



Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021

Programa Gestión de Exhibiciones Permanentes

Área de Estudios

Enero de 2022

El informe aborda los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada en 2021, a 15 museos de la Subdirección Nacional de Museos. Los resultados destacan aspectos relacionados a la evaluación que los usuarios hacen de los museos, así como a su caracterización sociodemográfica.

Índice

I. Resumen.....	2
II. La encuesta en tiempos de pandemia por covid-19	3
III. Metodología	5
1. Aplicación del cuestionario	8
2. Muestra	8
IV. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia	10
1. Evaluación de la exhibición permanente.....	11
1.1. Evaluación general por museos	11
1.2. Resultado por ítem evaluado.....	12
2. Evaluación de la atención de los museos	20
2.1. Evaluación general por museos	20
2.2. Resultados por ítem evaluado	21
3. Evaluación de la experiencia	22
3.1. Evaluación general por museos	22
V. Sugerencias para mejorar la exposición	24
VI. Características de los visitantes	28
VII. Conclusiones.....	33
1. Sobre la información obtenida	33
1.1. En cuanto a la evaluación	33
1.2. Caracterización.....	33
2. Sobre el instrumento de evaluación	34
3. Sobre la aplicación de la encuesta	34

I. Resumen

El presente informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021. El instrumento tuvo como objetivo medir la evaluación que hacen los usuarios de la exhibición, la atención de los funcionarios y la experiencia de visita en 15 museos de la Subdirección Nacional de Museos. Además, genera un abordaje descriptivo de las principales características sociodemográficas de los visitantes.

Los principales resultados indican que los usuarios evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención del museo y la experiencia de la visita. Destacan particularmente aspectos como la limpieza y mantenimiento de la exhibición y la recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.

Además, el informe arroja que el perfil mayoritario de usuarios de museos de la Subdirección Nacional de Museos tiende a ser turista nacional, de género femenino, entre 25 y 34 años, con un nivel de escolaridad alto, no variando tanto respecto de la situación pre pandemia.

Para avanzar hacia un análisis que relacione características de los usuarios y de la visita con las evaluaciones de los museos, el informe concluye con algunas sugerencias y comentarios respecto las evaluaciones recabadas y sobre las metodología utilizadas.

El informe está cruzado en gran parte por el contexto del segundo año de pandemia mundial, el cual no permitió la normal aplicación del instrumento. Se denota cómo existieron variaciones metodológicas, y cuáles fueron las soluciones.

II. La encuesta en tiempos de pandemia por covid-19

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios se aplicó con normalidad cada fin de año, entre 2010 y 2019. En octubre de 2019 ocurrió el Estallido Social en Chile, el cual paralizó, de una forma u otra, la vida de quienes estamos en el país. Los museos no estuvieron ajenos a este contexto, viéndose obligados a parar sus actividades y funciones. Frente a esto, la Subdirección Nacional de Museos modificó el indicador de satisfacción de usuarios para algunos museos, dejando a ciertas instituciones del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural exentas de aplicar el cuestionario. Además, se modificó la muestra y su representatividad, solicitando a los museos que aplicaran al menos una encuesta, y no una muestra representativa, como se solía pedir.

En 2020 se volvió a repetir un escenario atípico para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, esta vez por la llegada de la pandemia por covid-19. Durante marzo de 2020 los museos cerraron sus puertas¹, lo cual no se estabilizó para fin de año, momento en el cual se aplica la encuesta. Para el periodo de octubre y noviembre de 2020 sólo estaban atendiendo los museos de Rapa Nui y de Niebla, por lo que la Subdirección Nacional de Museos decidió no aplicar el cuestionario.

El 2021 se ha comenzado a vivir una progresiva vuelta a la *normalidad*, donde los museos han vuelto a abrir sus puertas a visitantes. Por ello, se retomó la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, considerando una disminución en la cantidad de visitas, por tanto, en la cantidad de muestras a aplicar.

A continuación se presentan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021, estructurados en dos líneas generales. La primera, muestra la evaluación que los usuarios hicieron de la exhibición, la atención del museo y la experiencia de visita, así como las sugerencias que muchos visitantes dejan por escrito. Luego se describen las principales características del público de los museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural en este periodo.

Por último, y a modo de conclusión se identifican las perspectivas que entrega la información levantada, el instrumento de evaluación y el modo de aplicación del cuestionario.

Se espera que el levantamiento de la información expuesta contribuya al mejoramiento de la calidad de las exhibiciones permanentes de los museos a la vez que entregue información general sobre los públicos de los museos estudiados, de modo que estos espacios puedan orientar sus servicios a los distintos tipos de usuarios que reciben, incluyéndolos en las decisiones de la institución. Desde este punto de vista, esperamos que la información sobre nuestros visitantes sea útil para el

¹ Para más información, revisar la publicación Museos en Cuarentena: Prácticas de Conexión con los Públicos (2020) realizada por el área estudios de la Subdirección Nacional de Museos en el siguiente link <https://www.museoschile.gob.cl/estudios-de-acciones-digitales>

mejoramiento de procesos de planificación y gestión en los museos de la Subdirección Nacional de Museos.

III. Metodología

El propósito de esta encuesta es conocer la evaluación que los visitantes hacen de la exhibición presentada por el museo visitado, así como las características sociodemográficas del visitante, cumpliendo con los requerimientos del sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP).

Los objetivos específicos del instrumento son:

- Medir la calidad de la exhibición de los museos de la SNM desde la satisfacción de usuarios.
- Medir la satisfacción de la experiencia general de la visita.
- Presentar una tipología nacional del usuario en función de tendencias mayoritarias.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios se realizó primeramente en el año 2010, en nueve museos que se encontraban bajo el sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP) y que habían renovado sus exhibiciones. A partir de 2011, el estudio se amplió al resto de los museos de la Subdirección Nacional de Museos con exhibiciones permanentes abiertas al público.

Desde 2016, la encuesta fue simplificada para que se orientara de mejor forma a su objetivo -medir la satisfacción de los visitantes con la muestra permanente- y para que conviviera con un cuestionario adicional de visitantes de museos –que levanta perfiles de visitantes e identifica ámbitos de la gestión de públicos donde poner atención. Para esto, en 2017 hubo cambios en el cuestionario, tales como la definición de no más de 15 preguntas, manteniendo las secciones de evaluación y perfil sociodemográfico. El cuestionario aplicado en 2017 tuvo buenos resultados metodológicos, por lo que se decidió mantenerlo sin cambios para los años posteriores. Se adjunta a continuación el cuestionario en papel.

Imagen 1: Cuestionario en español



Ministerio de
Cultura,
Artes y el
Patrimonio

Gobierno de Chile

Museo a evaluar: _____
Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXHIBICIONES PERMANENTES DE MUSEOS
(REG-GC-072; Revisión: 8; Fecha 06.10.2021) Norma ISO 9001:2015

Usted es nuestro usuario, por tanto queremos saber su evaluación de la exhibición permanente del museo visitado. Le rogamos dedicar unos minutos para contestar esta encuesta.

I. Evalúe el grado de satisfacción de cada uno de los aspectos de la exhibición permanente, con nota de 1 a 7, siendo 1 la mínima puntuación y 7 la máxima.

V. Infórmenos acerca de usted:

1. **Es usted:** Hombre Mujer No binario

2. **¿Cuál es su edad?** _____

3. **¿Cuál es su situación de escolaridad?:**

Sin escolaridad

Educación Básica

Educación Media

Educación Técnico Profesional

Educación Superior

Posgrado

4. **¿Dónde vive?**

a. **¿En esta ciudad?** Indique su comuna _____

b. **¿En este país?** Indique su comuna _____

c. **¿En otro país?** Indique en cuál _____

5. Si vive aquí, pero ha nacido en otro país, **¿Cuál es su país de origen?**

1. Diseño de la exhibición permanente

2. Aporte informativo de los textos de la exhibición

3. Tamaño de letra de los textos de la exhibición

4. El interés de los objetos exhibidos

5. Calidad de las imágenes de la exhibición

6. Iluminación general para recorrer la sala de exposición

7. Iluminación para leer los textos

8. Iluminación para observar los objetos

9. Limpieza y mantención de la exhibición

II. Evalúe de 1 a 7 la atención entregada en el museo.

1. Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo

2. Información general entregada por los funcionarios del museo

III. Evalúe de 1 a 7 la satisfacción de su visita.

1. ¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo ?

IV. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exposición permanente?

La Subdirección Nacional de Museos aprecia su atención y valora su respuesta como una contribución significativa para la mejora de nuestro Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes de Museos. Gracias.

Imagen 2: Cuestionario en inglés



Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio
Gobierno de Chile

Museum: _____
Date: _____

VISITOR'S SATISFACTION SURVEY ON MUSEUM EXHIBITS
(REG-GC-072; Version 9; Date: 06.10.2021) Norma ISO 9001:2015

As our customer, we would like to know if our museum satisfies visitor's expectations. Please take a few minutes to answer this questionnaire.

I. Please evaluate the degree of satisfaction with the permanent exhibition. Please rate with a grade from 1 (poor) to 7 (excellent) each of the following aspects:

1. Exhibition design
2. Exhibition contents and labels
3. Font size on labels
4. Objects exhibited
5. Quality of exhibition images
6. Gallery lighting level
7. Labels lighting level
8. Objects lighting level
9. Overall exhibition maintenance

II. Please rate with a grade from 1 to 7 the support services offered by the museum:

1. Welcome and customer service received from museum staff.
2. Information given by museum staff.

III. Please rate with a grade from 1 to 7 the degree of satisfaction:

1. How do you evaluate your overall experience at the museum?

IV. Do you have any suggestions to improve our permanent exhibition?

V. Please tell us a little bit about yourself.

1. **Gender:** Male Female Other option
2. **How old are you?** _____
3. **Which is your educational level?**
Illiterate person
Primary Education
Secondary education/ High school
Technical/Vocational education
Higher education/ University degree
Master's degree or PhD
4. **Where do you live?**
 - a. **In this city?** Please indicate your county or district

 - b. **In this country?** Please indicate your county or district

 - c. **In other country? Which?**

5. If you live here but you were born in another country, please tell us, **which is your country of origin?**

The National Subdirectorate of Museums appreciates your cooperation. Your opinion is important to us as we continue to improve our museum exhibits. Thank you.

1. Aplicación del cuestionario

El soporte de aplicación del cuestionario fue mediante Tablet, a través de la plataforma web *Survey Monkey*, en la cual se cargó el instrumento. Además, los museos participantes contaron con un iPad con acceso a internet y un código QR que permitía responder el cuestionario desde el teléfono de los visitantes. De igual forma, se dio la opción de aplicar la encuesta en papel, en casos donde los museos tuvieran una conexión a internet deficiente, o fuera más cómodo. Las encuestas realizadas en papel fueron subidas a *Survey Monkey*, de modo de poder descargar la base de datos consolidada para poder analizar los datos acá presentados. Otra modalidad de aplicación fue el envío del vínculo mediante correo electrónico. Varios museos comenzaron a recibir visitantes luego de que agendaran su visita en su sitio web. Esto les dio la posibilidad de acceder a sus correos electrónicos, por lo cual pudieron enviarles la encuesta por este medio, lo que facilitó que las y los visitantes la contestaran fácilmente en sus casas.

La aplicación del cuestionario se rigió de acuerdo a un protocolo mínimo para garantizar la representatividad de la variedad de visitantes que recibe cada museo. Para que el cuestionario fuera válido, cada encuestado respondió al menos a las siguientes preguntas: idioma, museo visitado, evaluación aspectos de la exhibición, evaluación de la atención, evaluación general, residencia.

2. Muestra

Considerando el contexto de reciente e incipiente apertura de los museos, sumado a la incertidumbre provocada por la pandemia por covid-19, se propuso realizar la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021 en los 15 museos del SNPC que se encontraban abiertos al público durante octubre de 2021.

A diferencia de otros años, la cantidad de encuestas a aplicar no se definió en base a un muestreo calculado según la cantidad de visitas obtenidas por los museos el año anterior a la aplicación del cuestionario. Esto ya que, durante 2020 la mayoría de los museos participantes del estudio cerró gran parte del año, recibiendo muy pocos visitantes en total. Por ello, la cifra de visitas 2020 no es útil a la hora de calcular una muestra representativa para el estudio de Satisfacción de Usuarios 2021. Frente a este escenario complejo, se solicitó a los museos participantes que completaran un mínimo de 15 encuestas válidas, durante el periodo de un mes, entre el 15 de octubre y 15 de noviembre, alcanzando una muestra mínima de 225 encuestas para el universo de museos participantes.

El solicitar un total de 15 encuestas deviene de la experiencia previa de la Subdirección Nacional de Museos en cuanto a la aplicación de instrumentos en museos durante la pandemia del 2021. Al trabajar con distintas instituciones, vimos cómo los museos abrían menos días a la semana, entregando visitas personalizadas, que suponen recorridos guiados y previas inscripciones. En este

sentido, las labores de las y los trabajadores de museos se engrosa, por lo que pedirles más encuestas podía ser problemático.

Tabla 1: Cantidad de encuestas a aplicar por museo

Museo	Muestra solicitada	Muestra alcanzada
Museo Antropológico Martin Gusinde	15	15
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	15	17
Museo Arqueológico de La Serena	15	105
Museo de Antofagasta	15	24
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	15	32
Museo de Historia Natural de Concepción	15	51
Museo de Historia Natural de Valparaíso	15	20
Museo de la Educación Gabriela Mistral	15	22
Museo de Sitio Castillo de Niebla	15	133
Museo del Limarí	15	18
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	15	30
Museo Regional de Ancud	15	17
Museo Regional de Aysén	15	33
Museo Regional de Magallanes	15	81
Museo Regional de Rancagua	15	40
Total	225	638

Fuente: Elaboración propia, SNM.

Gracias a los esfuerzos de los museos por completar el proceso de aplicación, se logró consolidar una base de datos de 638 encuestas válidas, superando ampliamente la cantidad solicitada inicialmente.

IV. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia

Se solicitó a los visitantes de cada museo, evaluar la exhibición permanente, la atención y su experiencia en el museo, de acuerdo a la escala de evaluación establecida por el sistema de gestión de exhibiciones permanentes, con notas de 1 a 7.

Tabla 2: Niveles de evaluación y su significado

Nota	Significado
6,0 - 7,0	Muy satisfecho
5,0 - 5,9	Satisfecho
4,0 - 4,9	Medianamente satisfecho
3,0 - 3,9	Bajo nivel de satisfacción
2,0 - 2,9	Insatisfecho
1,0 - 1,9	Muy insatisfecho

Los aspectos a evaluar fueron los siguientes:

Evaluación de la **exhibición**:

1. Diseño de la exhibición permanente.
2. Aporte informativo de los textos de la exhibición.
3. Tamaño de letra de los textos de la exhibición.
4. El interés de los objetos exhibidos.
5. Calidad de las imágenes de la exhibición.
6. Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.
7. Iluminación para leer los textos.
8. Iluminación para observar los objetos.
9. Limpieza y mantención de la exhibición.

Evaluación de la **atención** entregada en el museo:

1. Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.
2. Información general entregada por los funcionarios del museo.

Evaluación de la **experiencia** de visita:

¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo?

A nivel general, se ve que en los tres aspectos a evaluar por los visitantes (exhibición, atención del museo y experiencia de la visita) reciben una calificación muy satisfactoria (ver tabla 3). El ítem mejor evaluado fue la atención otorgada por las y los trabajadores de museos con nota 6,85. Le sigue la calificación obtenida por la experiencia general de visita al museo, con nota 6,79. Finalmente, la evaluación de exhibición obtuvo nota 6,71.

Tabla 3: Evaluación promedio según museo e ítem

Museos	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia	Promedio final
Museo Regional de Ancud	6,84	7,00	6,94	6,93
Museo de Historia Natural de Concepción	6,83	6,97	6,84	6,88
Museo Regional de Rancagua	6,80	6,94	6,85	6,86
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,86	6,70	6,95	6,84
Museo Regional de Magallanes	6,70	6,98	6,84	6,84
Museo Regional de Aysén	6,81	6,86	6,82	6,83
Museo Arqueológico de La Serena	6,88	6,67	6,90	6,82
Museo de Antofagasta	6,65	6,96	6,83	6,81
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,59	6,98	6,80	6,79
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	6,56	7,00	6,76	6,77
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,68	6,83	6,71	6,74
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,47	6,95	6,72	6,71
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,43	7,00	6,60	6,68
Museo del Limarí	6,40	6,75	6,44	6,53
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,39	6,55	6,63	6,53
Promedio ítem	6,71	6,85	6,79	6,78

Fuente: Elaboración propia, SNM.

1. Evaluación de la exhibición permanente

De modo general, las y los visitantes encuestados se mostraron muy satisfechos con la exhibición permanente, calificándola con nota 6,71. Esto significó un aumento respecto a las notas obtenidas los años anteriores, donde el 2019 calificaron la exhibición con 6,59; en 2018 con 6,57; y en 2017 con nota 6,44.

A su vez, cada ítem a evaluar de las exhibiciones recibió una nota promedio superior al 6,0.

1.1. Evaluación general por museos

La exhibición del Museo Arqueológico de La Serena, que fue abierta durante 2021, fue la mejor evaluada por las y los visitantes, recibiendo una nota promedio de 6,88. También destacan el Museo de la Educación Gabriela Mistral y Museo Regional de Ancud, que fueron evaluados con notas 6,86 y 6,84, respectivamente.

Por otro lado, las evaluaciones más bajas las recibieron el Museo Gabriela Mistral de Vicuña, con una nota 6,39; el Museo del Limarí con una calificación 6,4; y el Museo Antropológico Martín

Gusinde, con una nota 6,43. A pesar de ello, estas notas aún representan que los visitantes se encontraron muy satisfechos con las exhibiciones expuestas.

Los promedios de mayor a menor fueron los siguientes:

Tabla 4: Evaluación promedio de la exhibición según museo

Museos	Promedio Exhibición
Museo Arqueológico de La Serena	6,88
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,86
Museo Regional de Ancud	6,84
Museo de Historia Natural de Concepción	6,83
Museo Regional de Aysén	6,81
Museo Regional de Rancagua	6,80
Museo Regional de Magallanes	6,70
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,68
Museo de Antofagasta	6,65
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,59
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	6,56
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,47
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,43
Museo del Limarí	6,40
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,39
Promedio	6,71

Fuente: Elaboración propia, SNM.

1.2. Resultado por ítem evaluado

De los diferentes aspectos a analizar de las exhibiciones, se observa que limpieza y mantención fue el mejor evaluado, con un nota promedio 6,93. También destaca del diseño de la exhibición permanente, el interés de los objetos exhibidos y la calidad de las imágenes de la exhibición, cada uno con nota 6,78. La nota más baja fue atribuida al tamaño de la letra de los textos, siendo calificado con un 6,49. En la misma línea, la iluminación para leer los textos obtuvo la segunda calificación más baja, con nota 6,57.

Tabla 5: Promedio de notas por ítem evaluado de la exhibición

Ítem Exhibición	Promedio
Limpieza y mantención de la exhibición.	6,93
Diseño de la exhibición permanente.	6,78
El interés de los objetos exhibidos.	6,78
Calidad de las imágenes de la exhibición.	6,78
Aporte informativo de los textos de la exhibición.	6,71
Iluminación para observar objetos.	6,68
Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.	6,64
Iluminación para leer los textos.	6,57
Tamaño de letra de los textos de la exhibición.	6,49

Promedio Exhibición	6,71
----------------------------	-------------

Fuente: Elaboración propia, SNM.

a) Limpieza y mantención de la exhibición.

La limpieza y mantención de la exhibición fueron el aspecto mejor evaluado de las exhibiciones, con un promedio de 6,93. Si bien todos los museos fueron evaluados muy satisfactoriamente, destacan particularmente el Museo de la Educación Gabriela Mistral, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo Regional de Ancud, todos con la calificación máxima (7,0).

Tabla 6: Evaluación de limpieza y mantención por museo

Museos	Limpieza y mantención de la exhibición
Museo de la Educación Gabriela Mistral	7,00
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	7,00
Museo Regional de Ancud	7,00
Museo de Historia Natural de Concepción	6,98
Museo Regional de Magallanes	6,96
Museo de Antofagasta	6,96
Museo Arqueológico de La Serena	6,95
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,95
Museo Regional de Aysén	6,94
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,91
Museo Regional de Rancagua	6,90
Museo del Limarí	6,89
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,87
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,82
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,81
Promedio	6,93

Fuente: Elaboración propia, SNM.

b) Diseño de la exhibición permanente

El segundo aspecto mejor evaluado es el diseño de la exhibición, que recibió una nota 6,78. De este ítem sobresale el Museo de la Educación Gabriela Mistral, evaluado con nota 7,0; y los museos Arqueológico de La Serena y de Historia Natural de Concepción, cada uno con nota 6,9.

Tabla 7: Evaluación del diseño de la exhibición por museos

Museos	Diseño de la exhibición permanente
Museo de la Educación Gabriela Mistral	7,00
Museo Arqueológico de La Serena	6,90
Museo de Historia Natural de Concepción	6,90

Museo Regional de Ancud	6,88
Museo Regional de Aysén	6,88
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,81
Museo Regional de Rancagua	6,80
Museo de Antofagasta	6,79
Museo Regional de Magallanes	6,79
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,73
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,72
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,55
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,53
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,41
Museo del Limarí	6,39
Promedio	6,78

Fuente: Elaboración propia, SNM.

c) Interés de los objetos exhibidos

El interés que los objetos suscitaron en los visitantes encuestados fue calificado con nota 6,78. Destacan el Museo de Historia Natural de Concepción, que recibió la calificación 6,94; y el Museo Arqueológico de La Serena, que alcanzó la nota 6,88.

Tabla 8: Evaluación del interés de los objetos por museos

Museos	El interés de los objetos exhibidos
Museo de Historia Natural de Concepción	6,94
Museo Arqueológico de La Serena	6,91
Museo Regional de Aysén	6,88
Museo Regional de Magallanes	6,88
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,86
Museo Regional de Rancagua	6,83
Museo Regional de Ancud	6,82
Museo de Antofagasta	6,79
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,73
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,72
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,70
Museo del Limarí	6,67
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,67
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,60
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,41
Promedio	6,78

Fuente: Elaboración propia, SNM.

d) Calidad de las imágenes de la exhibición

Los visitantes encuestados evaluaron la calidad de las imágenes de las exhibiciones con un 6,78. El Museo de la Educación Gabriela Mistral recibió la nota más alta (6,95), seguido del Museo Arqueológico de La Serena (6,90).

Tabla 9: Evaluación de calidad de las imágenes por museos

Museos	Calidad de las imágenes de la exhibición
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,95
Museo Arqueológico de La Serena	6,90
Museo Regional de Rancagua	6,88
Museo de Historia Natural de Concepción	6,86
Museo Regional de Magallanes	6,84
Museo de Antofagasta	6,83
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,78
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,75
Museo Regional de Ancud	6,71
Museo Antropológico Martín Gusinde	6,67
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,67
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,64
Museo del Limarí	6,61
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	6,41
Promedio	6,78

Fuente: Elaboración propia, SNM.

e) Aporte informativo de los textos de la exhibición

El aporte informativo de los textos de las exhibiciones fue calificado muy satisfactoriamente para todos los museos, recibiendo una nota global de 6,71. En particular, sobresale el Museo Regional de Rancagua, con nota 6,93, y el Museo Antropológico Padre Sebastián Englert, con nota 6,88.

Tabla 10: Evaluación de los textos por museos

Museos	Aporte informativo de los textos de la exhibición
Museo Regional de Rancagua	6,93
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	6,88
Museo de Historia Natural de Concepción	6,86
Museo Regional de Ancud	6,82
Museo Arqueológico de La Serena	6,82
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,82

Museo Regional de Aysén	6,82
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,80
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,75
Museo de Antofagasta	6,71
Museo Regional de Magallanes	6,62
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,60
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,57
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,56
Museo del Limarí	6,39
Promedio	6,71

Fuente: Elaboración propia, SNM.

f) Iluminación para observar los objetos

En general, los encuestados indicaron estar muy satisfechos con la iluminación para observar los objetos, obteniendo una nota promedio de 6,68. El Museo Regional de Ancud, con nota 6,94; y el Museo Arqueológico de La Serena, con nota 6,91, fueron las instituciones mejor evaluadas en este ítem.

Tabla 11: Evaluación de la iluminación de objetos por museos

Museos	Iluminación para observar objetos
Museo Regional de Ancud	6,94
Museo Arqueológico de La Serena	6,91
Museo de Historia Natural de Concepción	6,84
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,82
Museo Regional de Aysén	6,79
Museo Regional de Rancagua	6,78
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,74
Museo Regional de Magallanes	6,67
Museo de Antofagasta	6,54
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,53
Museo del Limarí	6,39
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,35
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,31
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,17
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,13
Promedio	6,68

Fuente: Elaboración propia, SNM.

g) Iluminación general para recorrer las salas de exposiciones

Respecto a la iluminación que tienen las salas de exposiciones, los usuarios la calificaron con una nota general de 6,64. El Museo de la Educación Gabriela Mistral y el Museo Regional de Aysén fueron los que obtuvieron las calificaciones más altas, ambos con nota 6,91.

Por su parte, el Museo Antropológico Martín Gusinde obtuvo una nota 5,67, que indica que las y los visitantes se encontraron satisfechos con la iluminación general de la exhibición. Por el contrario, quienes visitaron los demás museos se mostraron muy satisfechos con este aspecto de la exhibición.

Tabla 12: Evaluación de la iluminación por museos

Museos	Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,91
Museo Regional de Aysén	6,91
Museo Regional de Rancagua	6,85
Museo de Historia Natural de Concepción	6,84
Museo Regional de Ancud	6,82
Museo Arqueológico de La Serena	6,81
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,79
Museo Regional de Magallanes	6,56
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,47
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,45
Museo de Antofagasta	6,38
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,27
Museo del Limarí	6,11
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,06
Museo Antropológico Martín Gusinde	5,67
Promedio	6,64

Fuente: Elaboración propia, SNM.

h) Iluminación para leer los textos

La iluminación para leer los textos recibió una calificación de 6,57, siendo uno de los ítems con calificaciones más bajas. Los museos mejor evaluados fueron el Museo Regional de Ancud, con nota 6,94, y el Museo Arqueológico de La Serena, con nota 6,87.

Si bien la nota promedio de los museos fue muy satisfactoria (sobre 6,0), el Museo Antropológico Martín Gusinde, el Museo de Limarí y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña obtuvieron una calificación bajo 6,0.

Tabla 13: Evaluación de la iluminación de los textos por museos

Museos	Iluminación para leer los textos
Museo Regional de Ancud	6,94
Museo Arqueológico de La Serena	6,87
Museo de Historia Natural de Concepción	6,84
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,77
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,68
Museo Regional de Rancagua	6,55
Museo Regional de Magallanes	6,48
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,47
Museo de Antofagasta	6,42
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,40
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,06
Museo Antropológico Martin Gusinde	5,93
Museo del Limarí	5,89
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	5,80
Total general	6,57

Fuente: Elaboración propia, SNM.

i) Tamaño de letra de los textos de la exhibición.

Las y los visitantes evaluaron muy satisfactoriamente el ítem del tamaño de la letra de los textos de la exhibición (6,49), a pesar de ser el ítem con la calificación más baja. Entre los museos, destaca positivamente el Museo Arqueológico de La Serena, con nota 6,88. Por el contrario, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña obtuvo la nota más baja (5,83).

Tabla 14: Evaluación del tamaño de los textos por museos

Museos	Tamaño de letra de los textos de la exhibición
Museo Arqueológico de La Serena	6,88
Museo Regional de Rancagua	6,70
Museo Regional de Ancud	6,65
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,64
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,59
Museo Regional de Magallanes	6,51
Museo Regional de Aysén	6,48
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,43
Museo de Antofagasta	6,42
Museo de Historia Natural de Concepción	6,41
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,40
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,33

Museo del Limarí	6,22
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,06
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	5,83
Promedio	6,49

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2. Evaluación de la atención de los museos

En cuanto a la atención entregada por parte de los museos y sus trabajadores, en promedio recibieron la calificación 6,85, siendo la atención muy satisfactoria. La recepción, acogida y trato entregado por los funcionarios del museo fue lo mejor evaluado, con nota 6,91, mientras que la información general recibida por parte de los funcionarios, fue calificada con nota 6,79.

Tabla 15: Evaluación promedio de la atención

Ítem Atención	Promedio
Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo	6,91
Información general recibida de los funcionarios del museo	6,79
Promedio atención	6,85

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2.1. Evaluación general por museos

En general, los museos recibieron evaluaciones muy satisfactorias por parte de las y los visitantes. Los museos mejor evaluados en este aspecto fueron el Museo Antropológico Martín Gusinde, el Museo Antropológico Padre Sebastián Englert, y el Museo Regional de Ancud, los tres con nota 7,0. Le siguen el Museo Regional de Magallanes y el Museo de Historia Natural de Valparaíso, ambos con nota 6,98.

A continuación se presentan los promedios obtenidos por los museos:

Tabla 16: Evaluación de la atención por museos

Museos	Promedio Atención
Museo Antropológico Martín Gusinde	7,00
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	7,00
Museo Regional de Ancud	7,00
Museo Regional de Magallanes	6,98
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,98
Museo de Historia Natural de Concepción	6,97
Museo de Antofagasta	6,96
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,95
Museo Regional de Rancagua	6,94
Museo Regional de Aysén	6,86
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,83
Museo del Limarí	6,75
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,70
Museo Arqueológico de La Serena	6,67
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,55
Promedio	6,85

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2.2. Resultados por ítem evaluado

a) Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo

En cuanto a la recepción, acogida y trato por parte de las y los funcionarios, el Museo Antropológico Martín Gusinde, el Museo Antropológico Padre Sebastián Englert, el Museo de Historia Natural de Valparaíso y el Museo Regional de Ancud recibieron la calificación máxima (7,0).

Tabla 17: Evaluación del trato recibido por museos

Museos	Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.
Museo Antropológico Martín Gusinde	7,00
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	7,00
Museo de Historia Natural de Valparaíso	7,00
Museo Regional de Ancud	7,00
Museo Regional de Magallanes	6,99
Museo de Historia Natural de Concepción	6,98
Museo Regional de Rancagua	6,98
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,97
Museo de Antofagasta	6,96
Museo Regional de Aysén	6,91
Museo del Limarí	6,89
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,88
Museo Arqueológico de La Serena	6,86
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,73
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,70
Promedio	6,91

Fuente: Elaboración propia, SNM.

b) Información general recibida de los funcionarios del museo

Los visitantes encuestados evaluaron con nota 6,79 la información general que recibieron de parte de los funcionarios del museo. Destacaron, nuevamente, el Museo Antropológico Martín Gusinde, el Museo Antropológico Padre Sebastián Englert y el Museo Regional de Ancud con nota 7,0.

Tabla 18: Evaluación de la información recibida, por museos

Museos	Información general recibida de los funcionarios del museo
Museo Antropológico Martín Gusinde	7,00
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	7,00
Museo Regional de Ancud	7,00
Museo Regional de Magallanes	6,96
Museo de Historia Natural de Concepción	6,96

Museo de Antofagasta	6,96
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,95
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,94
Museo Regional de Rancagua	6,90
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,79
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,68
Museo del Limarí	6,61
Museo Arqueológico de La Serena	6,49
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,40
Promedio	6,79

Fuente: Elaboración propia, SNM.

3. Evaluación de la experiencia

Los usuarios evaluaron muy positivamente la experiencia en el museo, evaluando este ítem con una promedio 6,79. Esta nota es inferior a la recibida en 2019 (6,82), pero mayor a la obtenida en 2018 (6,77).

3.1. Evaluación general por museos

La experiencia vivida en el museo fue evaluada con nivel muy satisfactorio (sobre la nota 6) en todos los museos. Los museos con las notas más altas fueron el Museo de la Educación Gabriela Mistral (6,95), el Museo Regional de Ancud (6,94) y el Museo Arqueológico de La Serena (6,90).

Los promedios de mayor a menor son los siguientes:

Tabla 19: Evaluación de la experiencia de visita por museos

Museos	Promedio Experiencia general en el museo
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,95
Museo Regional de Ancud	6,94
Museo Arqueológico de La Serena	6,90
Museo Regional de Rancagua	6,85
Museo de Historia Natural de Concepción	6,84
Museo Regional de Magallanes	6,84
Museo de Antofagasta	6,83
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,80
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,76
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,72
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,71
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,63
Museo Antropológico Martin Gusinde	6,60

Museo del Limarí	6,44
Promedio	6,79

Fuente: Elaboración propia, SNM.

V. Sugerencias para mejorar la exposición

Ante la pregunta, *¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exposición permanente?*, las y los visitantes encuestados complementaron su evaluación de la muestra. Dentro de las temáticas mencionadas con más frecuencia, destacaron particularmente las felicitaciones a los museos, los problemas con luminarias, la necesidad de tener más información sobre las piezas y exhibiciones, aumentar la disponibilidad de personal y visitas guiadas, incluir el uso de recursos digitales, la actualización del contenido de las exhibiciones.

En cuanto a los **problemas con las luminarias de las exhibiciones**, fueron varios los museos con visitantes que mencionaron este aspecto, como el Museo Gabriela Mistral de Vicuña, el Museo Regional de Magallanes y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico. Algunos comentarios fueron:

“Luminaria más adecuada para lectura de pendones y tamaño de textos un poco más grande. Nota aparte: atención de funcionarios, en recepción y guardia, fue excelente, muy amables y cordiales.”

Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico

“Mejorar la iluminación para poder ver más.”

Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Algunas salas se me dificultó el tema de la luz para apreciar los objetos, en la parte de la casa de arriba. El resto todo bien :)”

Museo Regional de Magallanes

Otro aspecto mencionado fue la necesidad de contar con **más información en las exhibiciones**. Estas sugerencias van desde el incluir el nombre o título de los objetos, hasta profundizar en las explicaciones y contextos que entregan los textos de la exhibición. Sobre esto, las y los visitantes mencionaron:

“Ampliar los textos, contar más detalle de las costumbres y cultura de la época, hábitos religiosos, sociales. Falta detalle, se podría explotar más, vender merchandising y poner cafetería.”

Museo Regional de Magallanes

“Titular algunos objetos e incluir el año aproximado por ejemplo de los proyectores.”

Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Explicar un poco más o poner textos explicativos en la sala 4 de los objetos en exhibición, objetos mapuches, etc. pero lo demás excelente.”

Museo Arqueológico de La Serena

Por otra parte, las y los visitantes hicieron hincapié en que los museos contaran con más trabajadores para **responder dudas o realizar visitas guiadas**:

“Podrían tener personas permanentes que cuenten la historia del lugar, en mi caso lo realizó el personaje de pirata fue muy interesante y lúdico hace más atractivo el lugar y no solo leer las reseñas.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Sería bueno que hubiera un funcionario para indicar cómo recorrer la exposición.”

Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Poder contar con una visita guiada que cuente o relate la historia de Magallanes desde la época prehispánica hasta la mitad del siglo XIX.”

Museo Regional de Magallanes

El **uso de recursos digitales** fue uno de los tópicos más mencionados por parte de las y los visitantes encuestados. En este sentido, reforzaron la necesidad de contar con innovaciones digitales que hicieran el recorrido más interactivo:

“Integración digital de la exhibición. Realidad aumentada.”

Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó

“Utilizar códigos QR para redirigir a videos reseñas.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Agregar a la muestra información multimedia, pantallas táctiles, audio guía, etc. Sería muy interesante tener una exhibición más interactiva e inmersiva.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Agregar juegos y multimedia para los niños y activar las dinámicas presentes”

Museo del Limarí

Respecto a la **actualización de las exhibiciones y su contenido**, las y los visitantes encuestados indicaron la importancia de abordar nuevos temas y perspectivas en la forma en que las exhibiciones están planteadas. En este sentido, indicaron:

“El discurso sobre los pueblos originarios sigue siendo el mismo hace 500 años, dejando a los españoles como la máxima potencia del mundo en ese tiempo, denle tribuna a los originarios.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Falta conocer más sobre las múltiples causas de la extinción de los pueblos originarios, que van más allá de las enfermedades que nos trajeron los colonizadores.”

“En género me pareció no ver nada de Irma Salas quien fue la primera chilena en tener un doctorado en educación. Quizás falta un poco más de explicación del movimiento feminista. Había algunos objetos sin infografía (sala de clases).”

Museo de la Educación Gabriela Mistral

Otros de los tópicos más mencionados tuvieron que ver con la experiencia de visita y las mejoras de facilidades para personas con discapacidad. En cuanto a la **experiencia de visita**, se resaltaron aspecto de ornato y comodidad a mejorar como, por ejemplo:

“Quizás el zócalo debiese ser acondicionado para una estética más llamativa y acogedora.”

Museo Regional de Magallanes

“La entrada a la exhibición es fría, extraña.”

Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“En las pasarelas queda un espacio, entre la pasarela y la baranda de vidrio y lo encontré peligroso para los niños, el resto todo excelente.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

Respecto a la mejora en **facilidades para personas con discapacidad**, se mencionó:

“Texto en braille para personas ciegas o audios explicando las imágenes presentadas.”

Museo Regional de Aysén

“Ojalá haya inclusión dentro del museo como por ejemplo aplicar sistema braille para que todos disfruten de la experiencia.”

Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Hola sería fantástico que habilitaran una ruta para personas con discapacidad.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

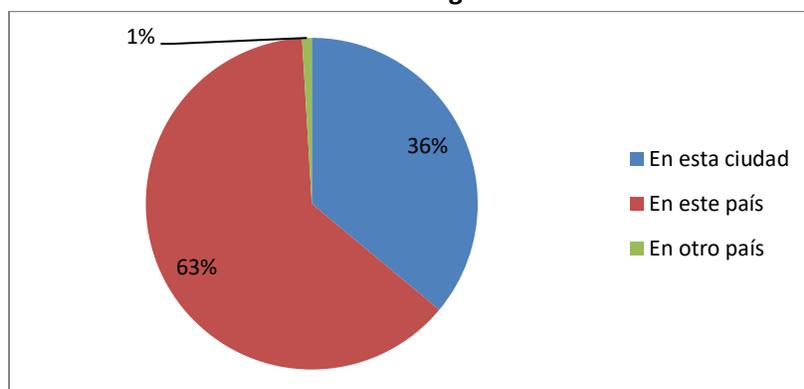
Finalmente, las felicitaciones y agradecimientos fueron los comentarios más presentes, recibidos por todos los museos que participaron de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021. Las y los visitantes agradecieron aspectos como el buen trato y disposición de las y los trabajadores de museos, el espacio donde se ubica la exhibición, y la calidad de las exposiciones.

VI. Características de los visitantes

En términos generales, se ve que la mayoría de las y los visitantes encuestados son turistas nacionales (63%), seguidos por los visitantes locales (36%); un 56% se identifica como mujer; tienen una edad promedio de 37,2 años; y cuentan con un nivel de educación alto, contando un 48% con educación superior.

En cuanto al lugar de residencia de las y los visitantes, el gráfico 1 muestra que la mayoría de los encuestados viven en Chile (63%), por lo que corresponden a turistas nacionales. Le siguen los visitantes locales, que son un 36% de visitantes encuestados que viven en la misma ciudad donde se encuentra el museo. Por otro lado, un 1% son turistas extranjeros, residentes de otro país.

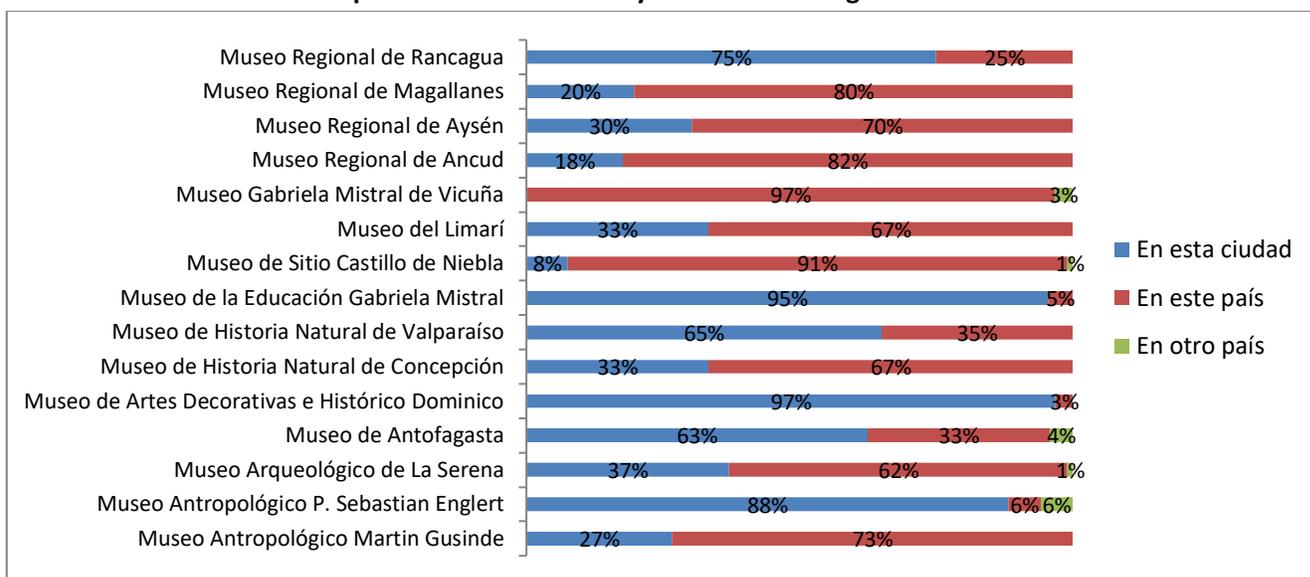
Gráfico 1: Visitantes según su residencia



Fuente: Elaboración propia, SNM.

El gráfico 2 desglosa el tipo de residencia según el museo al que asistieron. Se observa que el Museo de la Educación Gabriela Mistral, Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico y el Museo Antropológico Padre Sebastián Englert tienen una orientación hacia el público local, el cual compone un porcentaje mayoritario de sus visitas. Por el contrario, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo de Sitio Castillo de Niebla cuentan con una orientación turística que se refleja en sus altos porcentajes de visitantes turistas nacionales.

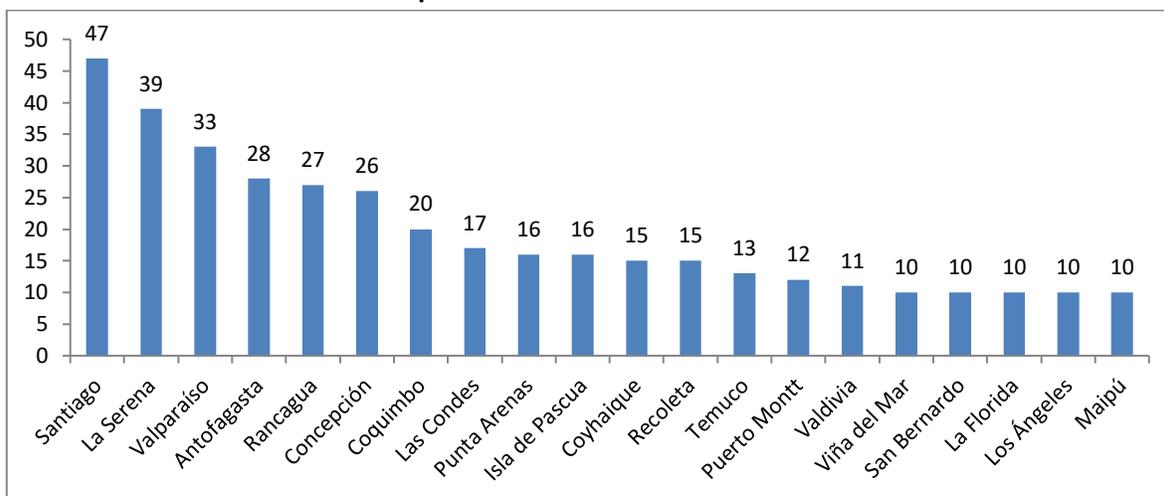
Gráfico 2: Tipo de residencia de las y los visitantes según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM.

En cuanto a las principales comunas de procedencia de los turistas nacionales, destacan Santiago, La Serena y Valparaíso, con más de 30 visitantes de estos lugares. Le siguen Antofagasta, Rancagua y Concepción.

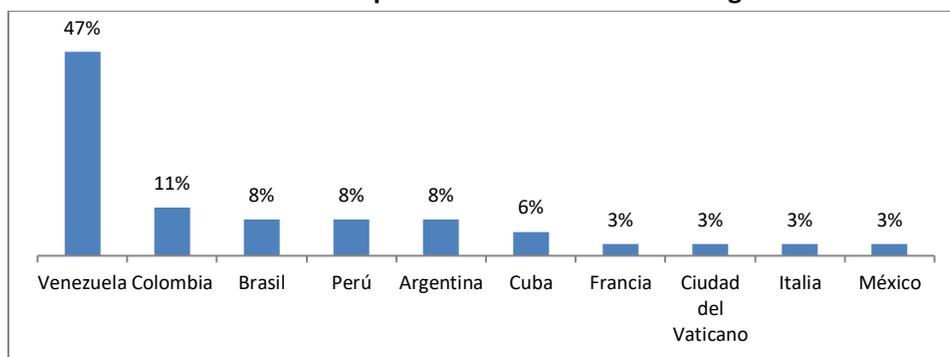
Gráfico 3: Principales 20 comunas de residencia de visitantes



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Finalmente, el gráfico 4 muestra que entre los visitantes encuestados que viven en Chile, pero nacieron en otro país, sobresalen los migrantes de Venezuela y Colombia.

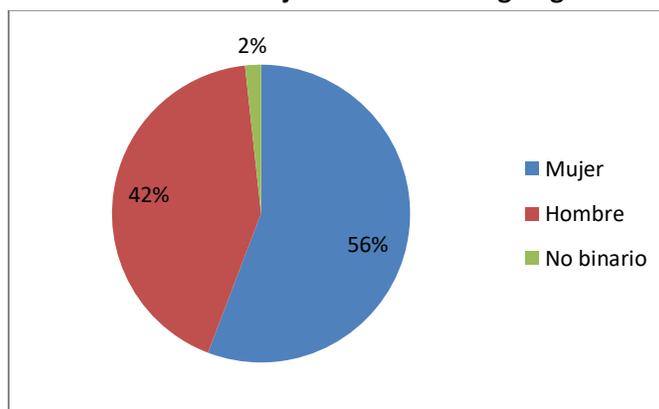
Gráfico 4: País de proveniencia de visitantes migrantes



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Respecto del género de las y los encuestados, un 56% se identificó como mujer, mientras que un 42% se identificó como hombre. Por otro lado, un 2% declaró ser no binario.

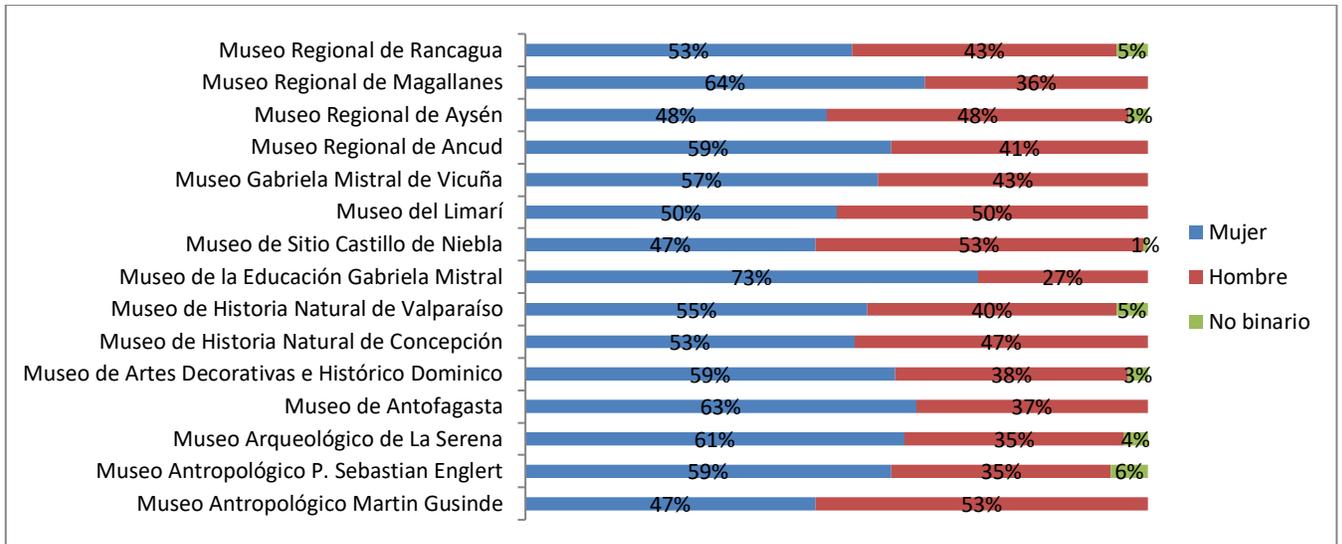
Gráfico 5: Porcentaje de visitantes según género



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Al observar la distribución del género según los museos participantes (ver gráfico 6), se ve que museos como el Museo de la Educación Gabriela Mistral y el Museo Regional de Magallanes destacan por su alta presencia femenina.

Gráfico 6: Género de las y los visitantes según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM.

En promedio, la edad de los visitantes encuestados fue de 37,2 años, con una mediana de 34 años y una moda de 30 años, siendo esta la edad más frecuente entre los visitantes.

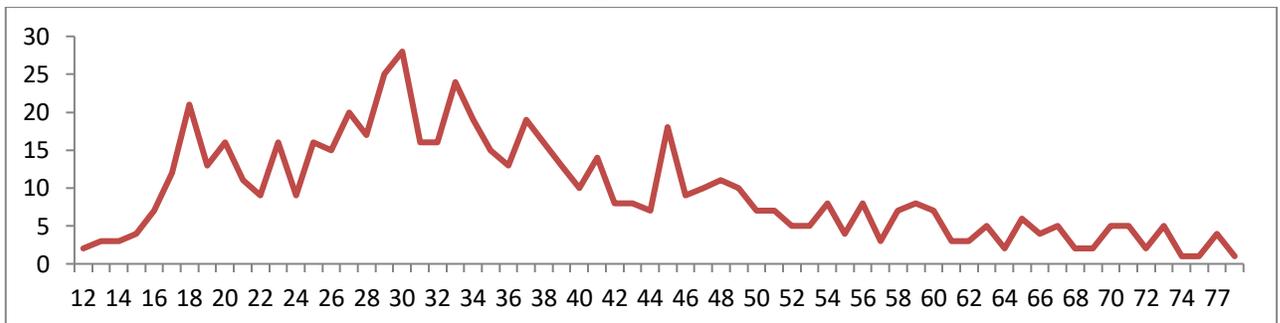
Tabla 20: Promedio, mediana y moda de edad de las visitas

Media	37,2
Mediana	34
Moda	30
Mínimo	12
Máximo	81

Fuente: Elaboración propia, SNM.

A su vez, el gráfico 7 muestra que existe una concentración de visitantes entre los 25 y 45 años.

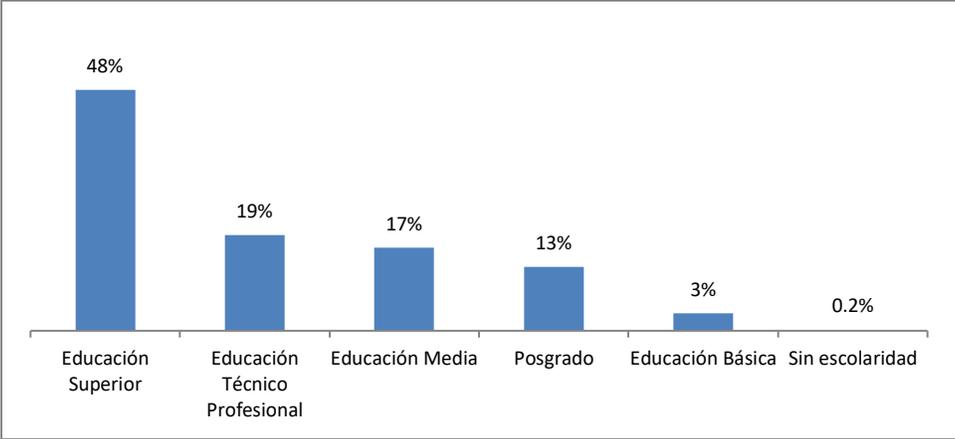
Gráfico 7: Histograma de edad



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Finalmente, en cuanto a la escolaridad de las y los visitantes, un grupo importante de ellos cuenta con estudios de educación superior (48%). Le siguen quienes cuentan con educación técnica (19%), educación media (17%) y posgrado (13%).

Gráfico 8: Porcentaje de visitantes según situación de escolaridad



Fuente: Elaboración propia, SNM.

VII. Conclusiones

1. Sobre la información obtenida

1.1. En cuanto a la evaluación

Los visitantes evalúan muy satisfactoriamente a los museos de la Subdirección Nacional de Museos (6,79); tanto en su atención de usuarios (6,85), como la experiencia de visita (6,79) y la exhibición recorrida (6,71).

Los museos cuentan con una muy buena evaluación de su exhibición permanente (6,71), siendo mejor evaluados que en años anteriores. Los aspectos a observar para futuras mejoras son la iluminación de los textos y el tamaño de la letra, especialmente en museos que obtuvieron calificación bajo 6,0 en estos ítems como son el Museo Antropológico Martín Gusinde, Museo del Limarí y Museo Gabriela Mistral de Vicuña. Los comentarios de sugerencias que entregan los visitantes son muy claros en las nuevas exigencias hacia los museos como son la necesidad de una mayor digitalización y de servicios personalizados.

Los museos cuentan con una muy buena evaluación de la atención entregada (6,85). Tanto la recepción (6,01) como la información recibida (6,79) fueron evaluadas con un nivel muy satisfactorio. Además, hay una muy buena evaluación de la experiencia general que ofrecen (6,79). Esta nota es inferior a la recibida en 2019 (6,82), pero mayor a la obtenida en 2018 (6,77), siendo similar a la situación pre pandemia.

El hecho que la experiencia y la atención hayan sido mejor evaluadas que la exhibición, muestra que existen elementos diferentes de la exhibición que agregan valor a la visita y que es relevante considerar.

1.2. Caracterización

Los visitantes de nuestros museos tienden a ser turistas nacionales (63%) –incluso más que antes (52%), mujeres (56%) y hombres (42%), de entre 25 y 34 años y con un nivel educacional alto (48%).

La distribución de perfiles de público en los museos permite concluir, nuevamente, que no todos los museos reciben el mismo perfil de público, existiendo ciertas variaciones. Mientras la mayoría cuenta con un público mayoritario de turistas nacionales, algunos cuentan con una orientación más local. Mientras los museos tienden a recibir más mujeres como visitantes, existen museos excepcionales que reciben un público mayoritariamente masculino.

La encuesta de satisfacción 2021 arrojó resultados similares a los obtenidos en 2019, consolidando la confianza en el sistema de levantamiento de datos por medio de esta encuesta (sistema muestral y aplicación de encuestas). Por su parte, al comparar el perfil de visitantes 2021 con años anteriores, se advierte que no ha variado el perfil general de los usuarios, pero sí la concentración de sus

características. Por ejemplo, se advierte un mayor porcentaje de mujeres y un menor porcentaje de personas con nivel educacional alto, a pesar de que siguen siendo grupos mayoritarios.

2. Sobre el instrumento de evaluación

La primera conclusión es que a pesar de las dificultades de aplicación que esta versión tuvo debido a la reapertura incipiente de los museos al público, sí fue posible cumplir con los objetivos de esta encuesta. Se logró medir la calidad de la exhibición de los museos de la Subdirección Nacional de Museos desde la satisfacción de los usuarios, así como medir la satisfacción de la experiencia general de la visita y presentar una tipología nacional del usuario en función de tendencias mayoritarias. El instrumento permitió levantar la información requerida, cumpliendo con las exigencias del Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes.

Ahora bien, la muestra recabada pudo ser mejor en otras circunstancias, recogiendo información efectiva de todos los museos de la Subdirección, y sobrepasando el mínimo de encuestas solicitadas.

El uso de la escala de 1 a 7 para evaluar la exhibición, la atención y la experiencia de los museos permitió medir escasamente la discriminación entre niveles de satisfacción de los usuarios. Desde el área de Estudios comprendemos la necesidad de usar esta escala para cumplir con la meta propuesta por el Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes. Sin embargo, es patente que la escala no permite discriminar entre niveles de alta, media y baja satisfacción de los usuarios. Si bien los resultados de la encuesta mostraron variaciones de notas, en su gran mayoría, estas transitaban entre el 6,0 y el 7,0. Esto nos lleva a reflexionar si esto se debe a que los usuarios de nuestros museos evalúan efectivamente muy bien estos servicios, o bien, no usan la escala de 1 a 7. Si los encuestados evalúan mal un servicio ¿Lo evalúan con una nota 1 o 2? ¿Cuál es la real escala de evaluación que utilizan los encuestados para evaluar? El no uso de la escala completa de notas por parte de los encuestados dificulta el análisis de resultados. Desde esta perspectiva, es posible mantener la escala de 1 a 7 en una encuesta de satisfacción de usuarios que busque medir la meta del Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes, pero no es posible sostener esta escala de evaluación en una encuesta de públicos que busque analizar más variables en la evaluación del museo.

Por último, la consulta por el correo electrónico al final del cuestionario permitió continuar generando una base de datos de públicos de los museos de la Subdirección Nacional de Museos, a partir del envío de los resultados de este estudio.

3. Sobre la aplicación de la encuesta

Este año, el muestreo varió respecto a los años anteriores. Debido a la poca certeza respecto de la cantidad de visitantes a recibir, se generó una muestra mínima a alcanzar por cada uno de los museos que participaron.

La aplicación del cuestionario vía iPad permitió contar con una base de datos el mismo día que se cierra la aplicación de la muestra, facilitando la identificación de encuestas válidas y acortando el tiempo dedicado al análisis de la información. Sin embargo, dado el contexto actual, varias de las encuestas fueron aplicadas en papel, y luego subidas a la plataforma. De igual forma, se sugiere mantener la aplicación de la encuesta en iPad en todos los museos de la Subdirección.

Por su parte, los seguimientos semanales a la cantidad de cuestionarios aplicados permitieron llevar un conteo del avance de los museos. Esto fue útil en el contexto de reaperturas parciales, puesto que sirvió a los museos para recordar sus metas y ordenar sus tiempos.