



Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías 2024

Programa Gestión de Exhibiciones Permanentes

Área de Estudios

Octubre de 2024

El informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada en 2024, a 17 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>I. Introducción</i> | 2 |
| <i>II. Metodología</i> | 3 |
| Aplicación del cuestionario..... | 6 |
| Muestra..... | 7 |
| <i>III. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia</i> | 9 |
| 1. Evaluación de la exhibición permanente | 11 |
| 1.1. Evaluación general por museos | 12 |
| 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 | 23 |
| 3.1. Evaluación general por museos | 23 |
| <i>IV. Sugerencias para mejorar la exposición</i> | 24 |
| <i>V. Características de quienes visitan los museos</i> | 29 |
| <i>VI. Conclusiones</i> | 34 |

I. Introducción

El presente informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024 (ESU 2024). El instrumento tiene como objetivo medir los estándares mínimos de calidad de las exhibiciones permanentes de los museos del Estado. Por medio de una encuesta aplicada a las y los visitantes de 17 museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, coordinados por la Subdirección Nacional de Museos, se recoge su evaluación de la exhibición, de la atención entregada por el equipo del museo y la experiencia general de la visita. Con esta información, se busca verificar que las exhibiciones cumplan con requisitos mínimos específicos, ofrezcan exposiciones de alta calidad y mantengan los estándares esperados según un enfoque de satisfacción de quienes visitan.

Los principales resultados indican que los usuarios/as evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención del museo y la experiencia de la visita. Destacan particularmente aspectos como la limpieza y mantención 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 son visitantes locales y turistas nacionales, de género femenino, en promedio de 35 años y con un nivel de escolaridad alto.

A continuación, se presentan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024, estructurados en dos líneas generales. La primera, muestra la evaluación 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 coordinados por la Subdirección Nacional de Museos 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 este reporte contribuya al mejoramiento de la calidad de las exhibiciones permanentes de los museos, además de entregar información general sobre quiénes son sus visitantes. Específicamente, brindando insumos para orientar sus servicios a los distintos tipos de usuarios/as, incluyéndolos en las decisiones de la institución; así como también mejorar los procesos de planificación y gestión en los museos de la Subdirección Nacional de Museos.

II. Metodología

El propósito de esta encuesta es conocer la evaluación que las y los visitantes hacen de la exhibición del museo visitado, así como de la atención recibida y la experiencia general de la visita, 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 coordinados por la Subdirección Nacional de Museos desde la satisfacción de usuarios/as.
- Medir la satisfacción de la experiencia general de la visita.
- Presentar una tipología nacional del usuario/a en función de tendencias mayoritarias.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios se aplicó por primera vez 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 del 2011 el estudio se amplió al resto de los museos de la Subdirección Nacional de Museos con exhibiciones permanentes abiertas al público.

En 2016 la encuesta fue simplificada para orientarla de mejor forma a su objetivo de medir la satisfacción de las y los visitantes con la muestra permanente; y de este modo garantizar su convivencia con un cuestionario adicional de visitantes de museos, el cual levanta perfiles de visitantes e identifica ámbitos de la gestión de públicos donde poner atención. En esta línea, durante 2017 se realizaron cambios en el cuestionario, definiendo 15 preguntas enfocadas en la evaluación y perfil sociodemográfico. El cuestionario aplicado en 2017 obtuvo buenos resultados metodológicos, por lo que se mantuvo sin cambios para los años posteriores. En 2021 se realizó la modificación en la pregunta por género, incluyendo la categoría 'no binario', a la par con los atributos 'mujer' y 'hombre'. Se adjunta a continuación el cuestionario en papel, tanto en español (ver imagen 1) como en inglés (ver imagen 2).

Imagen 1: Cuestionario en español



Ministerio de
Cultura,
Las 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.

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?

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?**

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.

Aplicación del cuestionario

La aplicación del cuestionario se realizó por medio de tres formatos, que podían ser escogidos por los museos participantes según sus facilidades. El primero fue por medio del uso de una Tablet, donde se aloja la encuesta en la plataforma web *Survey Monkey*, que permite contestar la encuesta de manera rápida y expedita, almacenando las respuestas en una misma base de datos.

El segundo formato fue por el uso de un código QR que redirige a la encuesta cargada en *Survey Monkey*. De esta forma, las y los visitantes podían contestar el cuestionario desde sus teléfonos celulares, conectados al *Wifi* ofrecido por el museo, o desde sus propias redes. Por último, los museos podían ofrecer contestar la encuesta en formato papel, lo cual se volvió útil en los casos donde había una conexión a internet débil, o cuando muchas personas querían contestar la encuesta pero sólo había acceso a una Tablet. Esta opción implica que quienes se encargaron de la encuesta debían ingresar las respuestas obtenidas en papel al mismo sitio web, para así tener una base consolidada y de fácil acceso.

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

El cuestionario se aplicó en 17 museos de los 24 coordinados por la Subdirección Nacional de Museo. Su aplicación se realizó durante un mes corrido, entre el 12 de agosto y el 12 de septiembre. Cabe destacar que es la primera vez que la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as no se realizó en los últimos meses del año. Esta decisión se debe a que el 2023 no se aplicó el instrumento, ya que los museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural se encontraban cerrados por una paralización de funciones por parte de los y las trabajadores, quienes exigían reivindicaciones laborales. Ante esta situación, se decidió suspender la ESU 2023 y adelantar su aplicación para 2024.

Los siete museos que no participaron de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as 2024 son el Museo Antropológico Sebastián Englert, el Museo Regional de la Araucanía, el Museo Regional de Atacama, el Museo Mapuche de Cañete, el Museo Regional de Magallanes y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico. Estas instituciones no aplicaron el instrumento ya que se encontraban cerradas durante el proceso de levantamiento de información.

Muestra

La muestra fue calculada individualmente para cada museo, con el fin de asegurar representatividad según la realidad de cada establecimiento. El muestreo se realizó en base a la cantidad de visitas recibidas en 2023 por cada museo, considerado un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error para garantizar su representatividad. Con esto, se solicitó una cantidad de encuestas mínimas para que los resultados levantados fueran fidedignos y apegados a la realidad museal.

Tabla 1: Muestra según museos

| Museo | Visitas totales 2023 | Muestra anual calculada | Muestra mensual calculada | Encuestas solicitadas (mínimo) |
|---|----------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 12.174 | 373 | 31 | 31 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 33.827 | 380 | 32 | 32 |
| Museo de Antofagasta | 16.969 | 376 | 31 | 31 |
| Museo Arqueológico de la Serena | 71.123 | 383 | 32 | 32 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 19.432 | 377 | 31 | 31 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 104.813 | 383 | 32 | 32 |
| Museo del Limarí | 14.836 | 375 | 31 | 31 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 67.127 | 382 | 32 | 32 |
| Museo Regional de Rancagua | 27.449 | 379 | 32 | 32 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 26.708 | 379 | 32 | 32 |
| Museo de Arte y Artesanía de Linares | 14.162 | 375 | 31 | 31 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 5.266 | 359 | 30 | 30 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 59.141 | 382 | 32 | 32 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 210.173 | 384 | 32 | 32 |
| Museo Regional de Ancud | 36.141 | 381 | 32 | 32 |
| Museo Regional de Aysén | 24.713 | 379 | 32 | 32 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 1.131 | 287 | 24 | 24 |

Fuente: Elaboración propia.

Luego de un mes de aplicación, los museos alcanzaron las muestras presentadas en la tabla 2¹. Con esto se recabó una muestra total de 731 encuestas válidas.

Tabla 2: Cantidad de encuestas a aplicar por museo

| Museo | Muestra esperada | Muestra alcanzada |
|---|------------------|-------------------|
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 32 | 66 |
| Museo Regional de Rancagua | 32 | 56 |
| Museo Arqueológico de la Serena | 32 | 55 |

¹ Todos los museos, exceptuando el Museo de la Educación Gabriela Mistral, alcanzaron y superaron la muestra esperada.

| | | |
|--|-----|-----|
| Museo Regional de Aysén | 32 | 55 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 31 | 54 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 32 | 51 |
| Museo de Antofagasta | 31 | 44 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 30 | 42 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 32 | 41 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 31 | 39 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 31 | 37 |
| Museo Regional de Ancud | 32 | 36 |
| Museo del Limarí | 31 | 35 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 32 | 33 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 32 | 32 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 32 | 31 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 24 | 24 |
| Total | 529 | 731 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

III. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia

Se solicitó a los y las 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 3: 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 evaluados por quienes visitaron los museos (exhibición, atención del museo y experiencia de la visita) reciben una calificación muy satisfactoria (ver tabla 4). El ítem mejor evaluado fue la atención otorgada por las y los trabajadores de museos con nota 6,84. Le sigue la calificación obtenida por la experiencia general de visita al museo, con nota 6,80. Finalmente, la evaluación de exhibición obtuvo nota 6,65. El promedio final, entre la calificación de exhibición, atención y experiencia, fue de 6,76.

Considerando los promedios finales alcanzados para los ítems Exhibición, Atención y Experiencia, el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna destacó entre las demás instituciones al obtener la calificación más alta, con nota 6,94. Le sigue el Museo Regional de Ancud, con nota 6,92 y el Museo Territorial Yagan Usi con 6,91.

Tabla 4: Evaluación promedio según museo e ítem

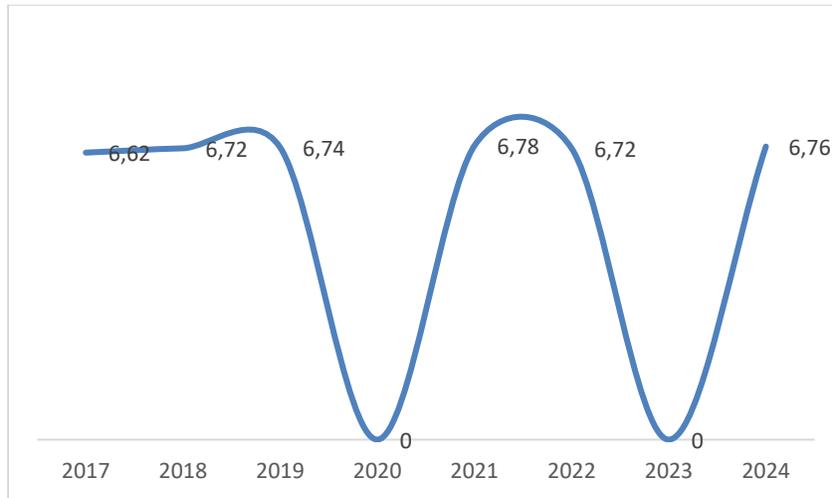
| Museo | Promedio Exhibición | Promedio Atención | Promedio Experiencia | Promedio Final |
|---|---------------------|-------------------|----------------------|----------------|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,86 | 6,99 | 6,97 | 6,94 |
| Museo Regional de Ancud | 6,83 | 7,00 | 6,94 | 6,92 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,81 | 6,96 | 6,96 | 6,91 |
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 6,71 | 6,96 | 6,86 | 6,85 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,77 | 6,84 | 6,89 | 6,83 |
| Museo Regional de Aysén | 6,84 | 6,78 | 6,87 | 6,83 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,76 | 6,89 | 6,81 | 6,82 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,62 | 6,90 | 6,88 | 6,80 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,78 | 6,66 | 6,93 | 6,79 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,65 | 6,94 | 6,73 | 6,77 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,63 | 6,82 | 6,68 | 6,71 |
| Museo de Antofagasta | 6,51 | 6,92 | 6,68 | 6,70 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,66 | 6,69 | 6,74 | 6,70 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,45 | 6,91 | 6,67 | 6,67 |
| Museo del Limarí | 6,51 | 6,80 | 6,69 | 6,67 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,41 | 6,69 | 6,67 | 6,59 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,41 | 6,67 | 6,59 | 6,56 |
| Total general | 6,65 | 6,84 | 6,80 | 6,76 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

Al analizar la evolución de los promedios finales (ver gráfico 1), la nota alcanzada en 2024 es mayor a la de 2022, y es una de las más altas de los últimos años², exceptuando la calificación obtenida en 2021, cuando en promedio los museos obtuvieron un 6,78.

² Para consultar las versiones anteriores de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as, visitar <https://www.museoschile.gob.cl/encuesta-de-satisfaccion-de-usuarios>

Gráfico 1: Evolución del promedio de evaluación, por año³

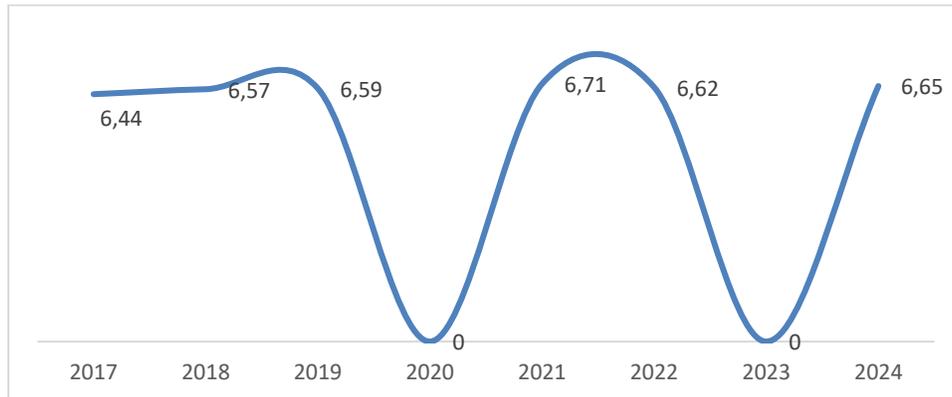


Fuente: Elaboración propia. SNM.

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 6,65, lo cual se mantiene en los parámetros de la última Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada durante 2022 (ver gráfico 2).

Gráfico 2: Evolución de notas recibidas por las exhibiciones, por año



Fuente: Elaboración propia. SNM.

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

³ En 2020 y 2023 no se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as. En 2020 no se aplicó debido a los cierres en los museos por la pandemia por covid-19, mientras que en 2023 la paralización de los museos por demandas laborales impidieron la aplicación de la ESU.

1.1. Evaluación general por museos

La exhibición del Museo Ciudadano Vicuña Mackenna fue la mejor evaluada por las y los visitantes, recibiendo una nota promedio de 6,86. También destacan el Museo Regional de Aysén, el Museo Regional de Ancud y el Museo Territorial Yagán Usi, que fueron evaluados con notas 6,84; 6,83; y 6,81, respectivamente. Mientras que las evaluaciones más bajas las recibieron el Museo de Historia Natural de Valparaíso y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña, ambos con calificación 6,41.

Los promedios, de mayor a menor, fueron los siguientes:

Tabla 5: Evaluación promedio de la exhibición según museo

| Museo | Promedio Exhibición |
|---|---------------------|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,86 |
| Museo Regional de Aysén | 6,84 |
| Museo Regional de Ancud | 6,83 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,81 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,78 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,77 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,76 |
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 6,71 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,66 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,65 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,63 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,62 |
| Museo del Limarí | 6,51 |
| Museo de Antofagasta | 6,51 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,45 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,41 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,41 |
| Total general | 6,65 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

1.2. Resultado por ítem evaluado

De los diferentes aspectos analizados en el ítem Exhibición, se observa que limpieza y mantención fue el mejor evaluado, con un nota promedio 6,89. También destacan la calidad de las imágenes de la muestra, con calificación 6,79, y el interés que suscitan los objetos exhibidos y el diseño de la exposición permanente, ambos con nota 6,76.

Las notas más bajas fueron atribuidas a la iluminación para leer los textos (6,46) y al tamaño de la letra de los textos (6,42).

Tabla 6: Promedio de notas por ítem evaluado de la exhibición

| Ítem Exhibición | Promedio |
|---|----------|
| Limpieza y mantención de la exhibición. | 6,89 |
| Calidad de las imágenes de la exhibición. | 6,79 |
| El interés de los objetos exhibidos. | 6,76 |

| | |
|--|------|
| Diseño de la exhibición permanente. | 6,76 |
| Aporte informativo de los textos de la exhibición. | 6,68 |
| Iluminación para observar objetos. | 6,58 |
| Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones. | 6,53 |
| Iluminación para leer los textos. | 6,46 |
| Tamaño de letra de los textos de la exhibición. | 6,42 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

a) Limpieza y mantención de la exhibición.

La limpieza y mantención de la exhibición fue el aspecto mejor evaluado, con un promedio de 6,89. Si bien todos los museos fueron evaluados muy satisfactoriamente, destacan particularmente el Museo Histórico Gabriel González Videla y el Museo de Historia Natural de Concepción con la calificación máxima (7,0).

Tabla 7: Evaluación de limpieza y mantención por museo

| Museo | Limpieza y mantención de la exhibición |
|--|--|
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 7,00 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 7,00 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,98 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,97 |
| Museo de Antofagasta | 6,93 |
| Museo Regional de Aysén | 6,93 |
| Museo Regional de Ancud | 6,92 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,92 |
| Museo del Limarí | 6,91 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,91 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,90 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,87 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,86 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,80 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,80 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,79 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,75 |
| Promedio | 6,89 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

b) Calidad de las imágenes de la exhibición

Las y los visitantes evaluaron la calidad de las imágenes de las exhibiciones con un 6,79. El Museo Ciudadano Vicuña Mackenna recibió la nota más alta (6,97), seguido del Museo Arqueológico de La Serena (6,96), del Museo Regional de Rancagua (6,93) y el Museo Territorial Yagan Usi (6,92). Los museos con la evaluación más baja fueron el Museo de Sitio Castillo de Niebla y el Museo del Limarí, ambos con una calificación de 6,54.

Tabla 8: Evaluación de calidad de las imágenes en exhibición por museos

| Museo | Calidad de las imágenes de la exhibición |
|---|--|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,97 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,96 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,93 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,92 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,89 |
| Museo Regional de Aysén | 6,85 |
| Museo de Antofagasta | 6,84 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,84 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,82 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,80 |
| Museo Regional de Ancud | 6,78 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,76 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,74 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,58 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,56 |
| Museo del Limarí | 6,54 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,54 |
| Promedio | 6,79 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

c) Interés de los objetos exhibidos

El interés que los objetos de las exhibiciones suscitaron en las y los visitantes encuestados fue calificado con nota 6,76. Destaca particularmente el Museo Arqueológico de La Serena, que recibió una calificación de 6,95. Le siguen el Museo Territorial Yagan Usi, el Museo Histórico de Yervas Buenas y el Museo de Historia Natural de Concepción, con notas 6,88; 6,86; y 6,85, respectivamente. El museo con la evaluación más baja fue el Museo de Arte y Artesanías de Linares (6,54).

Tabla 9: Evaluación del interés de los objetos por museos

| Museo | El interés de los objetos exhibidos |
|---|-------------------------------------|
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,95 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,88 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,86 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,85 |
| Museo Regional de Ancud | 6,83 |
| Museo del Limarí | 6,83 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,82 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,80 |
| Museo de Antofagasta | 6,80 |
| Museo Regional de Aysén | 6,78 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,77 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,76 |

| | |
|---|------|
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,76 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,65 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,63 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,59 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,54 |
| Promedio | 6,76 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

d) Diseño de la exhibición permanente

Los diseños de las exhibiciones permanentes recibieron una nota 6,76. De este ítem sobresale el Museo Arqueológico de La Serena, evaluado con nota 6,93. Le siguen el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, el Museo Regional de Ancud y el Museo Territorial Yagan Usi, todos con nota 6,92. El museo con la evaluación más baja en este aspecto fue el Museo O'higiniano y de Bellas Artes de Talca, con nota 6,53.

Tabla 10: Evaluación del diseño de la exhibición por museos

| Museo | Diseño de la exhibición permanente |
|--|------------------------------------|
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,93 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,92 |
| Museo Regional de Ancud | 6,92 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,92 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,91 |
| Museo Regional de Aysén | 6,87 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,85 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,81 |
| Museo de Antofagasta | 6,80 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,78 |
| Museo del Limarí | 6,77 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,70 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,65 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,59 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,56 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,55 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,53 |
| Promedio | 6,76 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

e) Aporte informativo de los textos de la exhibición

El aporte informativo de los textos de las exhibiciones fue calificado con una nota global de 6,68. Sobresale particularmente el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, con nota 6,97. También destacan el Museo Regional de Aysén, el Museo Regional de Ancud y el Museo Territorial Yagan Usi, con notas 6,87; 6,86; y 6,83, respectivamente. La calificación más baja la recibió el Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca con nota 6,33.

Tabla 11: Evaluación del aporte informativo de los textos de la exhibición

| Museo | Aporte informativo de los textos de la exhibición |
|---|---|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,97 |
| Museo Regional de Aysén | 6,87 |
| Museo Regional de Ancud | 6,86 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,83 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,78 |
| Museo de Antofagasta | 6,77 |
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 6,76 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,75 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,71 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,71 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,68 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,61 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,61 |
| Museo del Limarí | 6,60 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,44 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,38 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,33 |
| Promedio | 6,68 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

f) Iluminación para observar los objetos

En general, la iluminación de las exhibiciones para observar los objetos recibió una nota promedio de 6,58. El Museo Ciudadano Vicuña Mackenna y el Museo Regional de Aysén alcanzaron las notas más altas en este ítem, con un 6,87 y 6,84, respectivamente. La calificación más baja la recibió el Museo de Antofagasta, con un 6,14, una de las más bajas dentro de la evaluación de las exhibiciones. Le sigue el Museo de Historia Natural de Valparaíso, con nota 6,18, y el Museo de Arte y Artesanía de Linares, con una calificación de 6,20.

Tabla 12: Evaluación de la iluminación de objetos por museos

| Museo | Iluminación para observar objetos |
|---|-----------------------------------|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,87 |
| Museo Regional de Aysén | 6,84 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,76 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,75 |
| Museo Regional de Ancud | 6,75 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,75 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,75 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,68 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,66 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,65 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,58 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,56 |
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 6,55 |

| | |
|---|------|
| Museo del Limarí | 6,40 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,20 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,18 |
| Museo de Antofagasta | 6,14 |
| Promedio | 6,58 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

g) Iluminación general para recorrer las salas de exposiciones

Respecto a la iluminación que tienen las salas de exposiciones, las y los visitantes la calificaron con una nota general de 6,53. El Museo Regional de Aysén alcanzó la nota más alta, con un 6,89, seguido del Museo Histórico Gabriel González Videla, con una calificación 6,81.

Por su parte, el Museo de Antofagasta obtuvo una nota 5,98, la más baja de este ítem. Le sigue el Museo del Limarí y el Museo de Arte y Artesanía de Linares, con calificaciones 6,14 y 6,15, respectivamente.

Tabla 13: Evaluación de la iluminación para recorrer las salas por museos

| Museo | Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones |
|--|---|
| Museo Regional de Aysén | 6,89 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,81 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,79 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,79 |
| Museo Regional de Ancud | 6,75 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,71 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,70 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,69 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,65 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,62 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,56 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,45 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,23 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,19 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,15 |
| Museo del Limarí | 6,14 |
| Museo de Antofagasta | 5,98 |
| Promedio | 6,53 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

h) Iluminación para leer los textos

La iluminación para leer los textos recibió una calificación de 6,46, siendo uno de los ítems con calificaciones más bajas. Los museos mejor evaluados fueron el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, con nota 6,87, y el Museo Regional de Aysén, con nota 6,84.

Si bien la nota promedio de los museos fue muy satisfactoria (sobre 6,0), el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo de Antofagasta obtuvieron calificaciones bajo 6,0 (5,81 y 5,95, respectivamente).

Tabla 14: Evaluación de la iluminación de los textos por museos

| Museo | Iluminación para leer los textos |
|--|----------------------------------|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,87 |
| Museo Regional de Aysén | 6,84 |
| Museo Regional de Ancud | 6,78 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,73 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,71 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,70 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,59 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,57 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,54 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,53 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,52 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,42 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,17 |
| Museo del Limarí | 6,14 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,11 |
| Museo de Antofagasta | 5,95 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 5,81 |
| Promedio | 6,46 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

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

El tamaño de la letra de los textos de la exhibición fue el ítem con la calificación más baja, alcanzando una nota 6,42. Entre los museos que destacan positivamente está el Museo Regional de Ancud, con nota 6,84. Por el contrario, el Museo de Historia Natural de Valparaíso obtuvo la nota más baja (5,98), seguido del Museo de Historia Natural de Concepción (6,0).

Tabla 15: Evaluación del tamaño de los textos por museos

| Museo | Tamaño de letra de los textos de la exhibición |
|---|--|
| Museo Regional de Ancud | 6,86 |
| Museo Regional de Aysén | 6,73 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,67 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,65 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,63 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,56 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,55 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,49 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,45 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,41 |
| Museo de Antofagasta | 6,39 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,35 |

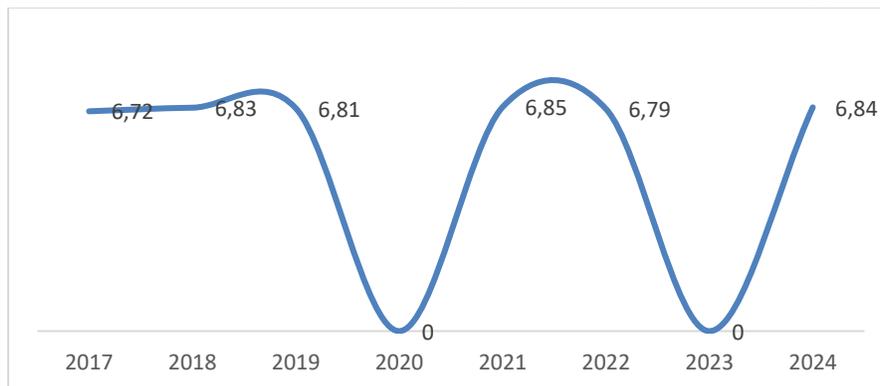
| | |
|--|------|
| Museo del Limarí | 6,29 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,18 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,16 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,00 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 5,98 |
| Promedio | 6,42 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2. Evaluación de la atención de los museos

Las y los visitantes que participaron de la encuesta se mostraron muy satisfechos y satisfechas con la atención recibida en su visita al museo, calificándola con nota 6,84, siendo el aspecto mejor evaluado de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024.

Gráfico 3: Evolución de notas recibidas por la atención de los museos, por año



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. El museo mejor evaluado en este aspecto fue el Museo Regional de Ancud que recibió nota 7,0. Le sigue el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna con nota 6,99, el Museo Histórico de Yerbas Buenas y el Museo Territorial Yagan Usi, ambos con 6,96 y el Museo de Historia Natural de Concepción con un 6,94 de calificación.

A continuación se presentan los promedios obtenidos por los museos:

Tabla 16: Evaluación de la atención por museos

| Museo | Promedio Atención |
|--|-------------------|
| Museo Regional de Ancud | 7,00 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,99 |
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 6,96 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,96 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,94 |
| Museo de Antofagasta | 6,92 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,91 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,90 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,89 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,84 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,82 |
| Museo del Limarí | 6,80 |
| Museo Regional de Aysén | 6,78 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,69 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,69 |

| | |
|----------------------------------|------|
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,67 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,66 |
| Promedio | 6,84 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2.2. Resultados por ítem evaluado

La atención entregada por parte de los museos y sus trabajadores recibió en promedio la calificación 6,84, siendo la más alta dentro de los ítems evaluados por la Encuesta de Satisfacción de Usuarios. La recepción, acogida y trato entregado por el equipo del museo fue lo mejor evaluado, con nota 6,91, mientras que la información general recibida fue calificada con nota 6,77.

Tabla 17: 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. | 6,77 |
| Promedio Atención | 6,84 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

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

La recepción, acogida y trato por parte del equipo del museo fue el aspecto mejor evaluado de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024, con una nota promedio de 6,91. Los museos Histórico de Yerbas Buenas, Ciudadano Vicuña Mackenna, Histórico Gabriel González Videla, Regional de Ancud y de Historia Natural de Concepción recibieron la calificación máxima (7,0).

Tabla 18: Evaluación del trato entregado por museos

| Museo | Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo. |
|---|---|
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 7,00 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 7,00 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 7,00 |
| Museo Regional de Ancud | 7,00 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 7,00 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,96 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,96 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,96 |
| Museo del Limarí | 6,94 |
| Museo de Antofagasta | 6,93 |
| Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca | 6,92 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,88 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,87 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,84 |
| Museo Regional de Aysén | 6,82 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,79 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,69 |
| Promedio | 6,91 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

b) Información general recibida de las y los funcionarios del museo

Quienes visitaron los museos evaluaron con nota 6,77 la información general que recibieron de parte del equipo de trabajo del museo. Destacó particularmente el Museo Regional de Ancud, que alcanzó nota 7,0 en este ítem. Le sigue el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna con calificación 6,97 y el Museo Territorial Yagan Usi, con nota 6,96.

Tabla 19: Evaluación de la información recibida, por museos

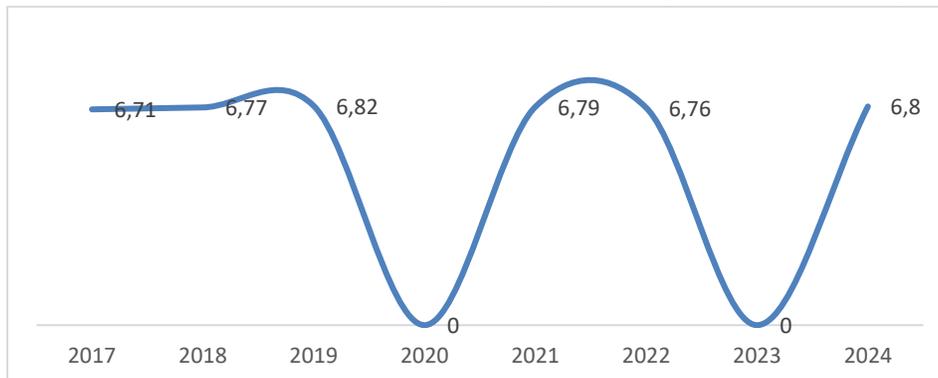
| Museo | Información general recibida de las y los funcionarios del museo |
|--|--|
| Museo Regional de Ancud | 7,00 |
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,97 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,96 |
| Museo Histórico de Yervas Buenas | 6,93 |
| Museo de Antofagasta | 6,91 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,88 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,88 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,85 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,78 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,76 |
| Museo Regional de Aysén | 6,75 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,71 |
| Museo del Limarí | 6,66 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,66 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,59 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,52 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,49 |
| Promedio | 6,77 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

3. Evaluación de la experiencia

Las personas usuarias evaluaron muy positivamente la experiencia en el museo, calificando el ítem con nota 6,80. Esta nota es mayor a las obtenidas en los últimos dos años:

Gráfico 4: Evolución de notas recibidas por la experiencia general del museo, por año



Fuente: Elaboración propia, SNM.

3.1. Evaluación general por museos

La experiencia vivida en el museo fue evaluada con nivel muy satisfactorio (sobre la nota 6,0) en todos los espacios. Los museos con las notas más altas fueron el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, con nota 6,97, el Museo Territorial Yagan Usi, con un 6,96, el Museo Regional de Ancud con 6,94 y el Museo Arqueológico de La Serena, con un 6,93.

Los promedios de mayor a menor son los siguientes:

Tabla 20: Evaluación de la experiencia de visita por museos

| Museo | Promedio Experiencia general en el museo |
|--|--|
| Museo Ciudadano Vicuña Mackenna | 6,97 |
| Museo Territorial Yagan Usi | 6,96 |
| Museo Regional de Ancud | 6,94 |
| Museo Arqueológico de La Serena | 6,93 |
| Museo Regional de Rancagua | 6,89 |
| Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca | 6,88 |
| Museo Regional de Aysén | 6,87 |
| Museo Histórico de Yerbas Buenas | 6,86 |
| Museo Histórico Gabriel González Videla | 6,81 |
| Museo de la Educación Gabriela Mistral | 6,74 |
| Museo de Historia Natural de Concepción | 6,73 |
| Museo del Limarí | 6,69 |
| Museo de Sitio Castillo de Niebla | 6,68 |
| Museo de Antofagasta | 6,68 |
| Museo de Historia Natural de Valparaíso | 6,67 |
| Museo de Arte y Artesanías de Linares | 6,67 |
| Museo Gabriela Mistral de Vicuña | 6,59 |
| Promedio | 6,80 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

IV. 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 con comentarios específicos sobre los museos y su experiencia.

Los comentarios entregados destacaron una multiplicidad de temáticas, sobresaliendo particularmente las **felicitaciones** a los museos y sus equipos de trabajo:

“La verdad no tengo ninguna sugerencia, ya que la exposición da un muy buen recibimiento y la información que da el museo es muy interesante, fue una gran experiencia, gracias.”
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna

“Agradecemos la exhibición patrimonial y la información entregada. La cordialidad resalta la experiencia. Muchas gracias por todo.”
Museo Regional de Ancud

“Solo felicitaciones, hermoso museo, me voy contento de poder haber venido.”
Museo Territorial Yagan Usi

“Me encantó los distintos espacios y materiales destinado a los niños. Además de la exhibición muy bien conservada y fácil de interpretar.”
Museo Arqueológico de La Serena

“La primera vez que les visito, encuentro muy hermoso y bien conservado. Volveremos pronto.
Muchas gracias.”
Museo del Limarí

Sin embargo, también se relevaron tópicos que denotaron puntos críticos a trabajar dentro de los museos coordinados por la SNM. Entre las temáticas levantadas, destacaron particularmente aquellas relacionadas con la exhibición y sus objetos, la iluminación, la atención ofrecida por el equipo del museo, la accesibilidad y el tamaño de la letra utilizada.

Respecto a la **exhibición**, las y los visitantes mencionaron tres tópicos principales: la necesidad de contar con más temáticas y objetos en las exposiciones, la inclusión de más elementos interactivos dentro de las exhibiciones, y ampliar las salas y los recorridos al incluir nuevos espacios.

En 13 de los museos participantes, las personas manifestaron su interés por incluir temáticas u objetos que profundicen en los relatos o permitan incluir otros en las exposiciones. Algunos ejemplos de esto son:

“Incluir más familias pioneras y tal vez incluir una sección sobre los camineros que no son tan nombrados en la historia de la región de Aysén.”

Museo Regional de Aysén

“Me gustaría que fuera creciendo en objetos de artesanía, aunque me parece que la colección que hay hasta ahora es muy completa. En general, me gusta mucho venir a este museo, siempre se siente muy acogedor y disfruto las muestras.”

Museo de Arte y Artesanías de Linares

“Ver más objetos y documentos originales.”

Museo Histórico Gabriel González Videla

A su vez, fueron variados los comentarios solicitando **elementos museográficos interactivos**, que entreguen una experiencia dinámica y sensorial a la visita:

“Necesita actualizarse, tener dinamismo y ser más lúdica. Debe incorporar elementos digitales acorde a la época en que vivimos e incorporar a la región completa. Solo habla de la ciudad de Antofagasta y el museo es de carácter regional. Debe mejorar la iluminación. Tiene además muchos elementos que no se ven bien (el patio parece bodega), molesta visualmente. Lo mismo para el auditorio.”

Museo de Antofagasta

“Si bien al experiencia sensorial es excelente, potenciaría aún más sentidos como el tacto o el olfato para reforzar.”

Museo Regional de Aysén

Por último, las y los visitantes mencionaron que les gustaría que los museos fueran más grandes y cuenten con nuevas salas, de modo de tener un **recorrido más extenso** y con una mayor cantidad de elementos:

“Ojalá en un futuro se pudiera hacer más grande la exposición. Más dinamismo en la entrega de información.”

Museo del Limarí

“Ir colocando con el tiempo más cosas y agrandando el museo puesto que se puede llegar a hacer chico.”

Museo de Historia Natural de Concepción

“Hay zonas que no están habilitadas para recorrer y pudiese ser el recorrido más largo y con más secciones de la historia.”

Museo Regional de Rancagua

En cuanto a la **iluminación**, la mayoría de los museos consultados recibieron comentarios abordando las problemáticas asociadas a este tópico. Las menciones apuntan a mejorar la iluminación de los espacios y objetos en exhibición. El Museo de Antofagasta y el Museo de Historia Natural de Valparaíso fueron algunas de las instituciones donde más se mencionó esta problemática. Algunos comentarios indican:

“Al ser muy oscuro, a veces pasé por alto algunas cosas de la exposición.”
Museo del Limarí

“Hay una sala en particular donde están las aves en los árboles que le falta iluminación. Y hay algunas salas donde se hace muy pequeño el espacio y hay que cederlo para que otros grupos de personas puedan interactuar.”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“La iluminación, falta para mirar las maquetas, según me indicaron hay fallas eléctricas en el edificio ya que es muy antigua las instalaciones.”
Museo de Antofagasta

“Si bien la exposición tiene obras sumamente interesantes, la iluminación o, en algunos casos, la gran falta de ella, merman la apreciación completa de las obras.”
Museo de Arte y Artesanías de Linares

Por otro lado, en cuanto a la **atención entregada por el equipo de trabajo del museo**, se destacó la necesidad de contar con guías en las exhibiciones que puedan introducir las, explicar el recorrido y resolver dudas, entre otros. En esta misma línea, se menciona:

“En el horario relativo a la visita no había un personal guía o que realizara alguna introducción a ciertos puntos claves de la exhibición.”
Museo del Limarí

“Tener más personal de forma permanente que pueda guiar la visita y explicar más sobre la historia de la región.”
Museo Regional de Aysén

“Sería interesante tener a una persona explicando temas que no se pueden abarcar en los textos.”
Museo Arqueológico de La Serena

La **accesibilidad** fue nuevamente una de las temáticas más presentes en los comentarios realizados por quienes contestaron la encuesta. Dentro de ellos, sugieren la inclusión de elementos museográficos que ayuden a la comprensión de la exhibición de personas con discapacidad, además de facilitar su movilización en el edificio:

“Acceso para personas con discapacidad física.”

Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Integrar otro tipo de medio de comunicación (audio Braille, etc.)”

Museo del Limarí

“Facilitar la lectura para personas con dificultad de visión, antideslizante en bajadas y sectores resbaladizos.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

Además, destaca la cantidad de visitantes que releva la necesidad de contar con traducciones de los textos para quienes no hablen español. Dentro de este grupo sobresale el Museo Arqueológico de La Serena y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña:

“Excellent, I loved it. If you could have information in English (take away sheets) it would be much better for those who do not speak or understand Spanish, thank you.” (Excelente, me encantó. Si pudieran tener información en inglés (como hojas para llevar) sería mucho mejor para aquellos que no hablan o no entienden español, gracias).

Museo Arqueológico de La Serena

“Most of the labels are not translated.” (La mayoría de las cédulas no están traducidas).

Museo Gabriela Mistral de Vicuña

El **tamaño de los textos** presentes en las exhibiciones vuelve a ser un problema relevado por las y los visitantes. Dentro de sus comentarios, se devela la dificultad para leer la información entregada, dado que su tamaño es pequeño e imposibilita la lectura:

“Que las letras sean más grande, para personas como yo que tenemos dificultades con la vista.”

Museo de Historia Natural de Concepción

“Cambiar el tamaño de letra de las cédulas.”

Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Sugiero agrandar las letras de la información.”

Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Solo aumentar un poco más el tamaño de las letras en las tabletas negras.”

Museo de Antofagasta

“Mejorar letra de los letreros para las personas con dificultad ocular.”

Museo Histórico de Yerbas Buenas

Finalmente, se recibieron múltiples comentarios apelando a una mayor difusión de los museos, ya que perciben la falta de publicidad y conocimiento que existe de los espacios, y consideran importante aumentar la presencia mediática de las instituciones:

“Más publicidad por otros medios para visitar el museo. Sólo nos enteramos a la pasada que estaba abierto y gratuito.”

Museo Ciudadano Vicuña Mackenna

“Mayor difusión, publicidad, información sobre el museo.”

Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Mayor difusión dado que es muy interesante la información con que cuenta el museo.”

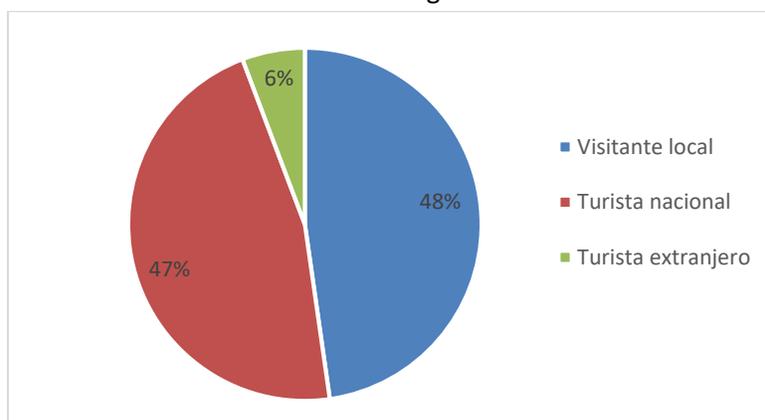
Museo Arqueológico de La Serena

V. Características de quienes visitan los museos

En términos generales, las y los visitantes que participaron de la encuesta son visitantes locales (48%) y turistas nacionales (47%); un 54% se identifica como mujer; tienen una edad promedio de 35 años; y cuentan con un nivel de educación alto, contando un 44% con educación superior.

En cuanto al lugar de residencia de las y los visitantes, un gran porcentaje de quienes visitan los museos son visitantes locales, es decir, que viven en la misma ciudad donde se emplaza el museo visitado (48%) (Ver gráfico 5). Un porcentaje similar corresponde a turistas nacionales, quienes viven en Chile, pero en una ciudad distinta a la del museo visitado (47%). Por último, un 6% corresponde a turistas extranjeros, residentes de otro país.

Gráfico 5: Visitantes según su residencia

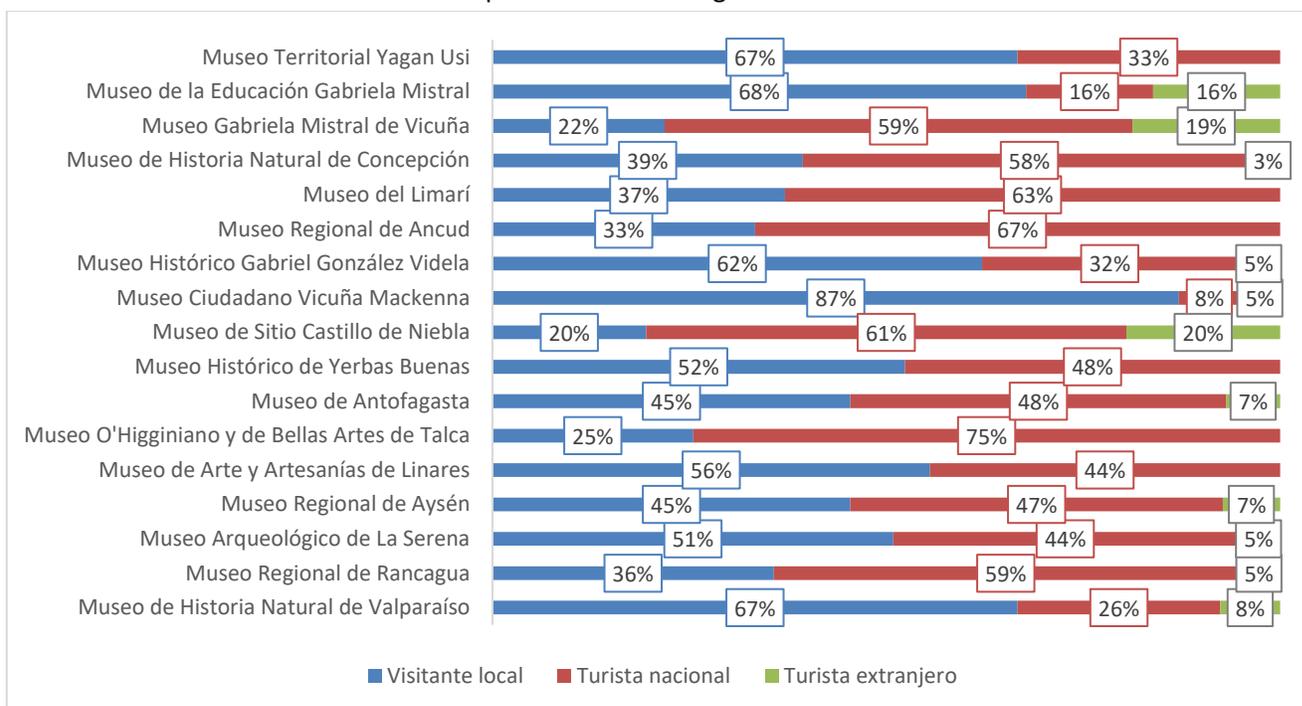


Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 731.

Al segmentar por lugar de residencia según el museo visitado (ver gráfico 2), se aprecia que el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, el Museo de la Educación Gabriela Mistral, el Museo Territorial Yagan Usi, el Museo de Historia Natural de Valparaíso y el Museo Histórico Gabriel González Videla sobresalen porque más del 60% de sus visitantes corresponden a residentes de la misma ciudad, es decir, visitantes locales.

Por el contrario, el Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca, el Museo Regional de Ancud y el Museo del Limarí destacan por los turistas nacionales que visitan sus dependencias, quienes corresponden a más del 60% de sus visitantes. Finalmente, el Museo de Sitio Castillo de Niebla, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo de la Educación Gabriela Mistral sobresalieron como las instituciones con mayores visitas de extranjeros, con más de un 15% de turistas extranjeros entre sus visitantes.

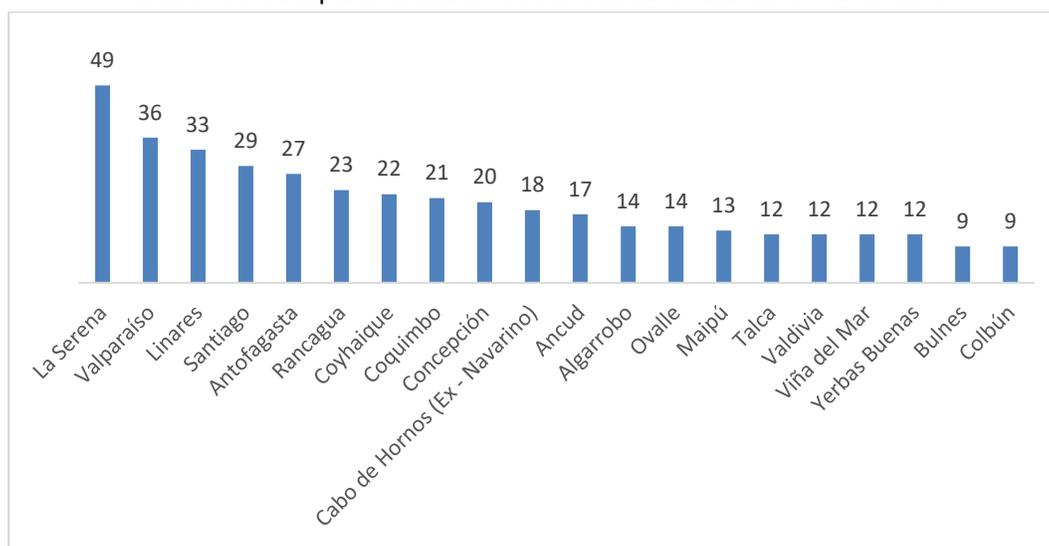
Gráfico 6: Tipo de residencia según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 731.

Sobre las principales comunas de procedencia de las y los visitantes residentes en Chile (ver gráfico 7), destaca particularmente La Serena, principalmente por las visitas recibidas por el Museo Arqueológico de La Serena y el Museo Histórico Gabriel González Videla, ubicados en esta ciudad. Le sigue Valparaíso y Linares, donde destacaron las visitas recibidas por los museos de la ciudad (Museo de Historia Natural de Valparaíso y Museo de Arte y Artesanías de Linares).

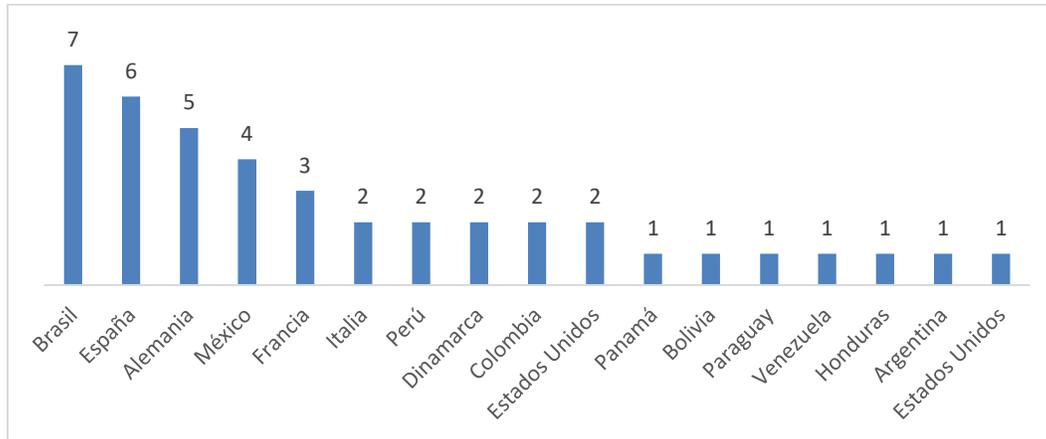
Gráfico 7: Principales comunas de residencia de visitantes nacionales



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 689. Se consideran las primeras 20 ciudades del ranking.

En cuanto a los países de residencia de los turistas extranjeros (ver gráfico 8), sobresalen aquellos provenientes de Brasil, España y Alemania.

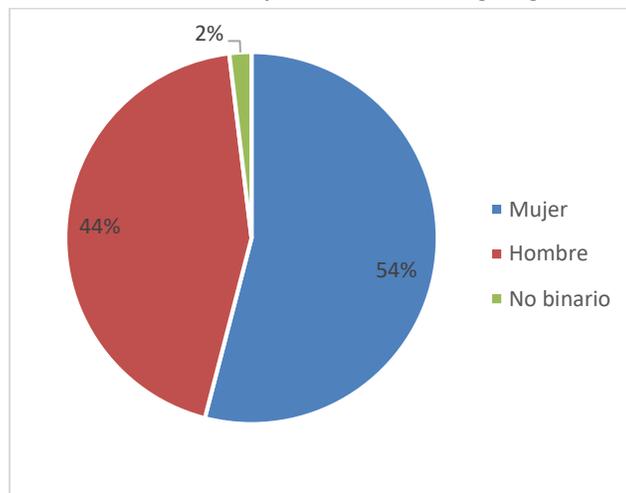
Gráfico 8: País de residencia de turistas extranjeros



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 42.

Respecto del género de quienes visitaron los museos (ver gráfico 9), un 54% se identificó como mujer, y un 44% como hombre. Por otro lado, un 2% se declaró como persona no binaria.

Gráfico 9: Porcentaje de visitantes según género

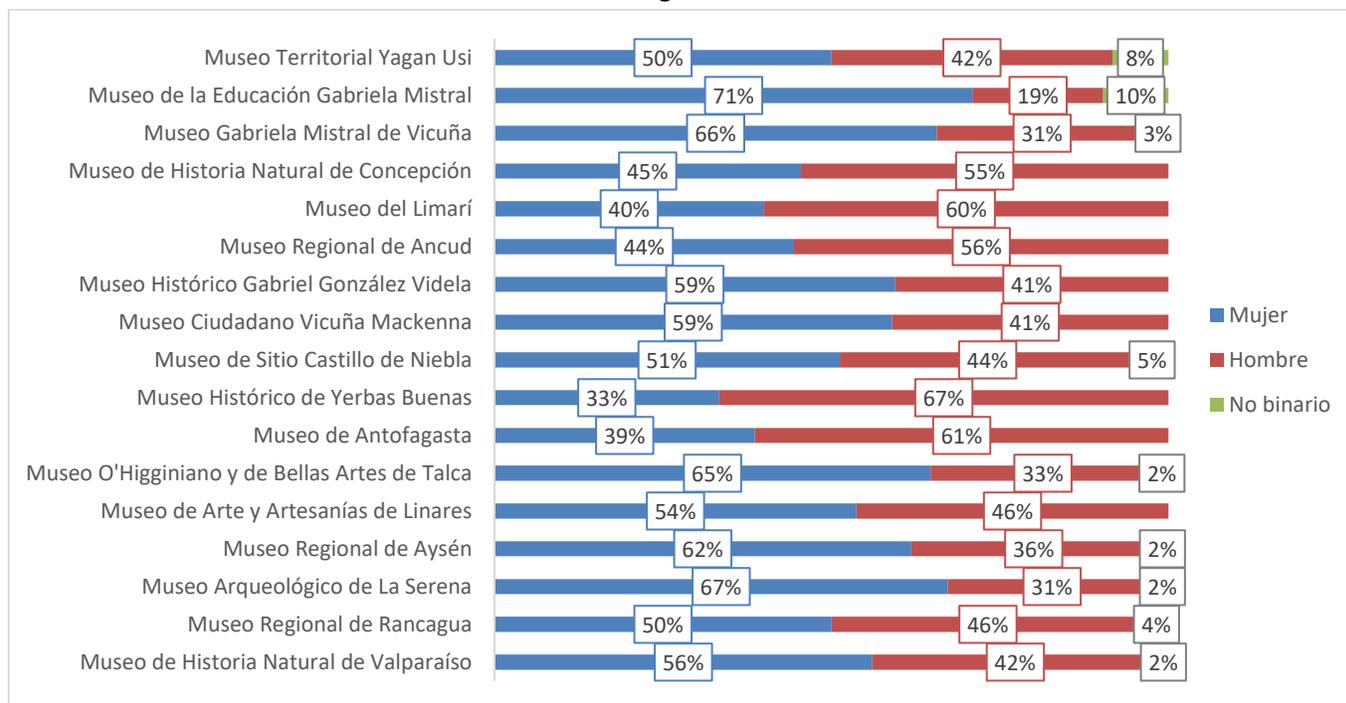


Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 731.

Al observar la distribución del género según los museos participantes (ver gráfico 10), se ve que instituciones como el Museo de la Educación Gabriela Mistral, el Museo Arqueológico de La Serena, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo O’Higginiano y de Bellas Artes de Talca destacan al contar con más de un 65% de visitantes mujeres. Por el contrario, el Museo Histórico de Yerbas Buenas, el Museo de Antofagasta y el Museo del Limarí recibieron más de un 60% de visitantes

hombres. El Museo Territorial Yagan Usi y el Museo de la Educación Gabriela Mistral destacaron por las visitas de personas no binarias.

Gráfico 10: Género según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 731.

En promedio, la edad de los y las visitantes del estudio fue de 35 años, con una moda de 20 años, siendo esta la edad más frecuente entre los visitantes.

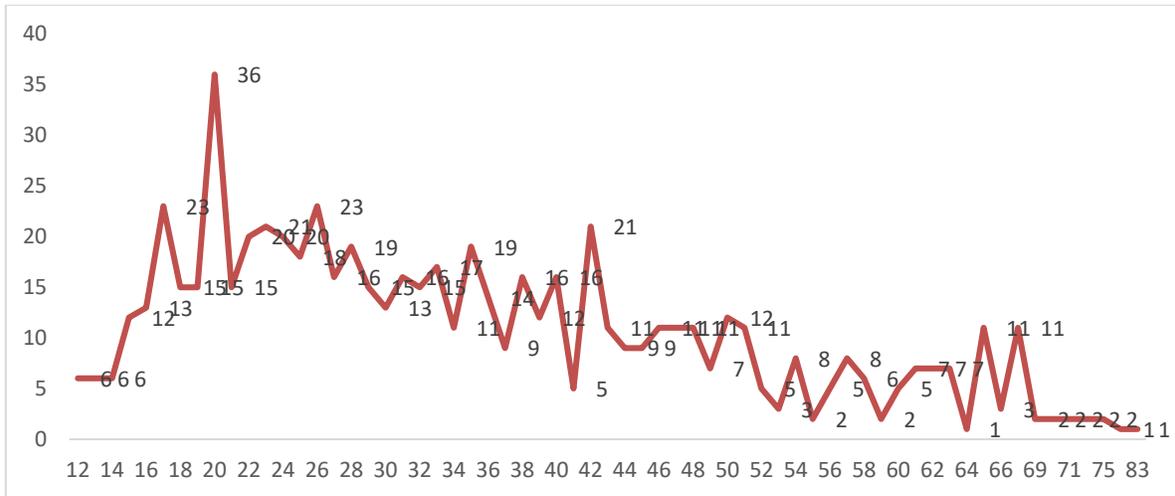
Tabla 21: Promedio, mediana y moda de edad de las visitas

| | |
|--------|----|
| Media | 35 |
| Moda | 20 |
| Mínimo | 12 |
| Máximo | 83 |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

A su vez, el gráfico 11 muestra que existe una concentración de visitantes entre los 12 y 30 años, edad donde comienza a descender las visitas. Sin embargo, se aprecian alzas de visitantes de 42 años.

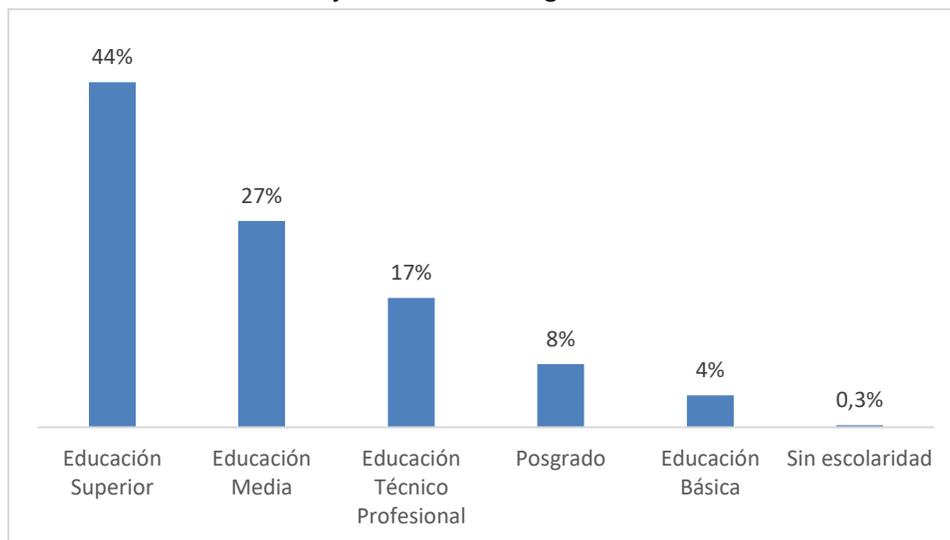
Gráfico 11: Histograma de edad



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 678.

Finalmente, en cuanto a la escolaridad de las y los visitantes, un grupo importante cuenta con estudios de educación superior (44%). Le siguen quienes han cursado educación media (27%), educación técnica (17%) y posgrado (8%).

Gráfico 12: Porcentaje de visitantes según situación de escolaridad



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 728.

VI. Conclusiones

A modo de cierre, el perfil de quienes visitan los museos coordinados por la Subdirección Nacional de Museos corresponde a visitantes locales (48%) y turistas nacionales (47%), mujeres (54%), con un promedio de 35 años y con un nivel educacional alto (52% entre educación superior y posgrado).

Respecto a la evaluación de los museos visitados, las y los visitantes evalúan muy satisfactoriamente las instituciones (6,76), tanto en su atención por parte del equipo de museos (6,84), como la experiencia de visita (6,80) y la exhibición recorrida (6,65).

Las exhibiciones permanentes, obtuvieron una ponderación muy satisfactoria (6,65). Las instituciones que, en promedio, alcanzaron las notas más altas en esta categoría son el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna (6,86), el Museo Regional de Aysén (6,84), el Museo Regional de Ancud (6,83) y el Museo Territorial Yagan Usi (6,81). Por otro lado, el Museo de Historia Natural de Valparaíso y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña recibieron las calificaciones más bajas, ambos con un 6,41, evaluación que sigue siendo muy satisfactoria. Sobre los aspectos evaluados de las exhibiciones, la limpieza y mantención de las exposiciones fue el ítem que recibió las notas más altas (6,89). Por otro lado, la iluminación para leer los textos (6,46) y el tamaño de la letra de los textos (6,42) son aspectos los aspectos peor evaluados y donde se debe avanzar para futuras mejoras.

La atención entregada por los equipos de los museos fue calificada con un 6,84 por las y los visitantes, siendo el ítem mejor evaluado de esta versión de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios. El Museo Regional de Ancud recibió la máxima ponderación en esta categoría (7,0), seguido de cerca por el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna (6,99). Por el contrario, el Museo Regional de Aysén (6,66) fue el peor evaluado respecto a la atención otorgada a quienes visitan el museo. Por su parte, la atención, la recepción, acogida y trato recibió la nota más alta (6,91), mientras que la información general entrega por el equipo de museos obtuvo una nota 6,77.

La experiencia general de visita al museo es calificada muy positivamente, con nota 6,80. El Museo Ciudadano Vicuña Mackenna recibió la nota más alta en este ítem (6,97), seguido por el Museo Territorial Yagan Usi (6,96). Por otro lado, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña obtuvo la ponderación más baja (6,59).

Finalmente, quienes visitaron las exposiciones entregaron comentarios y sugerencias. Dentro de ellos destacaron las felicitaciones al trabajo de los museos y sus trabajadores, además de relevar seis puntos críticos para avanzar. El primero de ellos son las exhibiciones, en tanto recomiendan incluir más objetos e información, elementos interactivos y ampliar los espacios. En segundo lugar está la iluminación, la cual dificulta el observar las exhibiciones y sus objetos. La atención del equipo de museos fue el tercer punto crítico destacado, en tanto se expresa la necesidad de contar con guías o personal en las exhibiciones que puedan responder dudas y apoyar en los recorridos. En cuarto lugar, se destacó la falta de elementos inclusivos en las exhibiciones y problemas de accesibilidad para personas con discapacidad. Además de esto, se menciona la necesidad de contar

con textos traducidos para las personas que no hablan español. El quinto punto crítico es el tamaño de los textos, que al ser pequeños impiden la lectura de la información entregada en la exhibición, generando problemas en las y los visitantes.

Esperamos que los resultados desplegados en este informe sean un aporte para que los museos planifiquen e implementen mejorar en sus exhibiciones, con miras a entregar un servicio de calidad para sus visitantes, que estimule la visita y participación en estos espacios culturales e impacte en la calidad de vida de las personas.