo Manuel Tovar del siglo XIX. Las lámparas del siglo XVIII adaptadas a la luz eléctrica.

Imagen 69: Salón de la dolorosa



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

## Sala 15: Sala del apóstol Santiago

Esta sala, dedicada a Santiago Apóstol destaca los armarios del siglo XVIII y los retratos de los Arzobispos de la ciudad. En la mesa se encuentra una Sagrada Familia del Siglo XVIII imágenes de vestir con pelucas de cabello natural. La sala se completa con muebles del siglo XX.

**Imagen 70:** Sala del apóstol Santiago



Fuente: Museo Palacio Arzobispal – junio 2017

### 1.3 Actividades turísticas programadas - 2017

En este ítem se destaca las actividades turísticas programadas para el año 2017 con la finalidad de conocer de qué otra manera se expone y difunde el patrimonio material e inmaterial con fines de estudio, educación y recreo, tal como lo menciona en uno de sus objetivos el Consejo Internacional de Museos ICOM como aliado del sector turismo.

#### Día Internacional de los Museos:

Este evento pone de relieve un tema diferente cada año, que está en el centro de las preocupaciones de la comunidad de los museos.

El Día Internacional de los Museos ofrece a los profesionales de los museos la oportunidad de ir al encuentro del público y sensibilizarlo sobre los desafíos que enfrentan los museos.

Actividades culturales gratuitas y mucho arte es lo que se vivió en el mes de mayo del presente año, con motivo del Día Internacional de los Museos.

La única actividad turística programada por el museo hasta el mes de julio del presente año, fue la del Día Internacional del Museo.

## 1.4 POTENCIAL TURÍSTICO

El Palacio Arzobispal de Lima es un lugar lleno de historia no solo por las importantes obras que se exhiben en su interior tales como obras de arte, finos muebles, figuras religiosas Sino también por su valor arquitectónico donde destacan las escaleras de mármol que se levantan en forma de cruz en la parte central de la edificación y el hermoso vitral de autor anónimo.

En el primer piso el visitante quedará maravillado con la colección de pinturas de la escuela cusqueña que representan varias escenas de la vida de la Virgen María. Otro de los atractivos que llama la atención es un relicario bañado en oro que contienen reliquias de los tres santos más representativos del Perú.

El lugar es muy visitado también por su infraestructura y por estar ubicado en el centro histórico de Lima. Declarado por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad en 1991.

## 1.5 COMPETENCIA:

El Palacio Arzobispal está ubicado en un lugar céntrico, rodeado de museos con temáticas similares y distintas, tomando en cuenta lo mencionado, el grupo determina dividirlo en: Competencia Directa e Indirecta.

**Imagen 71:** Mapa de ubicación de los museos en el Centro Histórico de Lima



Fuente: Google Maps

## Competencia Directa:

Los museos han sido seleccionados teniendo en cuenta la temática cultural, arquitectónica y religiosa, son considerados competencia directa, porque ofrecen un servicio que puede sustituir al del Palacio Arzobispal.

## Los museos seleccionados como competencia directa son:

- Museo del convento de San Francisco de Lima y Catacumbas

Muestra estupenda de la arquitectura religiosa del virreynato español. En el año 1535 en la que se fundó esta capital, llegaron los PP. Franciscanos quienes solicitaron del conquistador un lugar donde fundar su convento. Pizarro les cedió un terreno pequeño aunque bien situado, en el cual se inicia la construcción.<sup>6</sup>

El museo de San Francisco muestra la labor de los franciscanos en la difusión de la fe cristiana mediante las obras de arte (pintura-escultura). Esta colección de obras tiene un fin didáctico, por lo que ante la dificultad del idioma (castellano frente al quechua, aimara o puquina) las imágenes religiosas terminaron adquiriendo un valor muy importante.

El Convento e Iglesia de San Francisco ha sido declarado por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1988.

**Imagen 72:** Museo del convento de San Francisco



*Fuente:* del grupo junio 2017

- Museo del Convento de Santo Domingo

El Convento del Santísimo Rosario, más conocido como el Convento de Santo Domingo de Lima, fue fundado en el año 1535. Su construcción comenzó a mediados del siglo XVI y el Convento cuenta con diferentes ambientes dentro de los cuales se pueden realizar visitas guiadas. La Sala de Recibo luce un hermoso techo artesonado de finales del siglo XVI. El Primer Claustro está decorado con azulejos sevillanos y con una serie de lienzos del siglo XVII acerca de la vida de Santo Domingo de Guzmán, fundador de La Orden de Predicadores (Orden Dominicana). La Biblioteca del Convento tiene alrededor de 25 mil libros y entre ellos varias colecciones bibliográficas de gran valor. La Sala Capitular es el lugar donde se fundó la Universidad de San Marcos en 1551, la primera universidad del Nuevo Mundo.

<sup>6</sup> Laos Cipriano (1929), LIMA "La Ciudad de los Virreyes", Editorial Perú p. 342

**Imagen 73:** Museo - Iglesia del Convento de Santo Domingo



*Fuente del grupo junio 2017*

- **Museo de Arte Religioso de la Catedral de Lima**

El mismo día de la fundación de Lima, el 18 de enero de 1535, el conquistador del Perú y fundador de la ciudad, puso la primera piedra de la iglesia de la ciudad de los reyes. Con sus primeros maderos que habían que servir para levantar la iglesia. (Cipriano, 1929)

La Catedral de Lima es un museo en sí mismo y sus ambientes forman parte del recorrido museístico que muestra el arte como vehículo de evangelización., formado con los objetos ornamentales y litúrgicos de la misma Iglesia y con piezas de arte provenientes de colecciones privadas. Estos objetos están actualmente distribuidos museo gráficamente en los ambientes de la Basílica Catedral, donde se han habilitado salas para su adecuada exposición.

Destacan la Antesacristía, donde se encuentra la colección de doce cuadros de la familia Bassano; la antigua sacristía mayor, que contiene la gran cajonería y la sala capitular.<sup>7</sup>

### **Competencia Indirecta:**

Son considerados competencia indirecta por su cercanía al museo y a la plaza de armas, siendo lugares que no son de tema religioso pero que pueden captar potenciales turistas. Se ha considerado los siguientes museos como competencia indirecta:

<sup>7</sup> Ministerio de Cultura (2012), Guías de los Museos del Perú, 2da edición, Lima. p. 235

**Imagen 74:** Museo de Arte Religioso de la Catedral de Lima



*Fuente del grupo junio 2017*

### • Museo de Sitio Bodega y Quadra

El Museo de Sitio Bodega y Quadra es el único yacimiento arqueológico en el Centro Histórico de Lima que muestra una casa republicana totalmente restaurada. Tiene salas de exposición con piezas de cerámica de las culturas Lima, Inca y Chancay también utensilios coloniales y porcelana china de la dinastía Ming. En el segundo piso encontramos dos salas audiovisuales, en una de ellas se observa todo el proceso de reestructuración de la casona museo; y en la siguiente sala se muestra los viajes que realizó el explorador Juan Francisco de la Bodega y Quadra.

**Imagen 75:** Museo de Sitio Bodega y Quadra



*Fuente del grupo junio 2017*

- **Museo de los Combatientes del Morro de Arica**

La infraestructura del museo corresponde a la casa donde nació el Coronel Francisco Bolognesi en el año 1816. Su interior está dividido en doce salas entre las que destacan la Sala del Coronel Francisco Bolognesi (Ministerio de Cultura 2012)

Es un museo de dependencia del Ejército Peruano y de tipo histórico militar, expone vestuarios, mobiliarios, documentos, pinturas y fotografías del héroe nacional, también objetos utilizados durante la guerra del Pacífico.

**Imagen 76:** Museo de los Combatientes del Morro de Arica



*Fuente del grupo junio 2017*

- **Casa de la Literatura Peruana**

La Casa de la Literatura Peruana está ubicada en la antigua Estación de Desamparados, es una construcción de estilo francés. Como centro cultural, la Casa de la Literatura Peruana ofrece una amplia agenda de actividades culturales, además de una sala de exposiciones y una biblioteca.

Consta de dieciséis salas donde se presenta a través de textos, grabados, imágenes, videos, audios y libros de la vida y obra de escritores peruanos como: Cesar Vallejo, José María Arguedas, Inca Garcilaso de la Vega; José Santos Chocano, Ciro Alegría entre otros (Ministerio de Cultura 2012).

**Imagen 77:** Casa de la Literatura Peruana



Fuente del grupo junio 2017

## 2. FLUJO TURÍSTICO

Para analizar el flujo turístico de los años 2015, 2016 y los primeros meses del 2017 se trabaja con la información proporcionada por el museo del Palacio Arzobispal.

# FLUJO TURÍSTICO

## AÑO 2015

La siguiente información fue proporcionada por el museo a cerca de la afluencia turística del 2015, está diseñada por meses desde enero a diciembre; a continuación se muestran las tablas que están estructuradas por países, cantidad de llegada de turistas y el número de porcentajes, esta data facilita el análisis del flujo turístico.

**Tabla 1:** Afluencia enero 2015

<b>País</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Inglaterra	90	8.4%
Estados Unidos	96	8.0%
Brasil	84	7.9%
Chile	81	7.6%
España	72	6.7%
Canadá	66	6.2%
Perú	56	5.2%
Italia	51	4.8%
México	48	4.5%
Argentina	46	4.3%
Francia	36	3.4%
Ecuador	35	3.3%
Holanda	35	3.3%
Alemania	33	3.1%
Escocia	31	2.9%
Colombia	29	2.7%
China	27	2.5%
Australia	24	2.2%
Panamá	21	2.0%
Bulgaria	19	1.8%
Irlanda	17	1.6%
Japón	16	1.5%
Taiwan	14	1.3%
Croacia	14	1.3%
Nueva Zelanda	11	1.0%
Bélgica	9	0.8%
Eslovaquia	7	0.7%
Portugal	7	0.7%
Venezuela	5	0.5%
	<b>1070</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 2:** Afluencia febrero 2015

Pais	Cantidad	%
Estados Unidos	98	8.4%
Argentina	96	8.0%
Colombia	87	7.9%
Perú	82	7.6%
Brasil	79	6.7%
Chile	76	6.2%
Inglaterra	72	4.8%
Canadá	69	4.3%
España	67	3.4%
Alemania	65	3.3%
México	59	3.3%
Ecuador	48	3.1%
Costa Rica	35	2.9%
China	24	2.7%
Paraguay	20	2.5%
Japón	19	2.2%
Corea	19	1.8%
Holanda	17	1.6%
Francia	15	1.6%
Australia	13	1.6%
Bolivia	11	1.5%
India	9	1.3%
Venezuela	7	1.3%
Panamá	5	1.0%
Suiza	5	0.8%
Rusia	3	0.7%
	<b>1100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 3:** Afluencia marzo 2015

Pais	Cantidad	%
Perú	79	7.8%
Chile	75	7.4%
Costa Rica	71	7.0%
Estados Unidos	69	6.8%
Argentina	67	6.6%
Francia	64	6.3%
Brasil	63	6.3%
Holanda	59	5.9%
Japón	52	5.2%
Dinamarca	49	4.9%
Polonia	46	4.6%
España	43	4.3%
Rusia	39	3.9%
China	35	3.5%
Noruega	31	3.1%
Alemania	29	2.9%
Colombia	23	2.3%
México	19	1.9%
Irlanda	17	1.7%
Canadá	15	1.5%
Suiza	15	1.5%
Ecuador	12	1.2%
Corea	11	1.1%
Uruguay	9	0.9%
Corea del Sur	9	0.9%
Inglaterra	7	0.7%
	<b>1008</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 4:** Afluencia abril 2015

Pais	Cantidad	%
Brasil	79	7.9%
Costa Rica	77	7.7%
Perú	75	7.5%
México	73	7.3%
Estados Unidos	71	7.1%
Argentina	64	6.4%
Francia	62	6.2%
Colombia	56	5.6%
Chile	47	4.7%
Japón	44	4.4%
Inglaterra	42	4.2%
Venezuela	39	3.9%
Canadá	37	3.7%
España	35	3.5%
Bélgica	31	3.1%
Holanda	29	2.9%
Dinamarca	23	2.3%
Suiza	19	1.9%
Suecia	17	1.7%
Paraguay	15	1.5%
Alemania	15	1.5%
Rusia	12	1.2%
Bolivia	11	1.1%
Ecuador	9	0.9%
Chile	9	0.9%
China	7	0.7%
	<b>998</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 5:** Afluencia mayo 2015

Pais	Cantidad	%
Brasil	115	8.5%
Estados Unidos	102	7.5%
Perú	98	7.2%
Francia	95	7.0%
Chile	88	6.5%
Costa Rica	87	6.4%
España	84	6.2%
Colombia	81	6.0%
Italia	79	5.8%
Ecuador	76	5.6%
Inglaterra	71	5.2%
Paraguay	65	4.8%
Venezuela	62	4.6%
Inglaterra	56	4.1%
Alemania	39	2.9%
Australia	33	2.4%
Holanda	28	2.1%
Corea	21	1.6%
Canadá	19	1.4%
México	14	1.0%
China	11	0.8%
Rusia	9	0.7%
Suiza	7	0.5%
Nueva Zelanda	5	0.4%
Sudáfrica	5	0.4%
El Salvador	4	0.3%
	<b>1354</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 6:** Afluencia junio 2015

Pais	Cantidad	%
Estados Unidos	106	7.9%
Chile	100	7.4%
Brasil	98	7.3%
Perú	95	7.1%
Colombia	88	6.5%
México	87	6.5%
Francia	84	6.2%
España	81	6.0%
Argentina	79	5.9%
Australia	76	5.6%
Ecuador	71	5.3%
Alemania	65	4.8%
Holanda	62	4.6%
Japón	56	4.2%
China	39	2.9%
Canadá	33	2.5%
Suiza	28	2.1%
Uruguay	21	1.6%
Inglaterra	19	1.4%
Panamá	14	1.0%
Venezuela	11	0.8%
Polonia	9	0.7%
India	7	0.5%
Irlanda	5	0.4%
Eslovaquia	5	0.4%
Inglaterra	7	0.5%
<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 7:** Afluencia julio 2015

Pais	Cantidad	%
Estados Unidos	106	7.7%
Canadá	100	7.3%
Brasil	98	7.1%
Perú	95	6.9%
Chile	88	6.4%
Colombia	87	6.3%
Argentina	84	6.1%
Costa Rica	81	5.9%
México	79	5.8%
Italia	76	5.5%
Suiza	71	5.2%
Francia	65	4.7%
España	62	4.5%
Corea	56	4.1%
China	45	3.3%
Inglaterra	33	2.4%
Holanda	28	2.0%
Uruguay	21	1.5%
Bélgica	19	1.4%
Alemania	18	1.3%
Venezuela	17	1.2%
Australia	13	0.9%
Ecuador	9	0.7%
India	7	0.5%
Rusia	7	0.5%
Portugal	7	0.5%
<b>Total</b>	<b>1372</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 8:** Afluencia agosto 2015

Pais	Cantidad	%
Francia	118	7.7%
Italia	115	7.3%
Brasil	110	7.1%
Alemania	99	6.9%
España	96	6.4%
Colombia	92	6.3%
México	88	6.1%
Argentina	85	5.9%
Suiza	83	5.8%
Inglaterra	87	5.5%
USA	78	5.2%
Perú	76	4.7%
Panamá	72	4.5%
China	68	4.1%
El Salvador	62	3.3%
Cuba	44	2.4%
Singapur	32	2.0%
Polonia	23	2.0%
Corea	21	1.4%
Taiwán	14	1.3%
Canadá	13	1.2%
Chila	10	0.9%
Holanda	7	0.7%
India	7	0.5%
Japón	4	0.5%
<b>Total</b>	<b>1504</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 9:** Afluencia septiembre 2015

Pais	Cantidad	%
Chile	115	8.4%
Brasil	102	7.5%
Francia	98	7.2%
Usa	96	7.0%
México	94	6.9%
Argentina	91	6.7%
Colombia	87	6.4%
Venezuela	84	6.1%
España	81	5.9%
Perú	79	5.8%
Inglaterra	68	5.0%
Paraguay	62	4.5%
Ecuador	58	4.2%
Canadá	46	3.4%
Japón	37	2.7%
Alemania	24	1.8%
China	20	1.5%
Corea	19	1.4%
Holanda	18	1.3%
Irlanda	16	1.2%
Polonia	15	1.1%
Italia	15	1.1%
Suiza	15	1.1%
Bolivia	15	1.1%
Rusia	12	0.9%
<b>Total</b>	<b>1367</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 10:** Afluencia octubre 2015

Pais	Cantidad	%
Brasil	137	10.0%
Francia	112	8.2%
Chile	97	7.1%
Colombia	95	6.9%
Perú	95	6.9%
España	89	6.5%
Colombia	82	6.0%
Usa	79	5.8%
Argentina	77	5.6%
Alemania	76	5.6%
Rusia	68	5.0%
Ecuador	59	4.3%
Canadá	55	4.0%
Holanda	42	3.1%
Inglaterra	31	2.3%
Japón	28	2.0%
Bolivia	20	1.5%
Italia	19	1.4%
Paraguay	18	1.3%
Portugal	16	1.2%
Corea	15	1.1%
México	15	1.1%
China	15	1.1%
Bélgica	13	0.9%
India	11	0.8%
Pilipinas	5	0.4%
	<b>1369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 11:** Afluencia noviembre 2015

Pais	Cantidad	%
Francia	95	8.7%
Usa	92	8.4%
Chile	90	8.2%
Brasil	87	8.0%
Perú	79	7.2%
China	75	6.9%
México	73	6.7%
Australia	72	6.6%
Ecuador	62	5.7%
Canadá	59	5.4%
Inglaterra	49	4.5%
Argentina	49	4.5%
Suiza	47	4.3%
Colombia	38	3.5%
El Salvador	37	3.4%
Rusia	21	1.9%
Costa Rica	14	1.3%
Japón	11	1.0%
Bélgica	11	1.0%
Uruguay	7	0.6%
Italia	7	0.6%
Panamá	5	0.5%
Irlanda	5	0.5%
Malasia	3	0.3%
Venezuela	3	0.3%
	<b>1091</b>	<b>100%</b>

Tabla 11: Afluencia noviembre 2015

**Tabla 12:** Afluencia diciembre 2015

Pais	Cantidad	%
Usa	95	8.7%
Brasil	92	8.4%
Chile	88	8.2%
España	84	8.3%
Perú	79	7.5%
China	65	6.9%
Colombia	59	6.7%
Italia	56	6.6%
Argentina	52	5.7%
Canadá	48	5.4%
México	32	4.5%
Inglaterra	29	4.5%
Corea	24	4.3%
Croacia	22	3.5%
India	19	3.4%
Costa Rica	15	1.9%
Australia	14	1.3%
Venezuela	11	1.0%
Taiwán	11	1.0%
Bélgica	7	0.6%
Ecuador	7	0.6%
Rusia	5	0.5%
El Salvador	5	0.5%
	<b>919</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

## Análisis del flujo turístico año 2015

Con la información proporcionada por el Museo del Palacio Arzobispal acerca del flujo turístico correspondiente al año 2015 se ha elaborado el presente análisis del movimiento de turistas que visitaron el museo anualmente, por continentes y países.

**Tabla 13:** Llegada de turistas al Museo Palacio Arzobispal por países en el año 2015

País	Cantidad
Alemania	463
Argentina	790
Australia	245
Bélgica	90
Bolivia	57
Brasil	1144
Bulgaria	19
Canadá	560
Chile	964
China	431
Colombia	904
Corea	195
Costa Rica	380
Croacia	36
Cuba	44
Dinamarca	72
Ecuador	446
El Salvador	108
Escocia	31
Eslovaquia	12
España	794
Francia	844
Holanda	325
India	60
Inglaterra	661
Irlanda	60
Italia	418
Japón	267
Malasia	3
México	681
Noruega	31
Nueva Zelanda	16
Panamá	117
Paraguay	180
Perú	988
Pilipinas	5
Polonia	93
Portugal	30
Rusia	176
Singapur	32
Sudáfrica	5
Suecia	17
Suiza	290
Taiwán	39
Uruguay	58
Usa	1088
Venezuela	239
<b>Total</b>	<b>14508</b>

Fuente: Elaboración del grupo

De acuerdo al Perfil del Turista Extranjero 2015 elaborado por Promperu, Brasil representa 14,500 turistas que llegaron al país, de los cuales ingresaron al Museo Palacio Arzobispal 1144 ocupando el primer puesto de ingreso al museo, pero contrariamente de acuerdo al flujo turístico representa solo un 0.8% del total de turistas Brasileños que llegaron al Perú.

En el mismo documento se hace referencia a los turistas procedentes de Estados Unidos de Norteamérica. Fueron 490,000 los turistas Norteamericanos que llegaron al Perú el 2015, de los cuales ingresaron al Museo Palacio Arzobispal 1088 ocupando el tercer puesto, esta cifra representa sólo un 0.23% del total de turistas Estadounidenses que llegaron al Perú.

Chile ocupa el primer puesto en el ranking de visitantes al país, llegaron al Perú en ese año 951 000 turistas chilenos, de los cuales ingresaron al Museo Palacio Arzobispal 964 ocupando el cuarto puesto después de los turistas nacionales y un tercer puesto en relación a turistas extranjeros con un 0.1% del total de turistas Chilenos llegados al Perú.

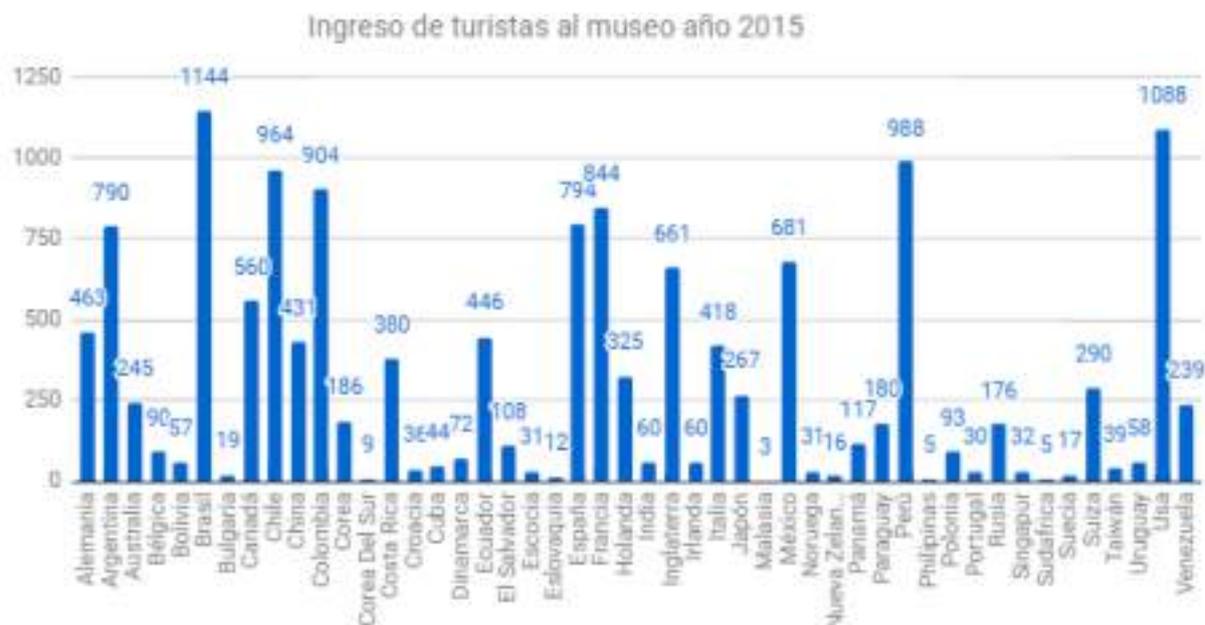
El ingreso de turistas es muy bajo con respecto al movimiento turístico. Por lo tanto, es necesario y urgente trabajar en la difusión de éste museo, considerado uno de los más importantes de Lima.

**Tabla 14:** Ingreso de turistas por Continentes Año 2015

Continente	Ingreso al museo	%
América	8748	60.30%
Europa	4462	30.76%
Asia	1032	7.11%
Oceania	261	1.80%
África	5	0.03%
<b>Total</b>	<b>14508</b>	<b>100%</b>

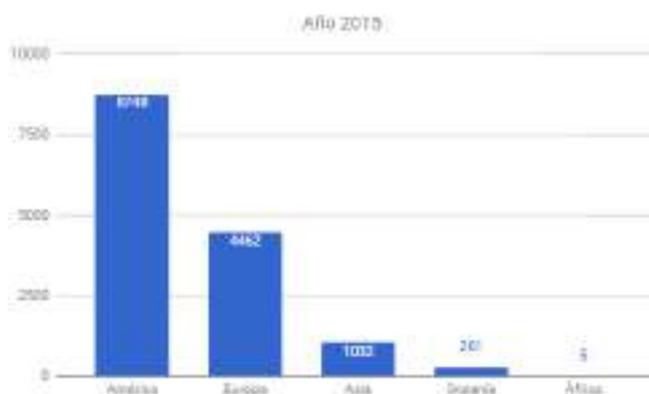
Fuente: Elaboración del grupo

## Gráfico 1



Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 2



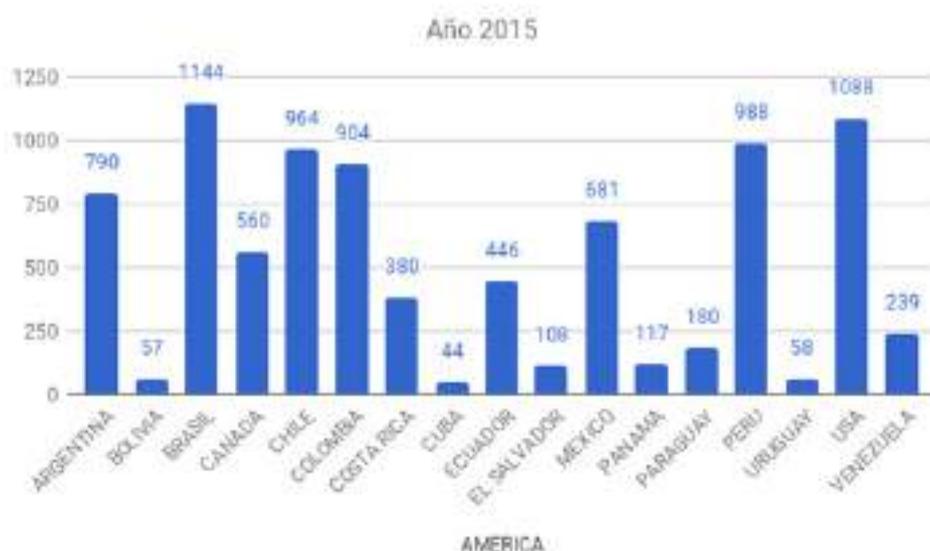
De acuerdo a la tabla 14 ingreso de turistas al museo por continentes año 2015, el continente americano fue el que tuvo mayor ingreso de turistas al museo con un 60.30% seguido por el continente europeo con 30.76%, al final de la lista Oceanía con un 1.80 % seguido de África con 0.03%, un claro indicador para enfocar la promoción como país en estos continentes.

Tabla 15: Ingreso de turistas de América Año 2015

País	Ingreso al museo
Argentina	790
Bolivia	57
Brasil	1144
Canadá	560
Chile	964
Colombia	904
Costa Rica	380
Cuba	44
Ecuador	446
El Salvador	108
México	681
Panamá	117
Paraguay	180
Perú	988
Uruguay	58
Usa	1088
Venezuela	239
<b>Total</b>	<b>8748</b>

Fuente. Elaboración del grupo

### Gráfico 3



El Ingreso de Turistas de América año 2015, Brasil ocupó el primer lugar con 1,144 visitantes, seguido por Estados Unidos con 1,088 visitantes al museo. Cabe resaltar que de acuerdo al Perfil del Turista Extranjero 2015 elaborado por Promperu, Brasil ocupó el sexto lugar mientras que Estados Unidos ocupó el segundo lugar, lo que indica que al país ingresaron más estadounidenses que brasileros sin embargo al museo ingresaron más brasileros que estadounidenses. Cuba ocupó el último lugar con 44 visitantes y Bolivia penúltimo con 57 visitantes al museo.

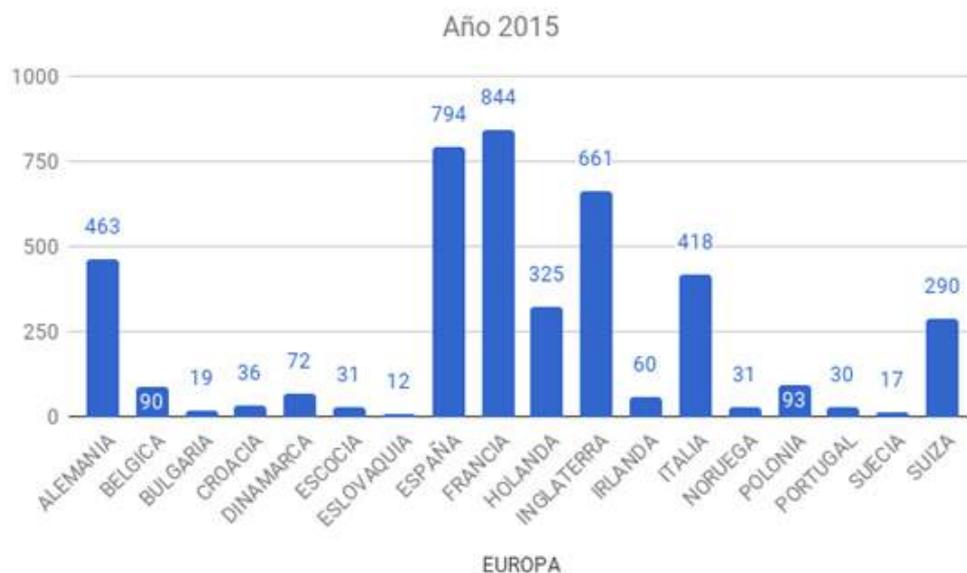
Tabla 16: Ingreso de turistas de Europa año 2015

País	Ingresos al museo
Alemania	463
Bélgica	90
Bulgaria	19
Croacia	36
Dinamarca	72
Escocia	31
Eslovaquia	12
España	794
Francia	844
Holanda	325
Inglaterra	661
Irlanda	60
Italia	418
Noruega	31
Polonia	93
Portugal	30
Rusia	176
Suecia	17
Suiza	290
<b>Total</b>	<b>4462</b>

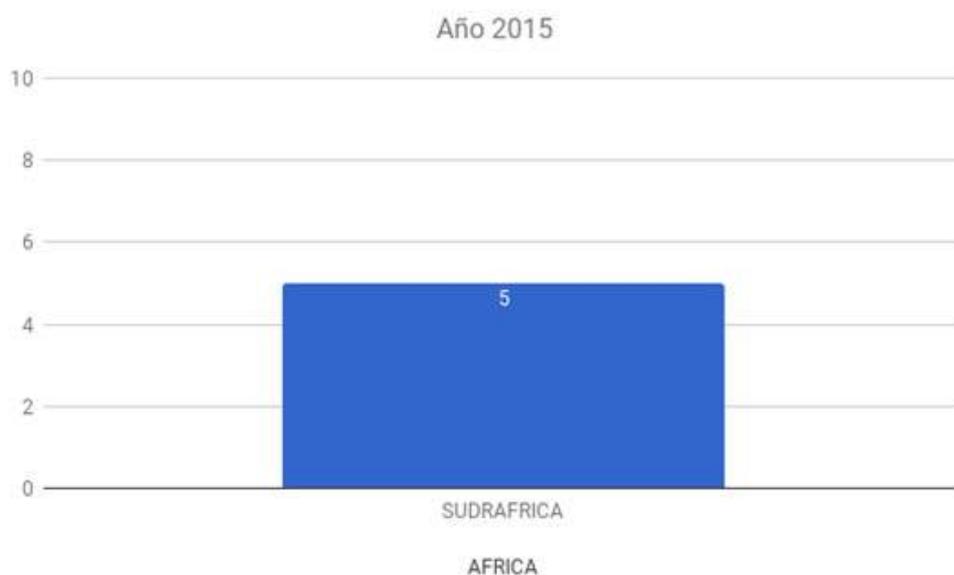
De acuerdo a la tabla Ingreso de Turistas de Europa año 2015, Francia ocupó el primer lugar con 844 visitantes, seguido por España con 794 visitantes al museo. Cabe resaltar que de acuerdo al Perfil del Turista Extranjero 2015 elaborado por Promperu, Francia ocupó el octavo lugar en la llegada de turistas al país mientras que España ocupó el séptimo lugar, lo que nos dice que al país ingresaron más franceses que españoles sin embargo al museo ingresaron más españoles que franceses. Eslovaquia ocupó el último lugar con 12 visitantes, seguido por Suecia con 17 visitantes al museo.

Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 4



## Gráfico 5



**Tabla 17:** Ingreso de turistas de África año 2015

País	ingresos al museo
Sudáfrica	5
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente. Elaboración del grupo

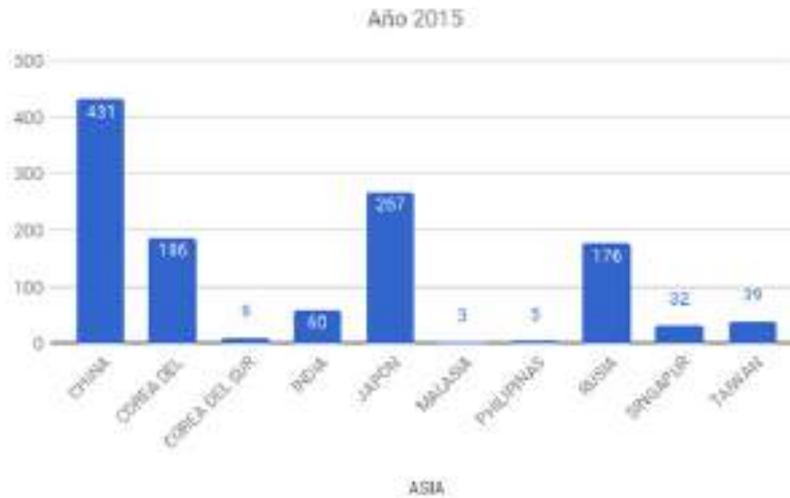
Solo ingresaron 5 visitantes del continente de África provenientes de Sudáfrica.

**Tabla 18:** Ingreso de turistas de Asia año 2015

País	ingresos al museo
China	431
Corea Del Norte	186
Corea Del Sur	9
India	60
Japón	267
Malasia	3
Pilipinas	5
Singapur	32
Taiwán	39
<b>Total</b>	<b>1032</b>

Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 6



De acuerdo a la tabla 18 ingresos de turistas de Asia año 2015, China ocupó el primer lugar con 431 visitantes, seguido por Japón con 267 visitantes al museo. De acuerdo al Perfil del Turista Extranjero 2015 elaborado por Promperu, Japón ocupó el decimotercer lugar en la llegada de turistas al

país mientras que China ocupó el decimonoveno lugar, lo que nos dice que al país ingresaron más japoneses que chinos, contradictoriamente al museo ingresaron más chinos que japoneses mientras que Malasia ocupó el último lugar con 3 visitantes, seguido por Filipinas con 5 visitantes al museo.

**Tabla 19:** Ingreso de turistas de Oceanía año 2015

País	Ingresos al museo
Australia	245
Nueva Zelanda	16
<b>Total</b>	<b>261</b>

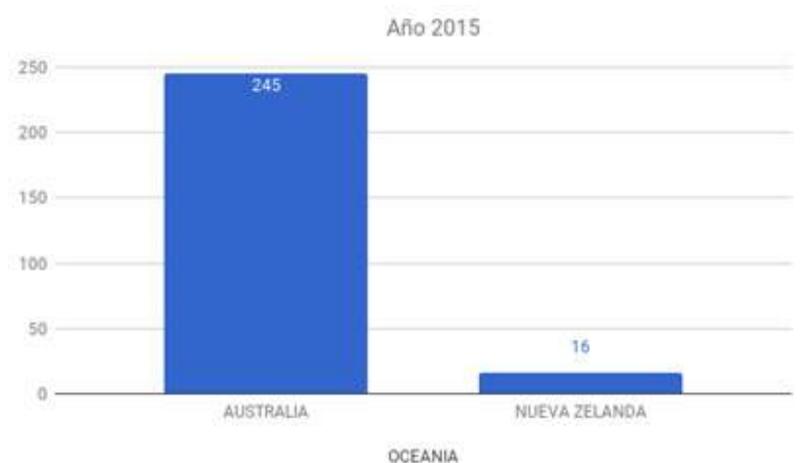
Fuente. Elaboración del grupo

El Ingreso de Turistas de Oceanía año 2015, Australia ocupó el primer lugar con 245 visitantes, seguido por Nueva Zelanda con 16 visitantes al museo.

## Flujo turístico año 2016

La siguiente información proporcionada por el museo a cerca de la afluencia turística del 2016, está diseñada por meses desde febrero a diciembre, con el inconveniente que no se cuenta con la data del mes de enero, a continuación se muestran los cuadros que están estructurados por países, cantidad de llegada de turistas y sus porcentajes correspondientes

## Gráfico 7



Fuente. Elaboración del grupo

**Tabla 20:** Afluencia febrero 2016

Pais	Cantidad	%
Usa	117	11.0%
Chile	102	9.6%
Perú	97	9.1%
Brasil	90	8.4%
Colombia	88	8.3%
China	71	6.7%
Argentina	69	6.5%
España	65	6.1%
Alemania	62	5.8%
Costa Rica	58	5.4%
Inglaterra	49	4.6%
Holanda	39	3.7%
Canadá	33	3.1%
Australia	29	2.7%
México	25	2.3%
El Salvador	21	2.0%
Japón	18	1.7%
Irlanda	14	1.3%
Italia	11	1.0%
Suiza	8	0.8%
	<b>1066</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 21:** Afluencia marzo 2016

Pais	Cantidad	%
Chile	99	10.4%
Costa Rica	95	10.0%
Francia	79	8.3%
Inglaterra	77	8.1%
Usa	76	8.0%
Brasil	72	7.6%
Perú	61	6.4%
España	42	4.4%
Italia	41	4.3%
Holanda	40	4.2%
Uruguay	39	4.1%
Colombia	37	3.9%
Canadá	34	3.6%
Argentina	31	3.3%
Ecuador	29	3.0%
México	21	2.2%
Japón	19	2.0%
Polonia	17	1.8%
China	14	1.5%
Eslovenia	9	0.9%
Venezuela	7	0.7%
Bélgica	4	0.5%
Paraguay	4	0.5%
Alemania	3	0.3%
Noruega	2	0.1%
	<b>952</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 22:** Afluencia abril 2016

Pais	Cantidad	%
Brasil	110	10.0%
Argentina	108	9.8%
Colombia	99	9.0%
Chile	98	8.9%
Estados Unidos	85	7.7%
México	79	7.2%
Francia	75	6.8%
España	73	6.6%
Rusia	69	6.3%
Inglaterra	65	5.9%
Canadá	58	5.3%
Costa Rica	47	4.3%
India	42	3.8%
Australia	38	3.5%
Bolivia	33	3.0%
Corea	21	1.9%
	<b>1100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 23:** Afluencia mayo 2016

Pais	Cantidad	%
Francia	140	10.0%
Perú	132	9.5%
Canadá	129	9.2%
Chile	118	8.5%
Brasil	98	7.0%
Usa	95	6.8%
Suiza	92	6.6%
España	89	6.4%
Argentina	78	5.6%
México	69	4.9%
Australia	63	4.5%
Inglaterra	57	4.1%
Costa Rica	53	3.8%
Italia	46	3.3%
Polonia	42	3.0%
Portugal	33	2.4%
Ecuador	18	1.3%
Colombia	14	1.0%
Alemania	16	1.1%
Hong Kong	13	0.9%
	<b>1395</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 24:** Afluencia junio 2016

Pais	Cantidad	%
Brasil	108	9.1%
Usa	102	8.6%
México	99	8.4%
Colombia	93	7.9%
España	89	7.5%
Venezuela	85	7.2%
Perú	82	6.9%
Alemania	78	6.6%
Holanda	72	6.1%
Argentina	61	5.2%
Francia	56	4.7%
Italia	55	4.6%
Canadá	51	4.3%
India	43	3.6%
Corea	33	2.8%
Puerto Rico	28	2.4%
Suiza	14	1.2%
El Salvador	14	1.2%
Uruguay	12	1.0%
Bolivia	9	0.8%
	<b>1184</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 25:** Afluencia julio 2016

Pais	Cantidad	%
Chile	118	9.2%
Perú	109	8.5%
España	101	7.9%
Francia	98	7.6%
Usa	96	7.5%
Brasil	92	7.2%
Colombia	89	6.9%
Holanda	81	6.3%
México	72	5.6%
Japón	70	5.5%
India	62	4.8%
Bolivia	55	4.3%
Argentina	51	4.0%
El Salvador	45	3.5%
Canadá	41	3.2%
Costa Rica	32	2.5%
Ecuador	25	1.9%
Japón	19	1.5%
Australia	15	1.2%
China	12	0.9%
	<b>1283</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 26:** Afluencia agosto 2016

Pais	Cantidad	%
Francia	132	9.8%
Brasil	119	8.8%
Perú	115	8.5%
Italia	108	8.0%
España	96	7.1%
Chile	92	6.8%
México	89	6.6%
Usa	86	6.4%
Colombia	79	5.8%
Australia	75	5.5%
Inglaterra	65	4.8%
Ecuador	55	4.1%
Argentina	52	3.8%
India	45	3.3%
China	41	3.0%
Holanda	32	2.4%
Canadá	25	1.8%
Japón	19	1.4%
Taiwán	15	1.1%
Corea	12	0.9%
	<b>1352</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 27:** Afluencia septiembre 2016

Pais	Cantidad	%
Chile	111	9.5%
México	101	8.7%
España	93	8.0%
Argentina	85	7.3%
Brasil	78	6.7%
Perú	77	6.6%
Colombia	74	6.3%
Usa	76	6.5%
Holanda	71	6.1%
Francia	65	5.6%
Inglaterra	58	5.0%
Paraguay	55	4.7%
Venezuela	45	3.9%
Ecuador	41	3.5%
China	39	3.3%
Costa Rica	37	3.2%
Tailandia	21	1.8%
Alemania	15	1.3%
Nicaragua	13	1.1%
Irlanda	11	0.9%
	<b>1166</b>	<b>100%</b>

**Tabla 28:** Afluencia octubre 2016

Pais	Cantidad	%
Francia	98	8.7%
Chile	96	8.5%
Brasil	93	8.2%
Inglaterra	87	7.7%
Usa	83	7.4%
Perú	73	6.5%
Argentina	71	6.3%
Italia	68	6.0%
Suiza	67	5.9%
Alemania	58	5.1%
Holanda	56	5.0%
México	54	4.8%
España	48	4.3%
Colombia	46	4.1%
Bolivia	39	3.5%
Polonia	36	3.2%
Australia	29	2.6%
Dinamarca	27	2.4%
	<b>1129</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 29:** Afluencia noviembre 2016

Pais	Cantidad	%
Francia	94	12.4%
Colombia	88	11.6%
Chile	87	11.4%
Usa	82	10.8%
Brasil	79	10.4%
China	51	6.7%
México	45	5.9%
España	42	5.5%
Ecuador	39	5.1%
Japón	32	4.2%
Holanda	25	3.3%
Alemania	23	3.0%
Inglaterra	20	2.6%
Bolivia	17	2.2%
Canadá	15	2.0%
Eslovenia	13	1.7%
Honduras	9	1.2%
	<b>761</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

## Análisis del flujo turístico año 2016

Con la información proporcionada por el Museo del Palacio Arzobispal acerca del flujo turístico correspondiente al año 2016 se ha elaborado el presente análisis del movimiento de turistas que visitaron el museo por continentes y países.

**Tabla 30:** Afluencia diciembre 2016

Pais	Cantidad	%
Estados Unidos	112	11.4%
Colombia	98	9.9%
España	92	9.3%
Perú	89	9.0%
Chile	83	8.4%
China	68	6.9%
México	59	6.0%
Ecuador	55	5.6%
Holanda	53	5.4%
Francia	48	4.9%
Alemania	45	4.6%
Brasil	42	4.3%
Canadá	39	4.0%
Argentina	31	3.1%
Japón	26	2.6%
Venezuela	19	1.9%
Australia	15	1.5%
Italia	12	1.2%
	<b>986</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 31:** Llegada de turistas al Museo Palacio Arzobispal en el año 2016

Pais	Ingreso al museo
Alemania	300
Argentina	637
Australia	264
Bélgica	4
Bolivia	153
Brasil	981
Canadá	425
Chile	1004
China	296
Colombia	805
Corea	66
Costa Rica	322
Dinamarca	27
Ecuador	262
El Salvador	80
Eslovenia	22
España	830
Francia	885
Holanda	469
Honduras	9
Hong Kong	13
India	192
Inglaterra	478
Irlanda	25
Italia	341
Japón	203
México	713
Nicaragua	13
Noruega	2

Paraguay	59
Perú	835
Polonia	95
Portugal	33
Puerto Rico	28
Rusia	69
Suiza	181
Taiwán	15
Tailandia	21
Uruguay	51
Usa	1010

De acuerdo a la tabla 31 llegada de turistas al Museo Palacio Arzobispal en el año 2016, USA fue el país que más ingresos realizó al museo con 1010 visitantes, seguido por Chile con 1004 y los países que menos ingresos registró el museo fueron el de Noruega con 2 visitantes, seguido por Bélgica con 4 visitantes.

La data del 2016 es una aproximación porque no se cuenta con la información de afluencia de turistas del mes de enero.

Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 8

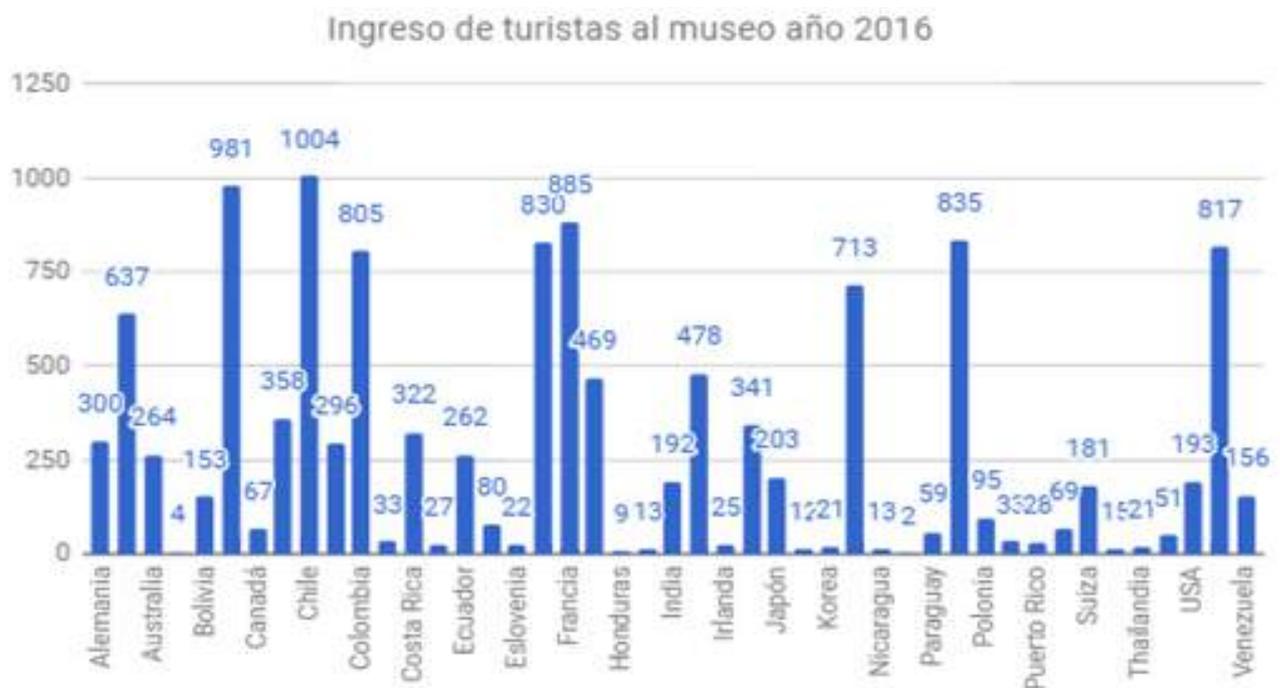
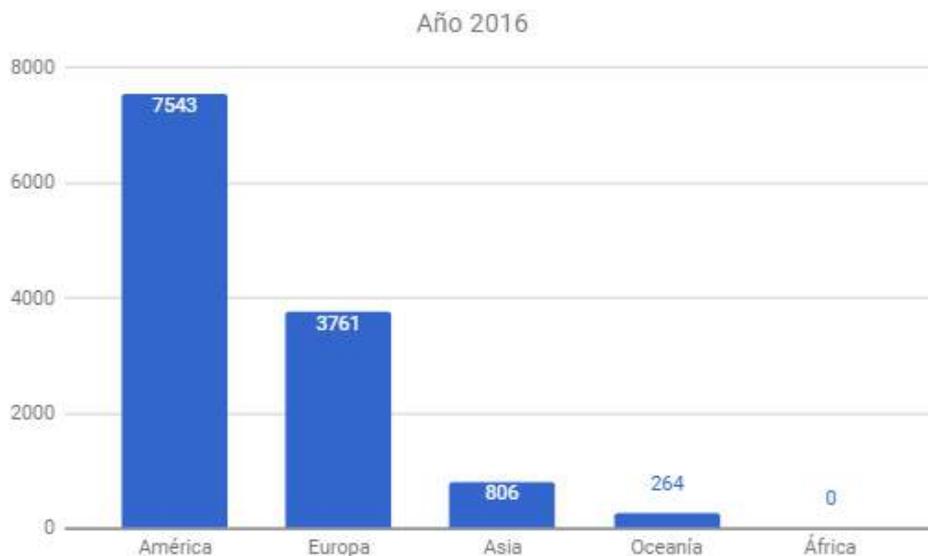


Tabla 32: Ingreso de turistas por continentes año 2016

Continente	Ingresos al museo	%
América	7543	61%
Europa	3761	30%
Asia	806	7%
Oceania	264	2%
África	0	0%
<b>Total</b>	<b>12374</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 9



Fuente. Elaboración del grupo

De acuerdo a la tabla 32 ingresos de turistas por continentes año 2016, el continente americano fue el que tuvo mayor ingreso de turistas al museo con un 61% seguido por el continente europeo con 30%.

De acuerdo al cuadro 9 del ingreso de turistas por continentes del año 2016, se encuentran al final de la lista África que no registra ninguna visita al museo, seguido de Oceanía con 2%.

La data del 2016 es una aproximación porque no se cuenta con la información de afluencia de turistas del mes de enero.

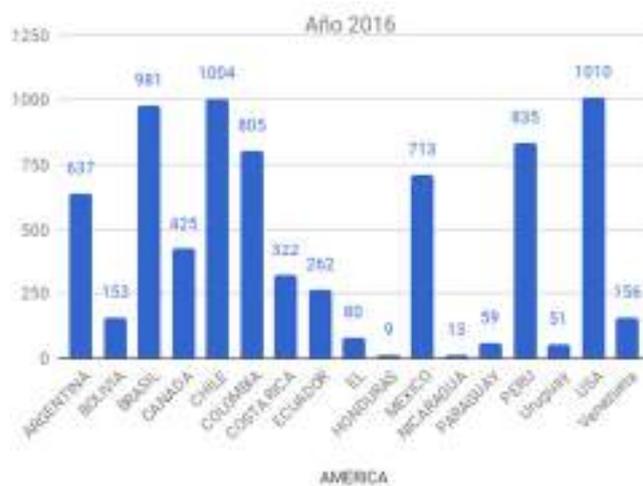
**Tabla 33:** Ingreso de Turistas de América Año 2016

Pais	Ingreso al museo
Argentina	637
Bolivia	153
Brasil	981
Canadá	425
Chile	1004
Colombia	805
Costa Rica	322
Ecuador	262
El Salvador	80
Honduras	9
México	713
Nicaragua	13

Fuente. Elaboración del grupo

Paraguay	59
Perú	835
Puerto Rico	28
Uruguay	51
Usa	1010
Venezuela	156
<b>Total</b>	<b>7543</b>

## Gráfico 10



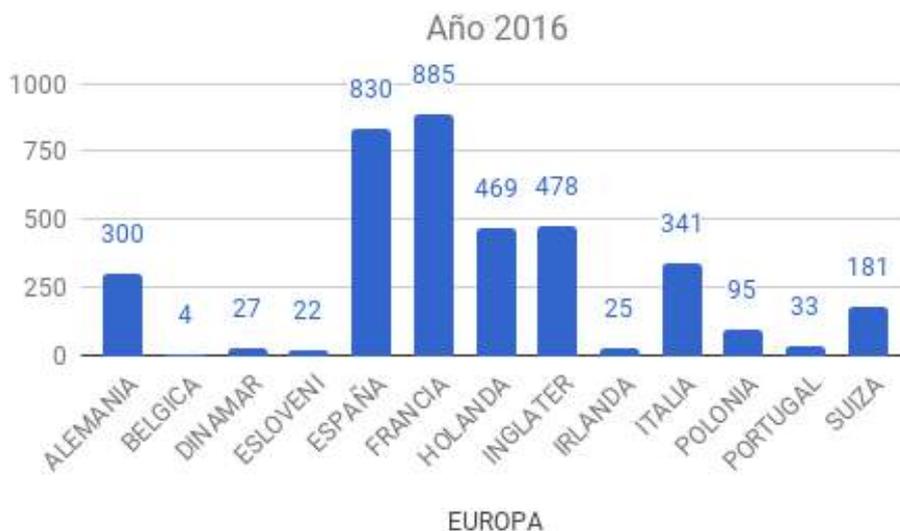
Fuente. Elaboración del grupo

**Tabla 34:** Ingreso de Turistas de Europa Año 2016

<b>País</b>	<b>Ingreso al museo</b>
Alemania	300
Bélgica	4
Dinamarca	27
Eslovenia	22
España	830
Francia	885
Holanda	469
Inglaterra	478
Irlanda	25
Italia	341
Noruega	2
Polonia	95
Portugal	33
Rusia	69
Suiza	181
<b>Total</b>	<b>3761</b>

Fuente. Elaboración del grupo

**Gráfico 11**



Fuente. Elaboración del grupo

De acuerdo a la tabla 34 Ingreso de Turistas de Europa año 2016, Francia ocupó el primer lugar con 885 visitantes, seguido por España con 830 visitantes al museo.

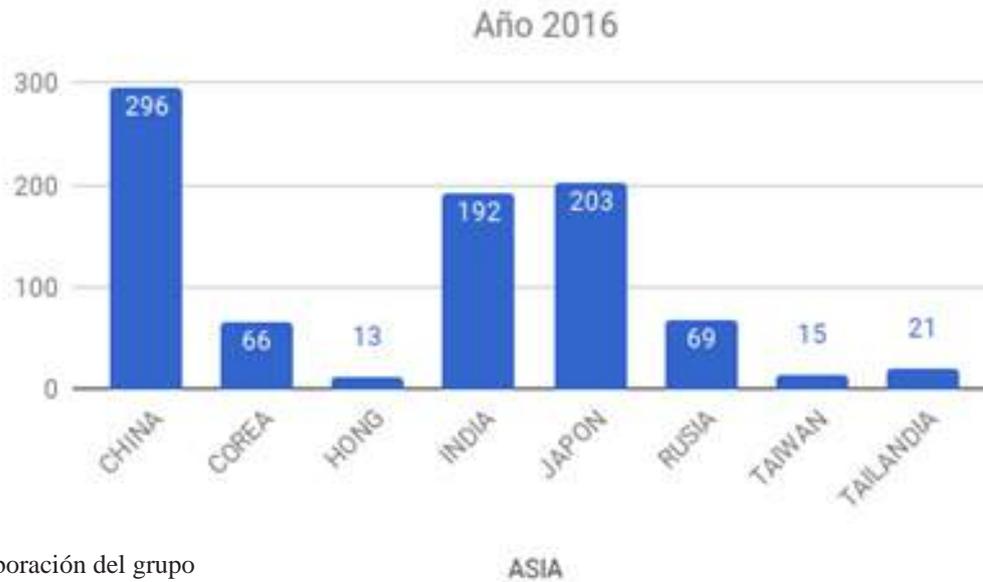
De acuerdo al cuadro 11 de Ingreso de Turistas de Europa año 2016, Bélgica ocupó el último lugar con 3 visitantes, seguido por Eslovenia con 22 visitantes al museo.

**Tabla 35:** Ingreso de Turistas de Asia Año 2016

<b>País</b>	<b>Ingreso al museo</b>
China	296
Corea	66
Hong Kong	13
India	192
Japón	203
Taiwán	15
Tailandia	21
<b>Total</b>	<b>806</b>

Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 12



Fuente. Elaboración del grupo

De acuerdo al Ingreso de Turistas de Asia año 2016, China ocupó el primer lugar con 296 visitantes, seguido por Japón con 203 visitantes al museo.

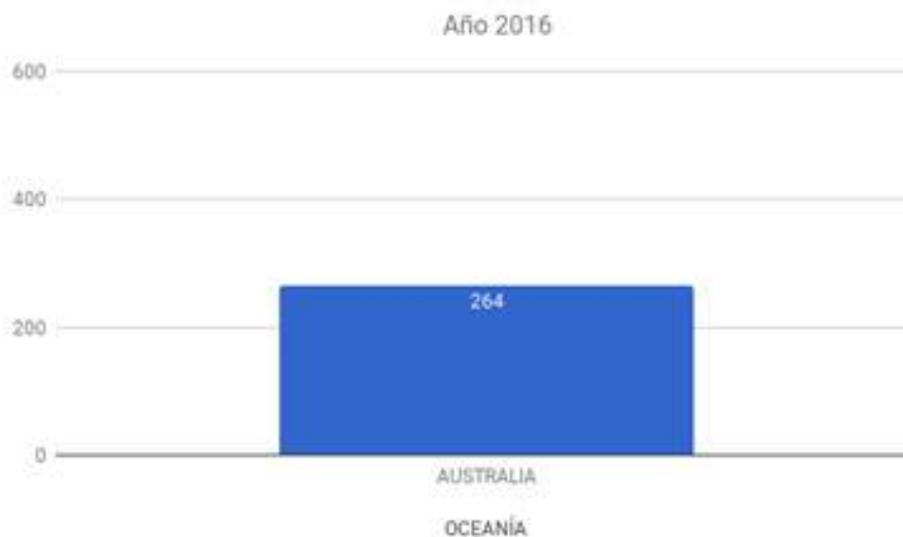
De acuerdo al cuadro 12 del Ingreso de Turistas de Asia año 2016, Hong Kong ocupó el último lugar con 13 visitantes, seguido por Taiwán con 15 visitantes al museo.

**Tabla 36:** Ingreso de Turistas de Oceanía Año 2016

País	Ingreso al museo
Australia	264
<b>Total</b>	<b>264</b>

Fuente. Elaboración del grupo

## Gráfico 13



Fuente. Elaboración del grupo

El único país que se registra ingreso al museo es el de Australia con 264 visitantes.

## Flujo turístico año 2017

Para el 2017 la información proporcionada por el museo de la afluencia turística es de los 4 primeros meses desde enero a abril, a continuación se muestran los cuadros que están estructurados por países y cantidad de llegada de turistas, de la misma manera el número de porcentajes que corresponde a cada país.

**Tabla 37:** Afluencia enero 2017

Pais	Cantidad	%
Usa	112	9.2%
Inglaterra	101	8.3%
México	99	8.2%
Canadá	95	7.8%
Colombia	92	7.6%
Argentina	85	7.0%
Chile	79	6.5%
Perú	73	6.0%
España	67	5.5%
Francia	65	5.4%
Brasil	61	5.0%
Italia	59	4.9%
Rusia	48	4.0%
Japón	42	3.5%
Suiza	39	3.2%
China	36	3.0%
Corea	32	2.6%
Alemania	29	2.4%
	<b>1214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 38:** Afluencia febrero 2017

Pais	Cantidad	%
Brasil	88	8.8%
Chile	82	8.2%
Usa	75	7.5%
Perú	71	7.1%
España	69	6.9%
México	65	6.5%
Ecuador	63	6.3%
Colombia	60	6.0%
Argentina	59	5.9%
Francia	58	5.8%
Rusia	58	5.8%
Canadá	57	5.7%
Portugal	42	4.2%
China	39	3.9%
Paraguay	36	3.6%
Pilipinas	28	2.8%
Puerto Rico	26	2.6%
Inglaterra	22	2.2%
	<b>998</b>	<b>100%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 39:** Afluencia marzo 2017

Pais	Cantidad	%
Brasil	98	10.7%
Francia	92	10.1%
España	89	9.7%
Chile	83	9.1%
Usa	78	8.5%
México	72	7.9%
Argentina	61	6.7%
Colombia	59	6.5%
China	41	4.5%
Canadá	37	4.0%
Portugal	34	3.7%
Australia	33	3.6%
Uruguay	29	3.2%
Inglaterra	25	2.7%
Holanda	22	2.4%
Bélgica	19	2.1%
Polonia	16	1.8%
	<b>914</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 40:** Afluencia abril 2017

Pais	Cantidad	%
Brasil	98	10.7%
Francia	92	10.1%
España	89	9.7%
Chile	83	9.1%
Usa	78	8.5%
México	72	7.9%
Argentina	61	6.7%
Colombia	59	6.5%
China	41	4.5%
Canadá	37	4.0%
Portugal	34	3.7%
Australia	33	3.6%
Uruguay	29	3.2%
Inglaterra	25	2.7%
Holanda	22	2.4%
Bélgica	19	2.1%
Polonia	16	1.8%
	<b>914</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Museo Palacio Arzobispal de Lima

**Tabla 41:** Llegada de turistas al Museo Palacio Arzobispal en el año 2017

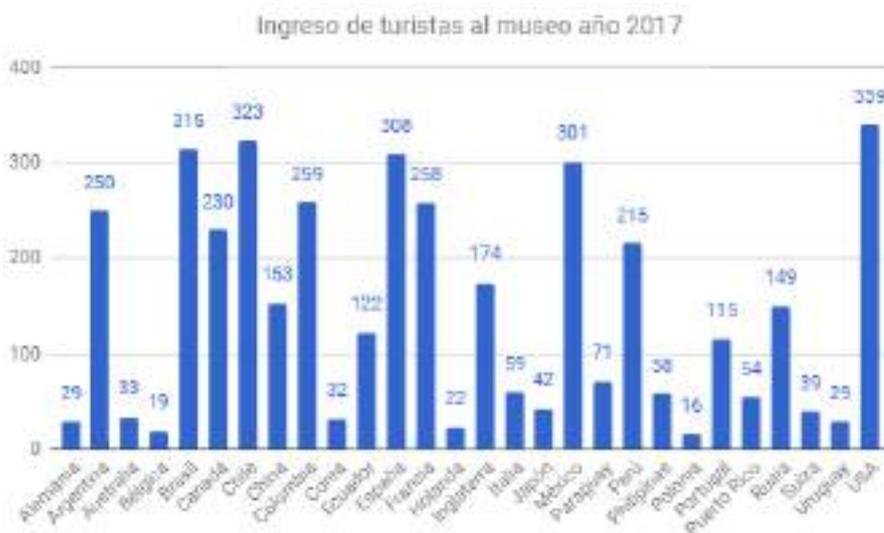
Pais	Cantidad	%
Brasil	98	10.7%
Francia	92	10.1%
España	89	9.7%
Chile	83	9.1%
Usa	78	8.5%
México	72	7.9%
Argentina	61	6.7%
Colombia	59	6.5%
China	41	4.5%
Canadá	37	4.0%
Portugal	34	3.7%
Australia	33	3.6%
Uruguay	29	3.2%
Inglaterra	25	2.7%
Holanda	22	2.4%
Bélgica	19	2.1%
Polonia	16	1.8%
	<b>914</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Elaboración del grupo

### Análisis del flujo turístico año 2017

Con la información proporcionada por el Museo del Palacio Arzobispal acerca del flujo turístico correspondiente a los primeros 4 meses del 2017 se ha elaborado el presente análisis del movimiento de turistas que visitaron el museo por continentes y países en el primer cuatrimestre del año.

### Gráfico 14



De acuerdo a la llegada de turistas al Museo Palacio Arzobispal en el año 2017, Estados Unidos fue el país que más ingresos realizó al museo con 339 visitantes, seguido por Chile con 323.

Los países que menos ingresos registró el museo fueron el de Polonia con 16 visitantes, seguido por Bélgica con 19 visitantes.

Cabe señalar que esta información solo es hasta abril del 2017.

**Tabla 42:** Ingreso de turistas por continentes año 2017 enero - abril.

Continente	Ingresos al museo	%
América	2508	62%
Europa	1188	29%
Asia	285	7%
Oceanía	33	1%
África	0	0%
<b>Total</b>	<b>4014</b>	<b>100%</b>

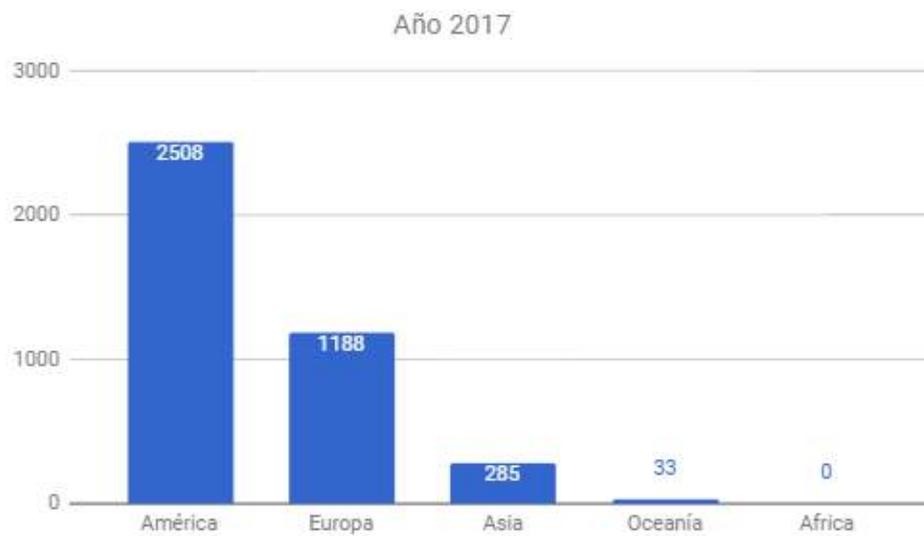
Fuente. Elaboración del grupo

El ingreso de turistas por continentes año 2017: el continente americano fue el que tuvo mayor ingreso de turistas al museo con un 62% seguido por el continente europeo con 29%.

De acuerdo al cuadro 15 del ingreso de turistas por continentes del año 2017, se encuentran al final de la lista África que no registra ninguna visita al museo, seguido de Oceanía con 1%.

Cabe señalar que esta información solo es hasta abril del 2017.

### Gráfico 15



Fuente. Elaboración del grupo

### 3. FODA

El análisis FODA consiste en realizar un estudio estratégico que permite evaluar los puntos fuertes y las debilidades del Museo Palacio Arzobispal de Lima. Así mismo se evaluará los factores internos y externos que afecten el museo.

**Gráfico 16: FODA del museo Palacio Arzobispal**

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Excelente conservación de los diversos objetos de exposición que se encuentran en los 30 salones del museo.</li><li>- Ubicación estratégica en el centro Histórico de Lima</li><li>- Posee un gran valor histórico cultural por ser parte del patrimonio artístico religioso del Perú.</li><li>- Cuenta con equipos de seguridad los cuales ofrecen bienestar a los visitantes.</li><li>- Cuentan con guías turísticos que dominan otros idiomas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades religiosas que organiza el Palacio Arzobispal</li><li>- La conectividad y relación que mantiene con el museo de la Catedral de Lima</li><li>- La afluencia de visitantes y turistas a la Plaza de Armas.</li><li>- Crecimiento del turismo en el país.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La atención del personal que se encuentra en la entrada principal no es la adecuada.</li><li>- Las tarifas no están segmentadas (Extranjero, Adulto mayor, Adulto, Universitarios, Escolares)</li><li>- El costo de la entrada es elevado.</li><li>- No cuentan con una página web actualizada.</li><li>- Poca señalización e información de la piezas de arte del museo (leyenda en las imágenes, referencia).</li><li>- Deficiente visibilidad y ubicación del letrero en la parte exterior del museo.</li><li>- No se ofrece el servicio de guiado a la mayoría de los turistas por parte del personal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mayor difusión de otros museos con la misma temática, ubicados en el centro histórico.</li><li>- Las constantes marchas, huelgas que se realizan a los alrededores del museo.</li></ul>

*Fuente.* Elaboración del grupo

Después de elaborar y analizar el FODA del museo del Palacio Arzobispal se obtiene factores viables que permite plantear las siguientes estrategias para mejorar los servicios turísticos, a continuación las propuestas del grupo:

**Gráfico 17: Estrategias del FODA museo del Palacio Arzobispal**

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar las actividades religiosas que organiza el Palacio Arzobispal para informar e invitar que visiten el museo por su gran valor histórico – cultural y religioso. ( F1 y O1)</li> <li>- Captar la afluencia turística que visita la plaza de armas por contar con guías que dominan varios idiomas.(F5 y O 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer Tarifas segmentadas para todo tipo de público de tal manera, que se aproveche la afluencia de visitantes y turistas que tiene la plaza de armas (D2 y O3.)</li> <li>- Capacitar en técnicas de atención al cliente al personal que se encuentra en la entrada principal del museo y ofrecer el servicio de guiado a los visitantes y turistas con la finalidad de satisfacer a la gran demanda (D1-7 y O4)</li> <li>- Modificar el letrero de la puerta principal para captar la atención de los visitantes y turistas de la Plaza de Armas (D6 y O3)</li> <li>- Actualizar la página web del museo para promocionar aprovechando el crecimiento turístico del país (D4 y O4)</li> </ul>
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una estrategia con el personal de seguridad para contrarrestar la incomodidad de los turistas, cuando se realizan manifestaciones sociales como marchas y huelgas alrededor del museo. (F4 y A2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener la página web actualizada y segmentar los precios de las entradas e iniciar una campaña agresiva de difusión del museo. ( D2,3,4 y A1)</li> </ul>

*Fuente.* Elaboración del grupo



CAPÍTULO  
2

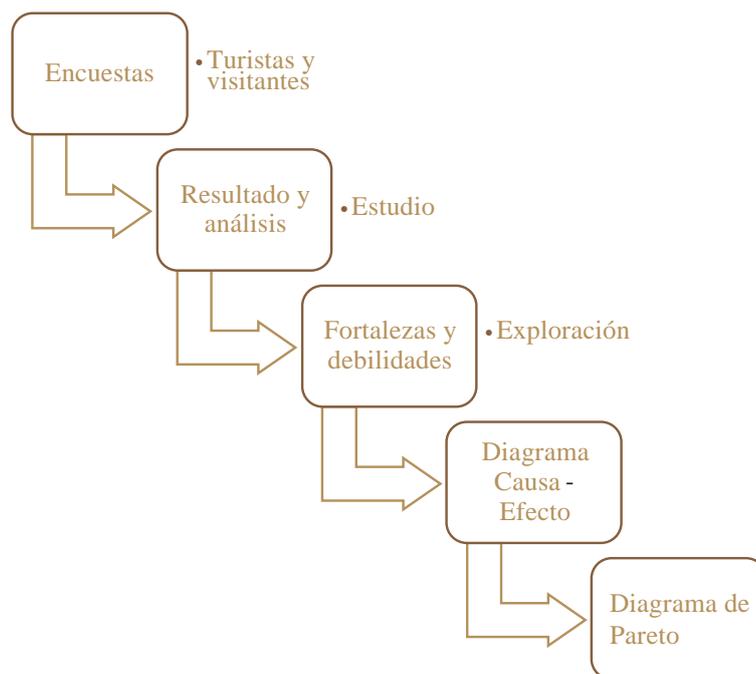
---



# Presentación Museo del Palacio Arzobispal

## ENCUESTAS Y DIAGRAMAS

El capítulo analiza los resultados de las encuestas y determina las fortalezas y debilidades del museo, posteriormente con la ayuda de diagramas se profundiza las causas de las debilidades para determinar las prioridades a solucionar.



### 1. Encuestas.

Las encuestas se realizaron entre los meses de mayo a julio del 2017 a un total de 100 personas entre turistas nacionales y extranjeros, las preguntas se aplicaron una vez finalizada la visita al museo y consta de 13 ítems, las cuales se dividen en datos generales y datos específicos para medir la satisfacción del servicio turístico como experiencia en el lugar. El modelo de encuesta es el siguiente:

## MODELO ENCUESTA

Se empleó el siguiente formato de encuestas con preguntas abiertas y cerradas para aplicar a los turistas que visitaron el museo del Palacio Arzobispal, consta de 13 ítems.

### ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA.

Esta encuesta es realizada por los estudiantes de la universidad Ricardo Palma, Escuela profesional de Turismo Hotelería y Gastronomía, curso calidad de los Servicios Turísticos, con el propósito de obtener información del servicio que ofrece el museo palacio Arzobispal de Lima y medir el grado de satisfacción de los turistas y visitantes para posteriormente determinar un plan de mejora en el sistema de gestión de la calidad.



1. ¿A través de qué medios se informó del museo?

- Redes sociales
- Agencias de viajes
- Internet

Otros: \_\_\_\_\_

2. ¿Tuvo algún problema para ubicar el museo antes de su visita?

- Si
- No

¿Cual? \_\_\_\_\_

3. ¿Antes de la visita al palacio arzobispal de Lima, visitó el museo de la catedral?

- Si
- No

4. ¿Está conforme con la tarifa del museo?

- Si
- No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Recibió usted el servicio de guiado?

- Si
- No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Tuvo algún inconveniente con el tiempo de espera al inicio de su guiado?

- Si
- No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Cómo califica el servicio de guiado?

- Muy bueno
- Bueno
- Malo
- Muy malo

¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿Qué le pareció la información brindada por el museo mediante los folletos?

- Muy buena
- Buena
- Mala
- No lo leyó

9. ¿Recomendaría la visita al museo a familiares y amigos?

- Si
- No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Qué otro servicio sugiere que se deberían implementar en el museo?

\_\_\_\_\_

11. Nacionalidad: \_\_\_\_\_

12. Edad: \_\_\_\_\_

13. Sexo: \_\_\_\_\_

## 2. Resultado e interpretación de las encuestas

De acuerdo a las respuestas obtenidas se analiza el resultado para establecer el grado de satisfacción del visitante.

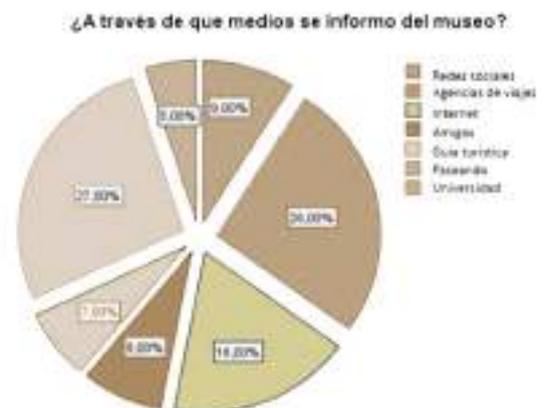
**Tabla 1:** ¿A través de qué medios se informó del museo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Redes sociales	9	9,0	9,0	9,0
Agencias de viajes	26	26,0	26,0	35,0
Internet	18	18,0	18,0	53,0
Amigos	8	8,0	8,0	61,0
Guía turística	7	7,0	7,0	68,0
Otros: Paseando	27	27,0	27,0	95,0
Universidad	5	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

Como se puede evidenciar en la tabla 1 del 100% de las personas encuestadas un 27% llegan al museo por haber estado de paso por el Centro de Lima, seguido por un 26% que llegaron a través de las agencias de viajes, luego un 18% que llegaron al museo por haber encontrado información por internet.

Este resultado indica que al museo llegan más turistas que no tenían planeado visitar el museo; por lo cual se recomienda impulsar un mejor manejo en marketing y publicidad del mismo.



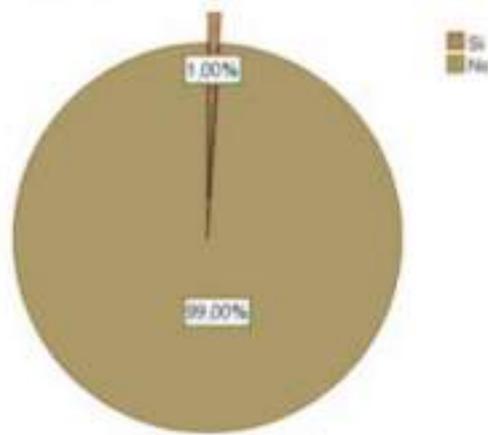
**Tabla 2:** ¿Tuvo algún problema para ubicar el museo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	1,0	1,0	1,0
Válido No	99	99,0	99,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

Como se puede observar en la tabla 2, de las 100 personas encuestadas se obtiene como resultado que un 99% no tuvo ningún problema en ubicar el museo y solo 1% tuvo problemas para ubicar el museo.

¿Tuvo algún problema para ubicar el museo?



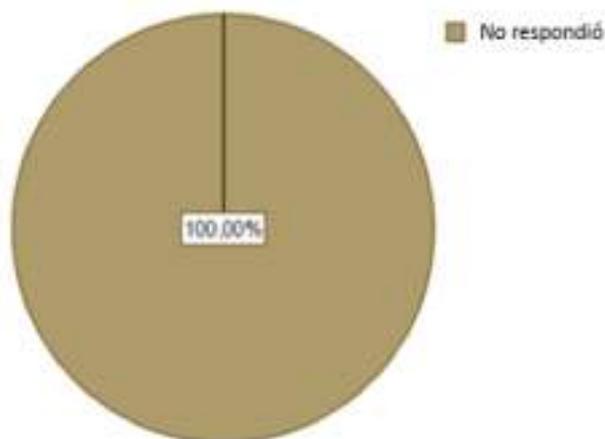
**Tabla 2.1** ¿Cuál fue el problema para ubicar el museo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No respondió	1	100	100	100

Fuente: Elaboración del grupo

Solo una persona dijo que tuvo un problema a la hora de ubicar el museo y al preguntársele ¿cuál fue el problema? No respondió la pregunta, lo cual impide obtener un indicador para mejorar.

¿Cuál fue el problema que tuvo para ubicar el museo?

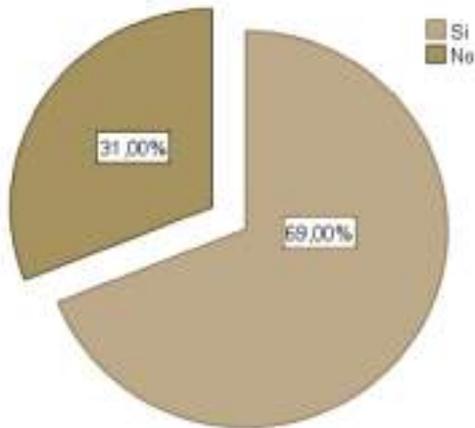


**Tabla 3:** Antes de la visita al Palacio Arzobispal de Lima, ¿visitó el museo de la Catedral de Lima?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	69	69,0	69,0	69,0
Válido No	31	31,0	31,0	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿Antes de la visita al Palacio Arzobispal de Lima, visito el museo de la Catedral de Lima?



Ante esta pregunta hubo un resultado de 69% de personas que visitaron primero el museo de Arte Religioso de la Catedral de Lima, antes de ingresar al museo del Palacio Arzobispal de Lima; frente a un 31% de personas que sólo visitaron el Palacio Arzobispal. Esto significa que el museo Arzobispal de Lima difícilmente se vende solo; y que su mayor porcentaje de llegada es gracias a su aliado del museo de Arte Religioso Catedral de Lima.

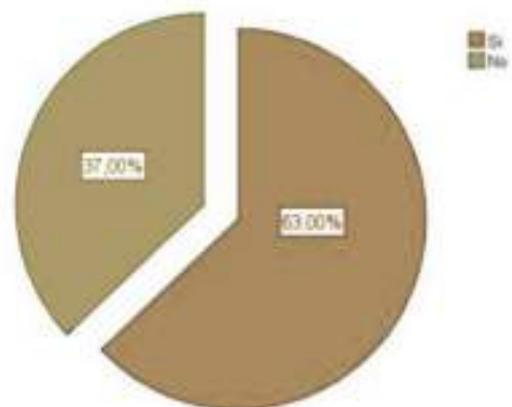
**Tabla 4:** ¿Está conforme con la tarifa del museo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	63	63	63	63
Válido No	37	37	37	100
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

En la tabla 4 se obtiene un resultado de 63% de personas que se encuentran conformes con la tarifa establecida por el museo, a comparación de un 37% de personas que no se encuentran de acuerdo con la tarifa impuesta por el museo. En la siguiente tabla 4.1 se verá los indicadores de la disconformidad del precio.

¿Esta conforme con la tarifa del museo ?



**Tabla 4.1:** ¿Por qué no está de acuerdo con la tarifa del museo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy caro	25	67,6	67,6	67,6
Tarifa de estudiantes	6	16,2	16,2	83,8
Válido Otros museos son gratis	3	8,1	8,1	91,9
No respondió	3	8,1	8,1	100,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿por qué no esta conforme con la tarifa del museo?

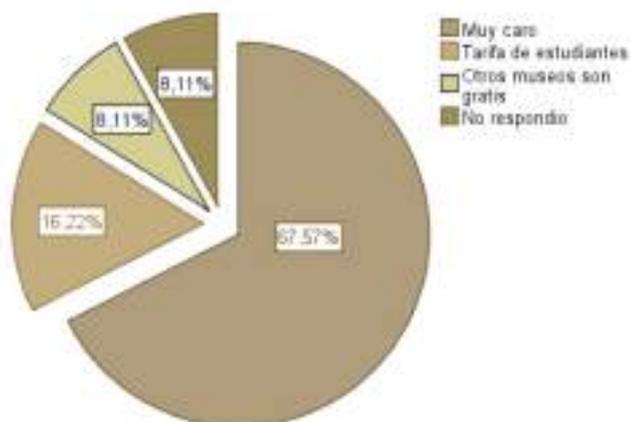


Tabla 4.1 como resultado hay 4 variables establecidas por las 37 personas encuestadas que no están de acuerdo con las tarifa del museo. A un 57% les parece muy caro. Si realizamos la comparación de precios con otros museos dentro del centro histórico, vemos que los precios oscilan entre 5 soles y entrada gratis; seguido de un 16.22% que piensan que deberían tener una tarifa más segmentada como por ejemplo de estudiantes; luego obtenemos un resultado de 8.11% que opinan que otros museos son gratis y a la par tenemos el 8.11% que no respondieron.

¿Recibió usted el servicio del guiado?

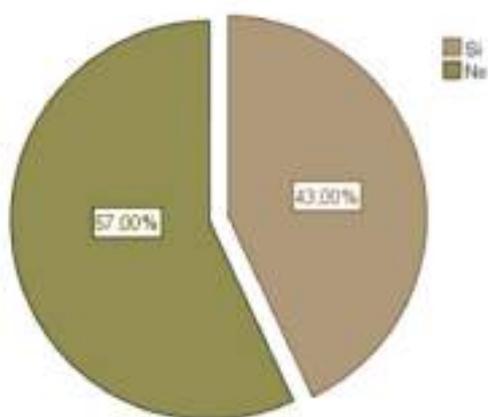


Tabla 5: ¿Recibió usted el servicio del guiado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	43	43,0	43,0	43,0
Válido No	57	57,0	57,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

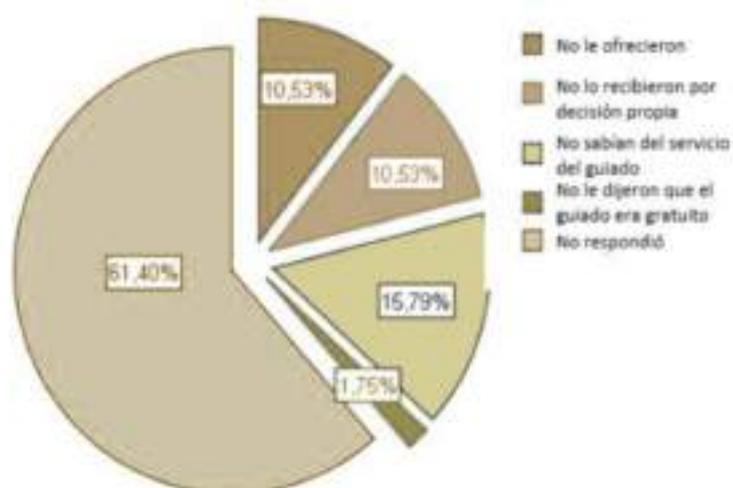
Como se observa en la tabla 5, da como resultado que el 57% de las personas encuestadas no recibió el servicio de guiado lo que significa que más del 50% desconocía del servicio y solo un 43% llegó a recibirlo. En la siguiente tabla 5.1 se detalla la información.

Tabla 5.1: ¿Por qué no recibió el servicio de guiado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No se lo ofrecieron	6	10,5	10,5	10,5
No lo recibieron por decisión propia	6	10,5	10,5	21,1
No sabían del servicio de guiado	9	15,8	15,8	36,8
Válido No le dijeron que el guiado era gratuito	1	1,8	1,8	38,6
No respondieron	35	61,4	61,4	100,0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

### ¿Por qué no recibió el servicio de guiado?



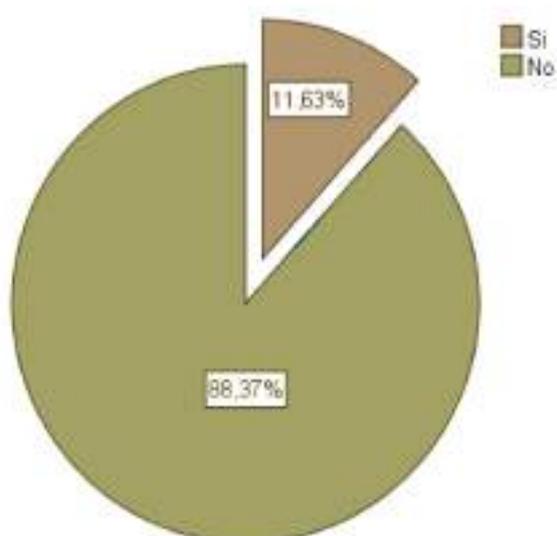
Como se puede observar en la tabla 5.1, se presentan 5 variables por las que 57 personas de las 100, no recibieron el servicio de guiado. Lamentablemente no se puede dar mayores detalles ya que el 61.40% de las personas que no recibieron el servicio de guiado, no especificaron el motivo. Un 15.79% no tenía conocimiento del servicio de guiado lo que indica la falta de comunicación del museo, El 10.53% indicó que no se les ofreció el servicio de guiado y a la par otro 10.53% que no recibieron el servicio por decisión propia. En último lugar hay un 1.75% de personas que indicó que no tenían conocimiento de que el servicio de guiado era gratuito. Por lo que se determina que el personal del museo no realiza una comunicación o información adecuada.

**Tabla 6:** ¿Tuvo algún inconveniente con el tiempo de espera al inicio del guiado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	11,6	11,6	11,6
Válido No	38	88,4	88,4	100,0
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

### ¿Tuvo algún inconveniente con el tiempo de espera de su guiado?



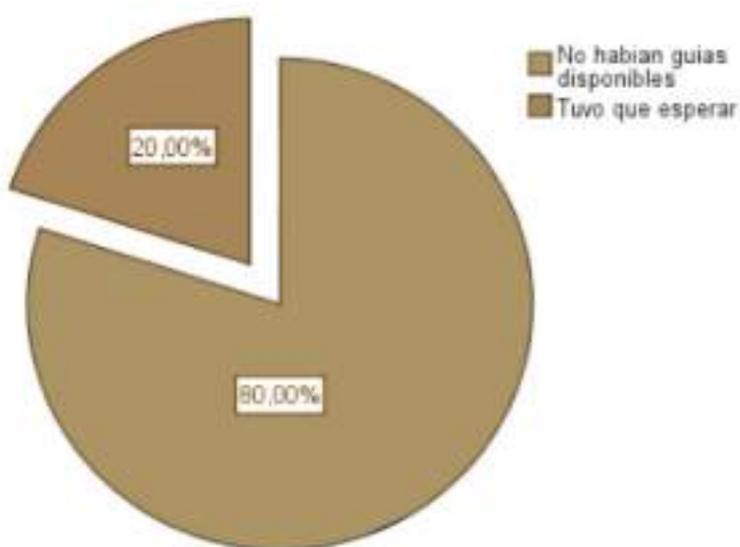
Con respecto al tiempo de espera del guiado se observa que de las 43 personas encuestadas un 88.37% no tuvieron ningún inconveniente con el tiempo de espera al inicio del guiado, mientras que un 11.63% si tuvieron problemas.

**Tabla 6.1:** ¿Por qué considera que tuvo algún inconveniente con el tiempo de espera al inicio del guiado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No habían guías disponibles	4	80,0	80,0	80,0
	Tuvo que esperar	1	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿Por qué considera que tuvo algún inconveniente con el tiempo de espera al inicio de su guiado?



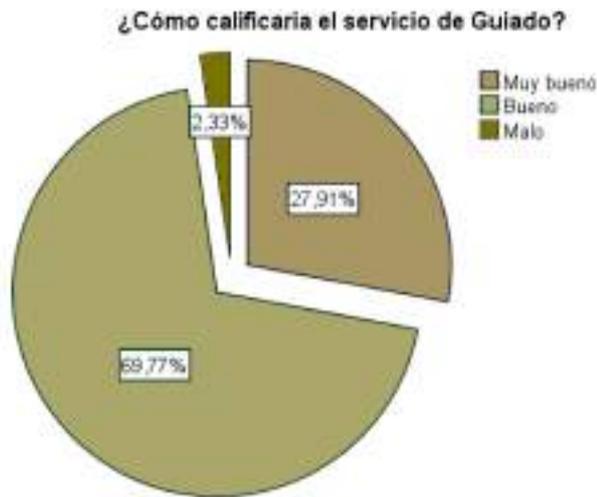
En la tabla 6.1, de un total de 5 personas que tuvieron algún tipo de inconveniente con el tiempo de espera del guiado, respondieron con 2 variables. La primera con un 80% fue porque no había guías disponibles en el momento y un 20% que tuvieron que esperar. Como resultados hubo 5 personas insatisfechas.

**Tabla 7:** ¿Cómo califica el servicio del guiado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	12	27,9	27,9	27,9
	Bueno	30	69,8	69,8	97,7
	Malo	1	2,3	2,3	100,0
	Muy malo	0	0	0	
	<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

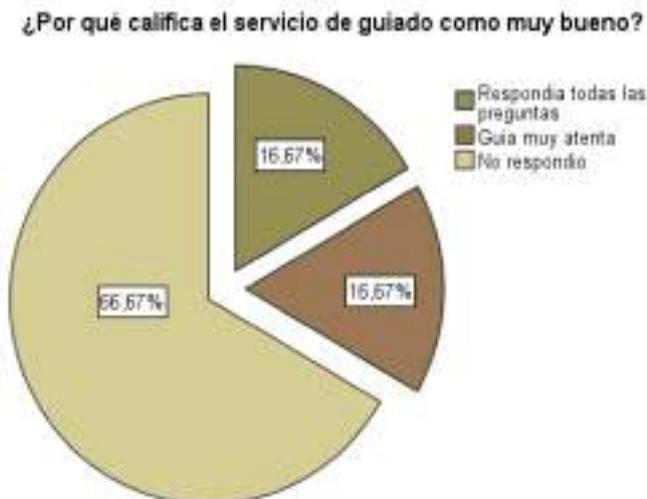
En la tabla 7 se presenta una variante en el número de la población ya que solo se encuestó a 43 personas que son quienes recibieron el servicio de guiado. Se obtuvo así un resultado mayor al 69.77% que consideró que el servicio de guiado fue bueno, seguido por un 21.91% a las que les pareció muy bueno, y por último un 2.33% que dijeron que era malo. Presentando un público conforme con el servicio de guiado más no fidelizado.



**Tabla 7.1:** ¿Por qué califica el servicio de guiado como muy bueno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Respondía todas las preguntas	2	16,7	16,7
	Guía muy atenta	2	16,7	33,3
	No respondió	8	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración del grupo



Como se puede observar en la tabla 7.1, de las personas que calificaron el servicio de guiado como muy bueno, el 66.67% no especificaron ninguna observación, seguido de un 16.67% que indicaron que el guía respondió todas sus preguntas y dudas mientras que otro 16.67% mencionaron que el servicio de guiado fue muy bueno porque el guía fue muy atento.

Tabla 7.2: ¿Por qué calificas el servicio de guiado como bueno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Respondía todas las preguntas	3	10,0	10,0	10,0
Atenta y alegre	1	3,3	3,3	13,3
Válido Guiado claro y completo	3	10,0	10,0	23,3
No respondió	23	76,7	76,7	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

Un total de 30 personas calificaron de servicio de guiado como bueno y al momento de preguntarles el porqué de la calificación se obtuvo los siguientes indicadores: Un 76.67% no respondió, un 10% dijo que el guía respondió todas las preguntas de forma completa y de igual forma un 10% dijo que el guiado era claro y completo. Incluso un 3.33% respondió que el guía era atento y alegre.

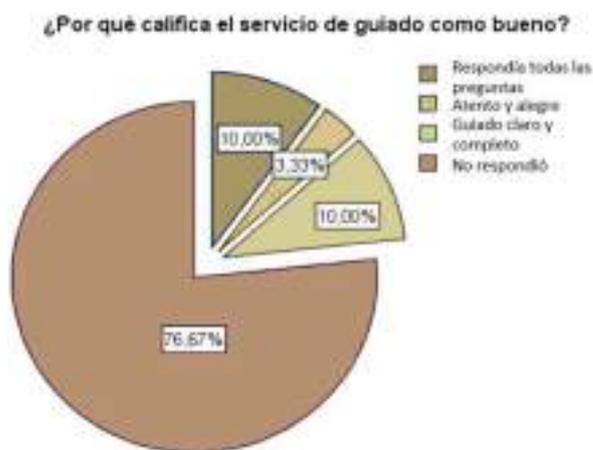


Tabla 7.3: ¿Porque considera el servicio de guiado malo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido El guiado fue muy rápido	1	100	100	100

Fuente: Elaboración del grupo



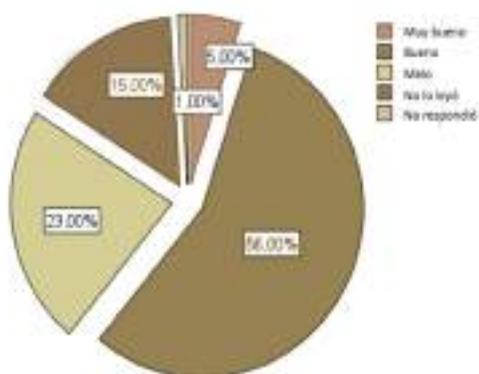
Como se puede observar sólo una persona respondió que el servicio de guiado era malo, porque considero que fue muy rápido.

**Tabla 8:** ¿Qué le pareció la información brindada por el museo mediante los folletos?a

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	5	5,0	5,0	5,0
Bueno	56	56,0	56,0	61,0
Malo	23	23,0	23,0	84,0
No lo leyó	15	15,0	15,0	99,0
No respondió	1	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿Qué le pareció la información brindada por el museo mediante los folletos?



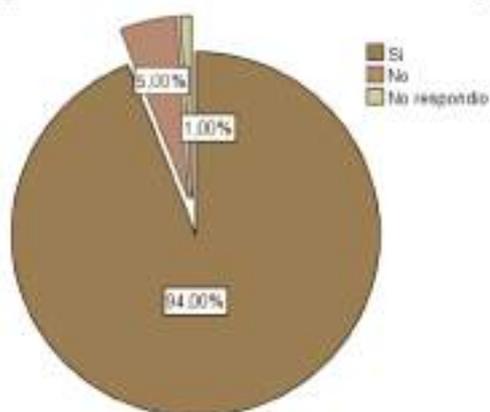
De acuerdo a la Tabla 8, de las 100 personas encuestadas un 56% pensó que la información brindada en los folletos del museo es la adecuada, mientras que el 23% recomienda mejorarla. 15 % no lo leyó la información y solo el 5% quedó satisfecho con la información que se le brindó mediante folletos, El 1% no respondió.

**Tabla 9:** ¿Recomendarías la visita al museo a familiares y amigos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	94	94,0	94,0	94,0
No	5	5,0	5,0	99,0
No respondió	1	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿Recomendarías la visita al museo a familiares y amigos?



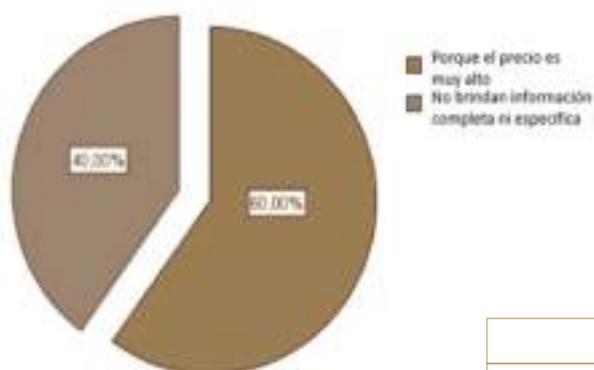
Según la tabla 9 de las personas encuestadas se obtuvo que un 94% sí recomendaría el museo, mientras que un 5% respondió que no lo recomendaría a los amigos y/o familiares. El 1% no respondió a la pregunta. En el cuadro 9.1 se detalla.

**Tabla 9.1:** ¿Por qué no recomendaría el museo del Palacio Arzobispal de Lima?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Por qué el precio es muy alto	3	60,0	60,0	60,0
No brindan información completa ni específica	2	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿Por qué no recomendaría el museo?



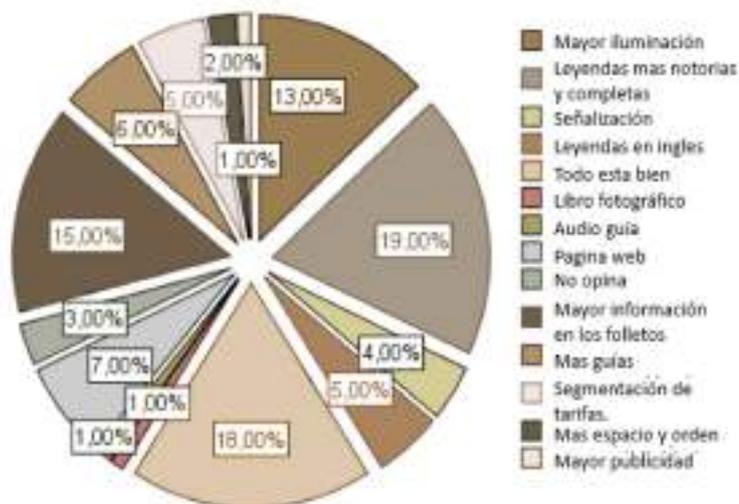
Se Puede observar en la tabla 9.1 de las personas que no recomendarían el museo, un 60% es porque el precio de la entrada es muy alto y el 40% por que no brindaban información completa en el guiado y en las leyendas.

**Tabla 10:** ¿Qué otro servicio sugieres que se deberían implementar o mejorar en el museo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Mayor iluminación	13	13,0	13,0	13,0
Leyendas más notorias y completa	19	19,0	19,0	32,0
Señalización	4	4,0	4,0	36,0
Leyendas en inglés	5	5,0	5,0	41,0
Todo está bien	18	18,0	18,0	59,0
Libro fotográfico	1	1,0	1,0	60,0
Audio guía	1	1,0	1,0	61,0
Página web	7	7,0	7,0	68,0
No opina	3	3,0	3,0	71,0
Mayor información en los folletos	15	15,0	15,0	86,0
Más guías	6	6,0	6,0	92,0
Segmentación de tarifas	5	5,0	5,0	97,0
Más espacio y orden	2	2,0	2,0	99,0
Mayor publicidad	1	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

¿Qué otro servicio sugieres que se deberían implementar o mejorar en el museo?



Como se evidencia en la tabla de arriba 10, de las 100 personas encuestadas acerca de qué otros servicios podrían implementarse en el museo, un 19% pidió que existan leyendas más notorias y completas, para así facilitar la lectura de la información brindada, 18% consideró que los servicios brindados son los adecuados y habían cubierto sus expectativas, 15% recomendó que se mejore la información brindada mediante folletos, 13% consideró que se debería mejorar la iluminación dentro el museo, 7% cree que el museo debería tener una página web, pues así sería mucho más fácil tener mayor información acerca del museo antes de ir a visitarlo, 6% cree que se debería incrementar la cantidad de guías, pues consideran que los actuales no se dan abasto, 5% piden que exista segmentación de las tarifas en especial tarifa para universitarios, al igual que un 5% pide que se incluyan leyendas en inglés, pues esto facilitará la lectura de la información al turista extranjero, 4% pide que haya más señalización, en especial en el área del baño y de las salas, 3% no respondió la pregunta, el 2% recomendó más espacio para transitar dentro del museo y más orden, 1% cree que el museo debería tener mayor publicidad, de igual forma un 1% cree que se debería implementar un libro con fotografías y por último otro 1% cree que sería interesante implementar audio guías.

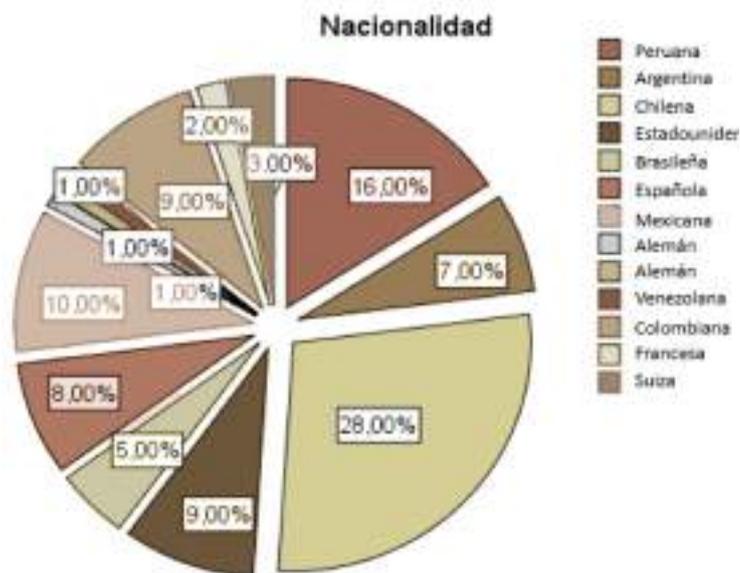
Tabla 11: Nacionalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Peruana	16	16,0	16,0	16,0
Argentina	7	7,0	7,0	23,0
Chilena	28	28,0	28,0	51,0
Estadounidense	9	9,0	9,0	60,0
Brasileña	5	5,0	5,0	65,0
Española	8	8,0	8,0	73,0
Mexicano	10	10,0	10,0	83,0
Alemán	1	1,0	1,0	84,0
Australiano	1	1,0	1,0	85,0
Venezolana	1	1,0	1,0	86,0
Válido Colombiano	9	9,0	9,0	95,0
Francesa	2	2,0	2,0	97,0
Suiza	3	3,0	3,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

En la tabla 11 se puede identificar cuáles son los países de origen de los que visitan el museo. 28% proceden de Chile, 16% del Perú; 10% de México, 9% de Colombia, 9% de Estados Unidos, 8% de España, 7% de Argentina, 5% de Brasil, 3% de Suiza, 2% de Francia, 1% de Alemania, otro 1% de Australia y 1% de Alemania.

La cifra correspondiente al total de turistas extranjeros que visitaron el Perú durante el 2016, dada por el Mincetur fue de 3'744 461. Este resultado representa un crecimiento de 8,4%, respecto al total de turistas registrado en el 2015 que alcanzó los 3'455 709. Diciembre fue uno de los meses de mayor crecimiento (12,2%) y el tercero del año en el que se registró mayor número de arribos, después de julio (365 320) y agosto (339 081). Cabe resaltar que para alcanzar la meta de 7 millones de turistas al 2021, se debe crecer por encima de 15% anual en número de arribos, una tasa muy lejana a la alcanzada en 2016.

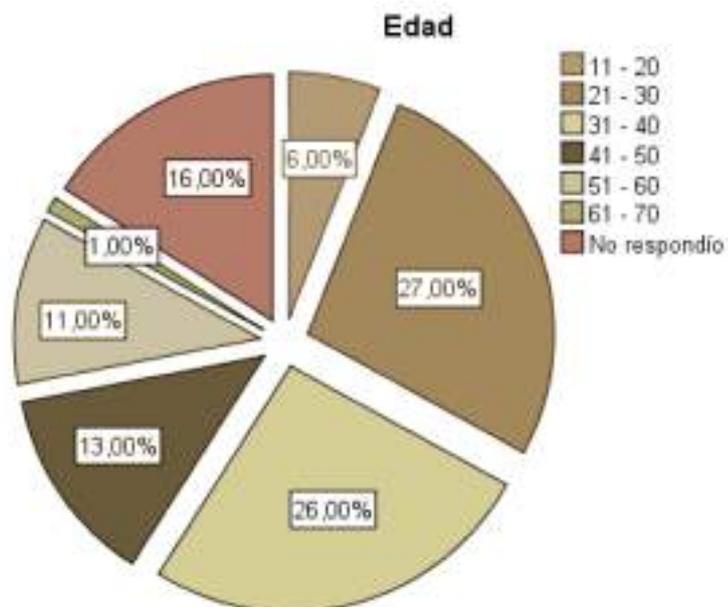


Chile y Estados Unidos se mantienen como los principales mercados emisores de turistas al Perú durante el 2016, de acuerdo a estadísticas oficiales del Mincetur, analizadas por T News. Chile registró 1'055 880 visitantes, lo que representó un crecimiento de 7,2%, mientras que de Estados Unidos arribaron 586 479 turistas, con un crecimiento de 7,6%. El tercer principal mercado emisor fue Ecuador, el cual presentó un importante crecimiento de 24,2%. Otro mercado de gran crecimiento fue Venezuela (+40,6%), pese a la crisis económica que vive dicho país. Es probable que un importante número de venezolanos llegue al Perú a trabajar con estatus migratorio de turista. China ocupó el puesto 20 de los principales emisores de turistas a Perú con un total de 25 640 visitantes, lo que representa un crecimiento de 33,3%.

**Tabla 12:** Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
11 - 20	6	6,0	6,0	6,0
21 - 30	27	27,0	27,0	33,0
31 - 40	26	26,0	26,0	59,0
41 - 50	13	13,0	13,0	72,0
Válido 51 - 60	11	11,0	11,0	83,0
61 - 70	1	1,0	1,0	84,0
No respondió	16	16,0	16,0	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

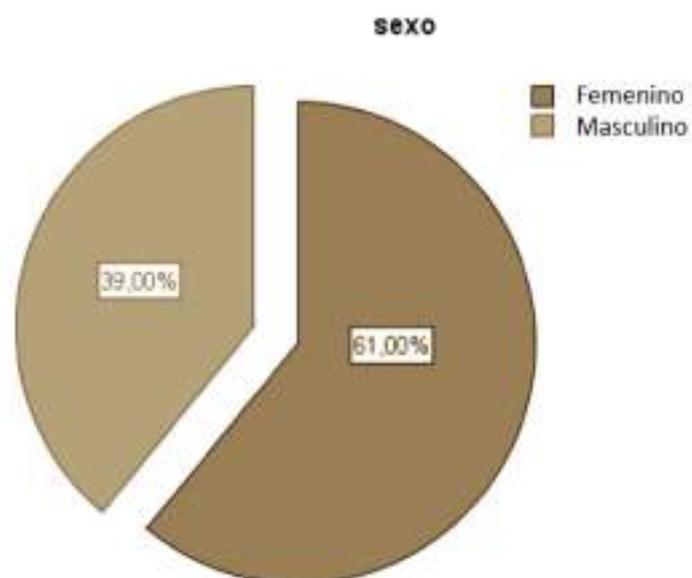


Como se evidencia en la tabla 12, las edades del público que visita el museo tiene un mayor porcentaje de 27% que están entre 21-30 años de edad, seguido con un 26% que tienen de 31-40 años; con un 13% que tienen de 41- 50 años, un 11% que se encuentran entre 51-60 años de edad, mientras que un 6% tienen de 11-20 años y por último un 1% que tienen 61-70 años de edad. Un 16% de personas no contestaron a esta pregunta. Como conclusión se puede notar que hay un gran flujo de llegada de turistas de entre 21 - 30 años y se debe enfocar más hacia este segmento ya que en este rango de edad se encuentran los universitarios.

**Tabla 13:** Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	61	61,0	61,0	61,0
	Masculino	39	39,0	39,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración del grupo



Como se puede ver en la tabla 13, de las 100 personas encuestadas, el 61% son de sexo femenino y un 39% de sexo masculino.

### 3. Fortalezas y Debilidades

La siguiente tabla muestra las fortalezas y debilidades que presenta el museo del Palacio Arzobispal, de acuerdo al resultado de las encuestas, se detalla el motivo por el cual se considera una debilidad con la finalidad que las autoridades del museo puedan levantar las observaciones planteadas por sus clientes y en un futuro cercano poseer turistas fidelizados.

**Tabla 14: Fortalezas y debilidades**

FORTALEZAS Y DEBILIDADES									
N°	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	BUENO	MALO	FORTALEZA	DEBILIDAD	OBSERVACIONES	
	¿A través de qué medios se informó del museo?	Redes sociales	9		27			Se considera como una debilidad por no manejar las redes sociales ni páginas de internet para la difusión del museo, medios tecnológicos utilizados por el turismo	
		Internet	18						
		Agencias de viajes	26	1					x
		Amigos	8						
		Guías turística	7		73				
		Paseando	27						
		Universidad	5						
2	¿Tuvo algún problema para ubicar el museo antes de su visita?	Si	1		1			x	
		No	99	99					
3	¿Antes de la visita al Palacio Arzobispal de Lima, visitó el museo de la catedral?	Si	69		69			Se considera debilidad porque la mayor afluencia de turistas que reciben es del museo de Arte Religioso de la catedral de Lima.	
		no	31	31					x
4	¿Está conforme con la tarifa del museo?	si	63	63				A pesar del resultado positivo el grupo considerada una debilidad por no manejar tarifas segmentadas: estudiantes universitarios, escolares, tercera edad etc. Tal como se da en otros museos	
		no	37		37		x		
5	¿Recibió usted el servicio del guiado?	si	43	43				El personal no ofrece el servicio de guiado a la mayoría de los turistas.	
		no	57				x		
6	¿Tuvo algún inconveniente con el tiempo de espera al inicio de su guiado?	si	5		5			x	
		no	38	38					

7	¿Cómo califica el guiado?	muy bueno	12	42	1	x		
		bueno	30					
		malo	1					
		muy malo	0					
8	¿Qué le pareció la información brindada por el museo mediante los folletos?	muy buena	5	61	38	x		
		bueno	56					
		mala	23					
		no lo leyó	15					
		no respondió	1					
9	¿Recomendaría la visita al museo a familiares y amigos?	si	94	94	5	x		
		no	5					
		no respondió	1					
10	¿Que otro servicio sugieres que se deberían implementar o mejorar en el museo?	mayor iluminación	13	79	21	x		Falta implementar o mejorar algunos servicios solicitados por los turistas.
		leyendas más notorias y completas	19					
		señalización	4					
		leyendas en inglés	5					
		libro fotográfico	1					
		audio guía	1					
		página web	7					
		mayor información en los folletos	15					
		más guías	6					
		segmentación de tarifas	5					
		más espacio y orden	2					
		mayor publicidad	1					
		no opina	3					
todo está bien	18							

Fuente: Elaboración del grupo

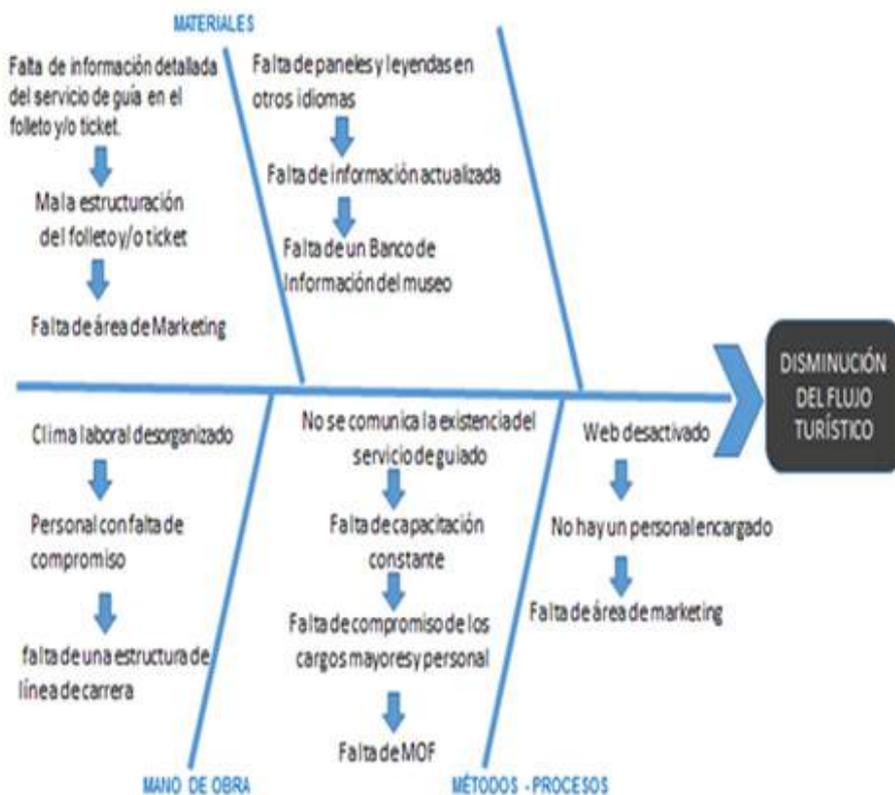
\* Según el análisis realizado a las encuestas aplicadas a 100 turistas entre los meses de mayo a julio del 2017 se aporta al FODA elaborado en el Capítulo I

#### 4. Diagrama Causa-Efecto

El Diagrama de Causa - Efecto es una herramienta utilizada en el proceso de calidad, que ayuda a identificar las causas reales y a profundidad de un problema.

Se determina que el problema principal del museo del Palacio Arzobispal es la disminución de los visitantes en el año 2016, según datos estadísticos proporcionado por el mismo museo, en el año 2015 ingresaron 14,508 turistas mientras que el año 2016 ingresaron 12,374 (falta la data de enero del 2016) tomando en cuenta el promedio de 1000 turistas que ingresan mensualmente sigue con una cifra menor al año anterior.

**Figura 1:** Diagrama Causa - Efecto



**Elaboración del grupo** Diagrama Causa – Efecto

Con la ayuda del diagrama Causa – Efecto, se precisa las causas reales de los diferentes problemas que se presentan en el museo; responsables de la disminución del flujo turístico, siendo estas: falta de un área de marketing para promocionar adecuadamente el museo, no contar con el Manual de Organización de Funciones, para determinar responsabilidades de cada integrante y la falta de un banco de información para la actualización de los guías turísticos.

## 5. Diagrama de Pareto

Con el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia en una empresa, mediante la aplicación del principio de Pareto se hace referencia que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves, por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos.

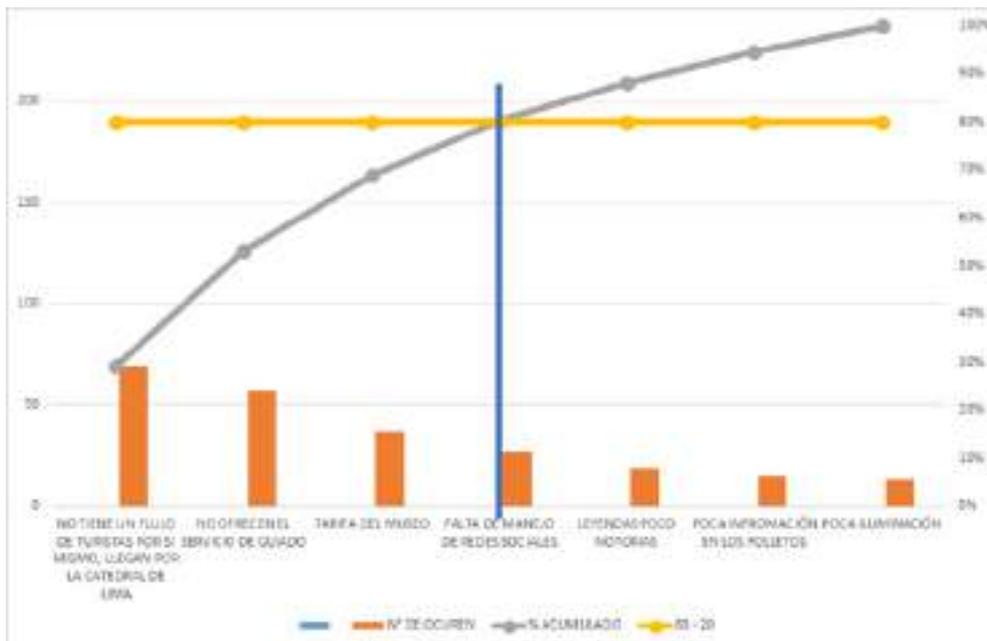
**Tabla 15:** Diagrama de Pareto

TIPO DE PROBLEMA	Nº DE OCURRENCIA	% ACUMULADO
No tiene flujo de turistas por sí mismo, llegan por la Catedral de Lima	69	29%
No ofrecen el servicio de guiado	57	53%
Tarifa del museo	37	69%
Falta de manejo de redes sociales	27	80%

Leyendas poco notorias	19	88%
Poca información en los folletos	15	95%
Poca iluminación	13	100%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	

Fuente: Elaboración del grupo

La tabla 15 muestra las dificultades que presenta el museo en servicio al cliente y el número de personas que opinan de la misma manera (de acuerdo al resultado de las encuestas). Con estos datos se elabora el diagrama de Pareto, para determinar los problemas principales.



Fuente: Elaboración del grupo

El diagrama de Pareto da como resultado que los principales problemas que debe mejorar en museo en primera instancia son 3:

- Crear el área de marketing, para mejorar la promoción del museo y no depender en su mayoría de los turistas que visitan primero el museo de la Catedral de Lima.
- Mejorar la comunicación de los guías oficiales de turismo con los turistas, para informarles del servicio de guiado que ofrece el museo.
- Segmentar el precio de las entradas, de esta manera incrementaría el flujo de visitantes como universitarios, personas de la tercera edad, escolares, entre otros.
- Mejorando estos 3 principales problemas se soluciona la falta de manejo de las redes sociales, leyendas poco notorias y poca información en los folletos.



CAPÍTULO  
3

---



# Conclusiones, Sugerencias y Aportes

El capítulo III contiene las conclusiones a los que arribo el grupo, con respecto a la investigación del proyecto “Calidad del Atractivo Turístico Museo del Palacio Arzobispal” de la misma manera las sugerencias, aportes efectuados e imágenes de todo el proceso.

## 1. Conclusiones.

El trabajo de investigación se realizó entre los meses de abril a julio del 2017. En el mes de abril se efectua el levantamiento de información bibliográfica y observacional (del desempeño de la labor que realizan los clientes internos del museo).

En los meses de mayo a julio se desarrolla las encuestas a los turistas y el proceso de análisis de los resultados, a la par en el mes de julio se detalla y efectúa los aportes al museo.

Al finalizar el trabajo ejecutado en tres meses se determina las siguientes conclusiones:

- El museo del Palacio Arzobispal cuenta en su interior con un patrimonio valioso en cultura, arte y religión lo que representa un potencial para la actividad turística.
- El museo del Palacio Arzobispal presenta debilidades en la calidad de servicio al cliente, que se ve reflejado en la opinión de los turistas que visitaron el museo y a través de la técnica observacional que desarrollo el grupo . Entre los principales problemas que se presentan son los siguientes:
  - Falta de un área de marketing
  - Falta de capacitación al personal
  - Falta de comunicación entre el personal
  - Falta una base de datos.
- La buena predisposición de las autoridades del museo para mejorar la calidad de servicio.

## 2. Sugerencias.

Las sugerencias que concreta el grupo para mejorar el proceso de calidad en el servicio al cliente, son las siguientes:

- Contar con un área de marketing para impulsar la promoción en redes sociales y activar la página Web.
- Contar con una base de datos con información actualizada de tal manera que los guías de turismo brinden una comunicación vigente, porque constantemente se mueven o incrementan objetos a las diversas salas del museo.
- Mantener una comunicación fluida entre los integrantes del museo para evitar el desconocimiento de información.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal en atención al cliente, verificando el libro de reclamaciones.
- Contar con el manual de organización de funciones MOF, para que cada integrante del museo conozca sus responsabilidades.
- Contar con tarifa para estudiantes y adultos mayores de tal manera que se incremente el flujo de visitantes.
- Colocar señalizaciones en los diferentes ambientes del museo.
- Colocar las leyendas de los objetos en inglés.
- Adicionar leyendas a los objetos que no cuentan con esta información y las que tienen ponerlas más visibles.
- Adicionar paneles a las salas que no cuentan con esta información, y en las que poseen paneles mejorar el tema de visibilidad.

## 3. Aportes

Los aportes realizados por el grupo al museo del palacio Arzobispal se detallan a continuación:

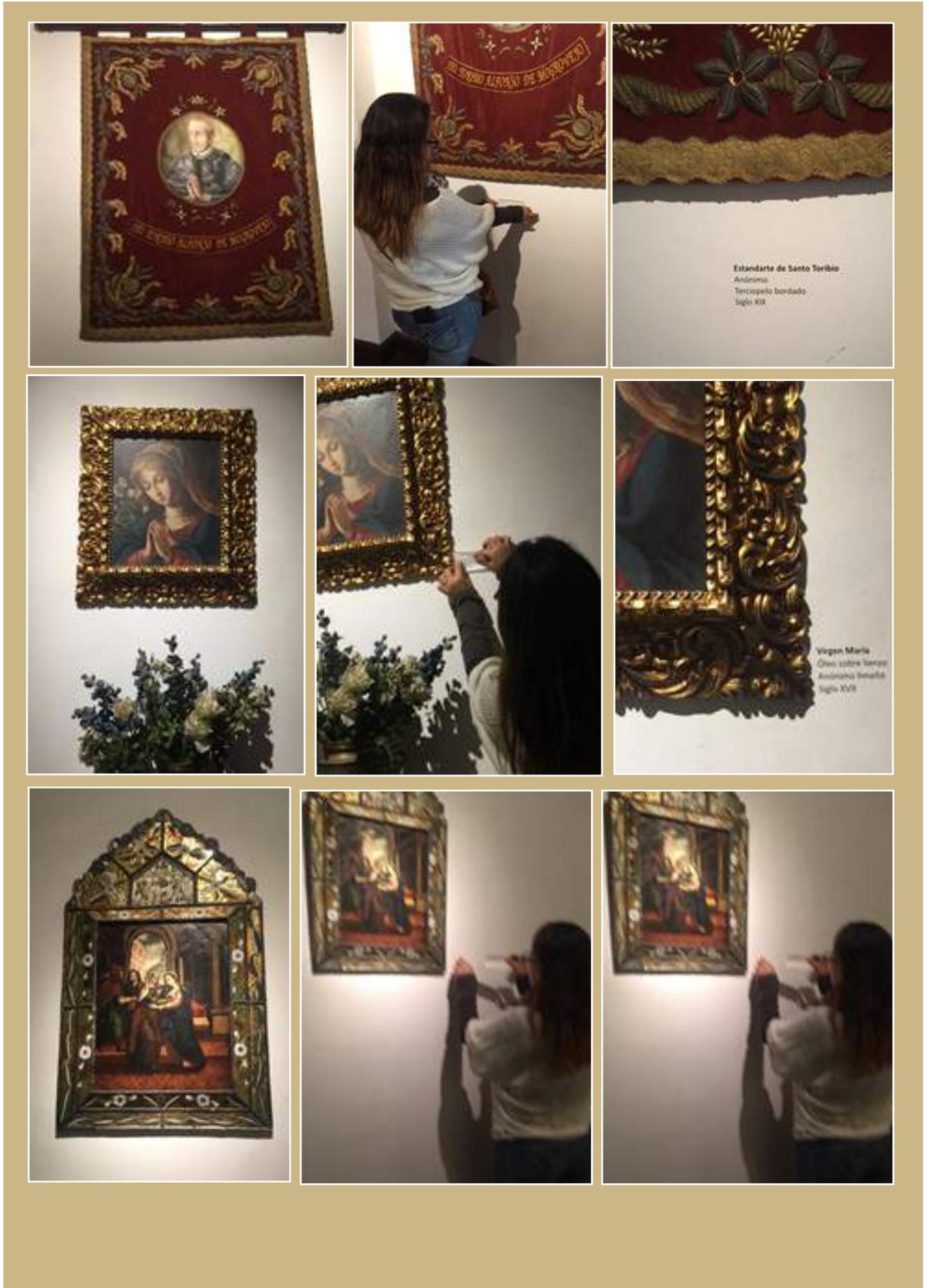
- Una de las debilidades que presenta el museo es la falta y/o mejoramiento de los paneles y las leyendas informativas de los diferentes objetos que se expone, En consecuencia el grupo decide donar las leyendas faltantes en las esculturas y pinturas de la colección del Primer Piso.

Se mandó a imprimir la información de cada pintura y escultura en material de vinil autoadhesivo, material especial para las paredes y resistente al agua para su limpieza.

En su totalidad se provee 12 leyendas vinil autoadhesivo.

A continuación algunas imágenes del trabajo realizado respecto a las leyendas. En la imagen 1 se muestran el antes (como se exhibían los objetos), el durante (colocación del material) y el después (como lucen los objetos con el material proporcionado)

Imagen 1: Colocación de las leyendas autoadhesivas en el primer piso





La Visitación  
Óleo sobre lienzo  
Anónimo  
Siglo XVII



Virgen de la Anunciación  
Anónimo cusqueño  
Siglo XVIII



Huida a Egipto / Presentación del Niño  
Óleo sobre lienzo  
Anónimo cusqueño  
Siglo XVIII

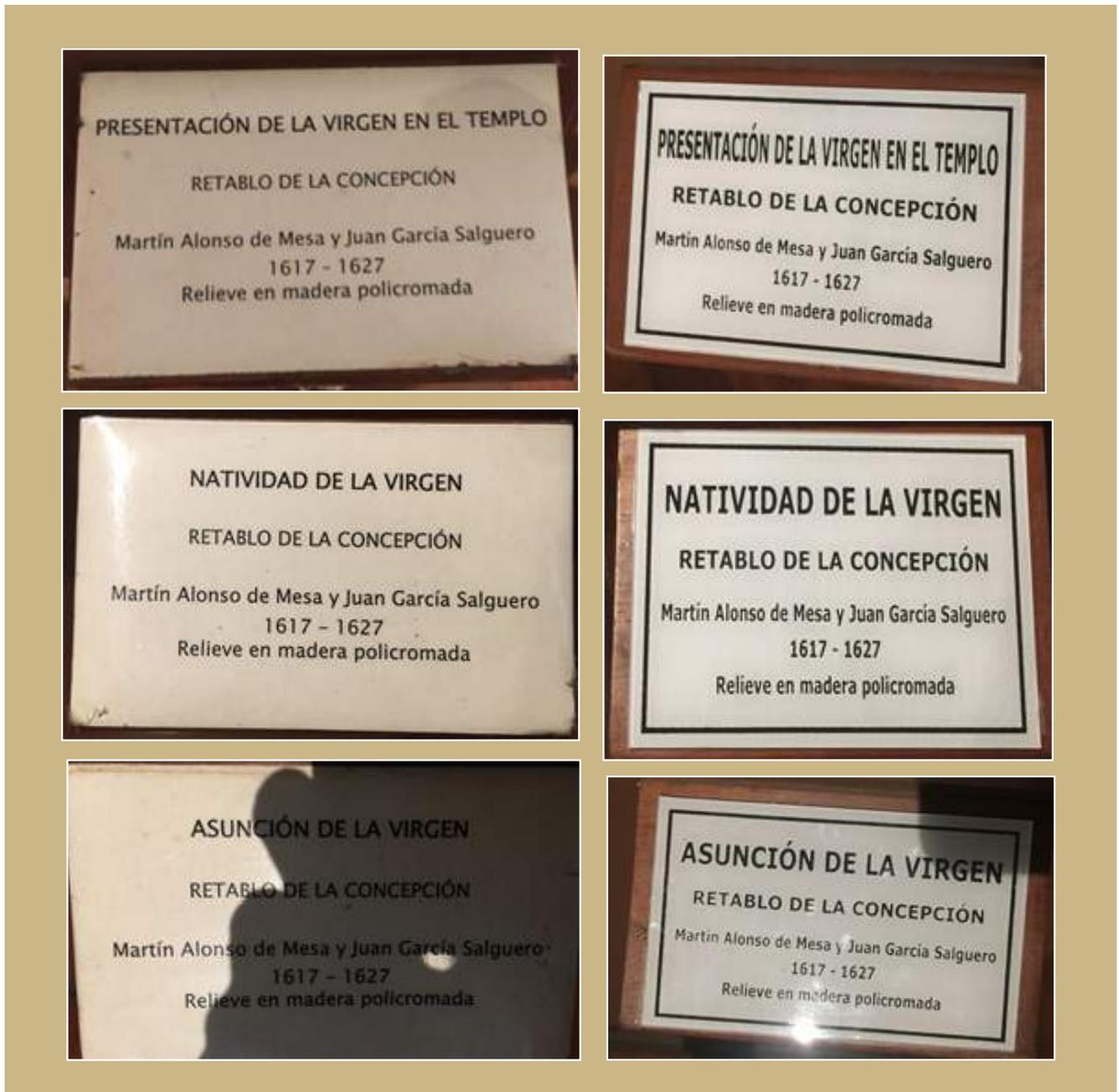
- También se mejoró el material de las leyendas de la Sala 9 denominado sala de Las Tablas, donde están ubicadas las esculturas talladas de madera. Estas leyendas estaban hechas de papel bond y pegadas con cinta, para darle mejor aspecto y mayor durabilidad, se mandó hacer de material acrílico. En total se donó 7 leyendas elaboradas en acrílico. A continuación las imágenes de cómo se veían y como quedaron con el cambio.

**Imagen 2:** Leyendas en acrílico antes y después

**Antes**

**Después**





- Otra debilidad del museo es no contar con el nombre que indique donde está ubicado el servicio higiénico, de la misma manera el grupo decide donar la señalización del servicio higiénico en material acrílico para facilitar la orientación de los turistas.

**Imagen 3:** Señalización servicio higiénico



- El Segundo piso del museo consta de 15 salas, donde se exhibe el mobiliario de los diferentes arzobispos de Lima.

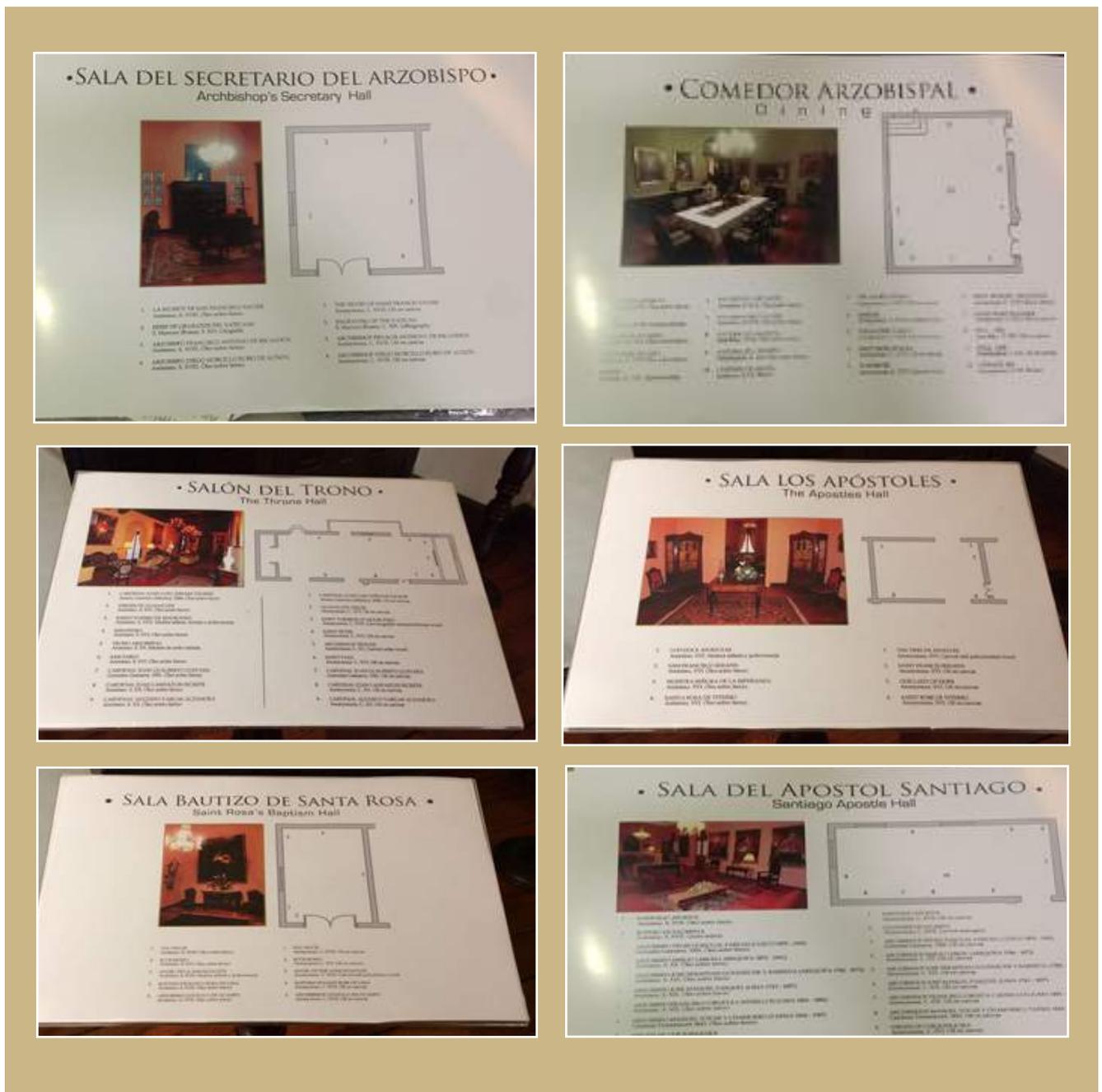
Los paneles informativos de las salas están colocados en parantes con base de madera, uno de los aportes fue repintar estas bases porque con el tiempo se tienden a opacar. También se cambió las hojas de los paneles que estaban impresas en papel bond y se encontraban desgastadas. Se mandó a imprimir en papel couche brillo, tamaño A3, para una mayor durabilidad.

En el caso de los acrílicos donde se colocan los paneles, solo se le dio mantenimiento.

En su totalidad se realiza la donación 14 paneles.

Se muestra algunas imágenes de los paneles informativos y parantes:

**Imagen 4:** Paneles Informativos



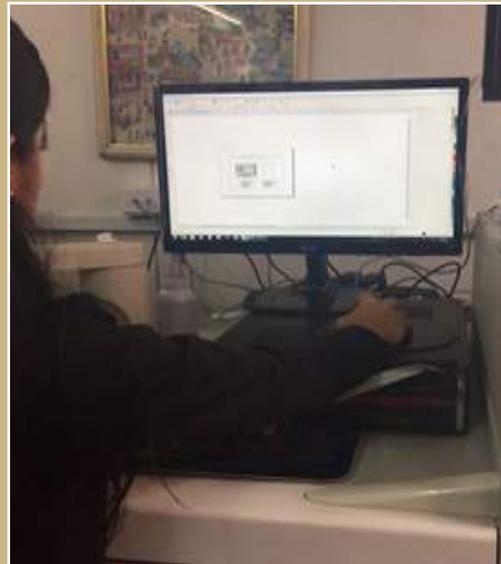


- En general los aportes en condición de donación por parte de los alumnos del VIII ciclo asignatura Calidad de los Servicios Turísticos de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma para el museo del Palacio Arzobispal son los siguientes:
  - 12 leyendas vinil autoadhesivo Para el primer piso
  - 7 leyendas en acrílico para la sala Las Tablas
  - 1 leyenda en acrílico para el servicio higiénico.
  - 14 paneles en papel couche brillo, tamaño A3 para el segundo piso
  - Pintado de los parantes de madera en el segundo piso
  
- Otros aportes que acompañan a la lista de arriba son:
  - Una propuesta de organigrama del museo donde se muestra las jerarquías y relaciones entre los departamentos.
  - Manual de Organización de Funciones MOF, documento que es una directriz del organigrama, donde se propone las funciones del personal que pertenece al museo.
  - El aporte más importante que considera el grupo es el presente trabajo de investigación, por ser un instrumento valioso para el museo, porque, con la información obtenida las autoridades y personal del museo pueden continuar el proceso de calidad en los servicios, alineados a los resultados de las opiniones de los clientes en este caso los turistas pieza clave para los atractivos turísticos.





# Imágenes del proceso del trabajo





# Referencias Bibliográficas

- Bermudez José Manuel (1903), “Anales de la Catedral de Lima”, Lima.
- Laos Cipriano (1929) “Lima Ciudad de los Virreyes” Editorial Perú, Lima
- Ministerio de Cultura (2012) “Guía de Museos del Perú”, Dirección de Museos y Bienes Muebles.

Sitios web:

- Arzobispado de Lima (2007) La Gaceta Católica. Recuperado de <http://www.arzobispadodelima.org>
- Iperu.org (2016) Palacio Arzobispal de Lima, en portal Recuperado de <http://www.iperu.org/>

## **Imágenes:**

- Museo Palacio Arzobispal (2017) Recuperado de Sr. Fernando López Director de Museos Arzobispales

