



Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías 2025

Programa Gestión de Exhibiciones Permanentes

Área de Estudios

Marzo 2026

El informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada en 2025, a 18 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. Introducción	2
II. Metodología.....	3
Aplicación del cuestionario.....	6
Muestra.....	7
III. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia	9
1. Evaluación de la exhibición permanente	12
1.1. Evaluación general por museos	12
1.2. Resultado por ítem evaluado	13
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
IV. Conclusiones	36

I. Introducción

El presente informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025 (ESU 2025). 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 18 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.

A continuación, se presentan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025, 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 18 museos de los 23 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. Los cinco museos que no participaron de la aplicación de la ESU 2025 fueron: Museo de Antofagasta, Museo Regional de Atacama, Museo Rapa Nui, Museo Regional de Magallanes y el Museo Mapuche de Cañete. Estas instituciones 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 2024 por cada museo, considerado un 90% de nivel de confianza y un 8% de margen de error para garantizar su representatividad. Para el caso del Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó y el Museo Regional de La Araucanía, se calculó la muestra con las visitas recibidas durante el último mes que abrieron al público, en este caso, julio de 2025. Esto ya que estas instituciones se encontraban cerradas durante el 2024, por lo que no existía un universo con el cuál calcular la muestra idea.

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 Septiembre 2024	Visitas Julio 2025	Muestra esperada (encuestas mínimas)	Muestra alcanzada
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	1130		98	127
Museo de la Educación Gabriela Mistral	2164		102	105
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	191	1707	101	107
Museo Arqueológico de la Serena	3902		104	134
Museo Histórico Gabriel González Videla	1172		98	99
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	4223		104	108
Museo del Limarí	449		87	90
Museo de Historia Natural de Valparaíso	3393		104	222
Museo Regional de Rancagua	1695		101	103
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	1682		101	124
Museo de Arte y Artesanías de Linares	926		96	96
Museo Histórico de Yervas Buenas	403		85	47
Museo de Historia Natural de Concepción	1709		101	110
Museo Regional de La Araucanía	0	2506	103	107
Museo de Sitio Castillo de Niebla	9102		106	113
Museo Regional de Ancud	1269		99	100
Museo Regional de Aysén	1394		99	108
Museo Territorial Yagan Usi	243		75	75

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 1.975 encuestas válidas.

Tabla 2: Cantidad de encuestas a aplicar por museo

Museo	Muestra esperada	Muestra alcanzada
Museo de Historia Natural de Valparaíso	104	222
Museo Arqueológico de la Serena	104	134
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	98	127
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	101	124
Museo de Sitio Castillo de Niebla	106	113
Museo de Historia Natural de Concepción	101	110
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	104	108
Museo Regional de Aysén	99	108
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	101	107
Museo Regional de La Araucanía	103	107
Museo de la Educación Gabriela Mistral	102	105
Museo Regional de Rancagua	101	103
Museo Regional de Ancud	99	100
Museo Histórico Gabriel González Videla	98	99
Museo de Arte y Artesanías de Linares	96	96
Museo del Limarí	87	90
Museo Territorial Yagan Usi	75	75
Museo Histórico de Yerbas Buenas	85	47

Fuente: Elaboración propia, SNM.

¹ Todos los museos, exceptuando el Museo Histórico de Yerbas Buenas, alcanzaron y superaron la muestra esperada. Esto ocurrió ya que el museo cuenta con una baja dotación de personal, con múltiples tareas y eventos que gestionar lo que supuso una dificultad para alcanzar las metas diarias.

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, 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 6,80. Le sigue la calificación obtenida por la experiencia general de visita al museo, con nota 6,74. Finalmente, la evaluación de exhibición obtuvo nota 6,58. El promedio final, entre la calificación de exhibición, atención y experiencia, fue de 6,71.

Considerando los promedios finales alcanzados para los ítems Exhibición, Atención y Experiencia, el Museo Territorial Yagan Usi destacó entre las demás instituciones al obtener la calificación más alta, con nota 6,90. Le sigue el Museo de Historia Natural de Concepción, con nota 6,88 y el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna con 6,85.

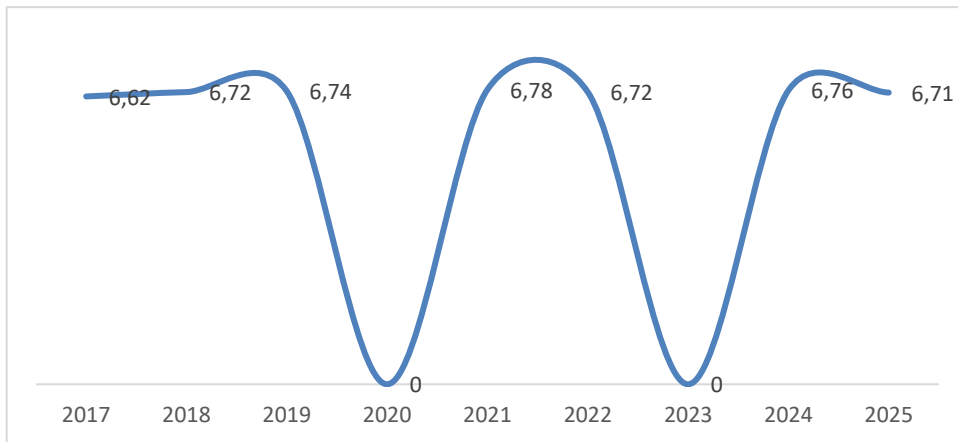
Tabla 4: Evaluación promedio según museo e ítem

Museo	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia	Promedio Final
Museo Territorial Yagan Usi	6,85	6,93	6,93	6,90
Museo de Historia Natural de Concepción	6,78	6,93	6,94	6,88
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,80	6,93	6,82	6,85
Museo Arqueológico de La Serena	6,80	6,83	6,86	6,83
Museo Regional de La Araucanía	6,62	6,97	6,87	6,82
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,54	6,98	6,94	6,82
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,75	6,85	6,83	6,81
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,69	6,80	6,86	6,78
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,79	6,73	6,81	6,78
Museo Regional de Rancagua	6,77	6,78	6,61	6,72
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,32	6,97	6,79	6,70
Museo Regional de Ancud	6,49	6,91	6,69	6,69
Museo del Limarí	6,43	6,92	6,72	6,69
Museo Regional de Aysén	6,78	6,56	6,70	6,68
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,69	6,42	6,64	6,58
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,54	6,76	6,40	6,57
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,18	6,79	6,66	6,54
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,92	6,51	6,44	6,29
Total general	6,58	6,80	6,74	6,71

Fuente: Elaboración propia, SNM.

Al analizar la evolución de los promedios finales (ver gráfico 1), la nota alcanzada en 2025 (6,71) es ligeramente menor a la de 2024 (6,76), y a la de los últimos años de aplicación de la ESU.

Gráfico 1: Evolución del promedio de evaluación, por año²



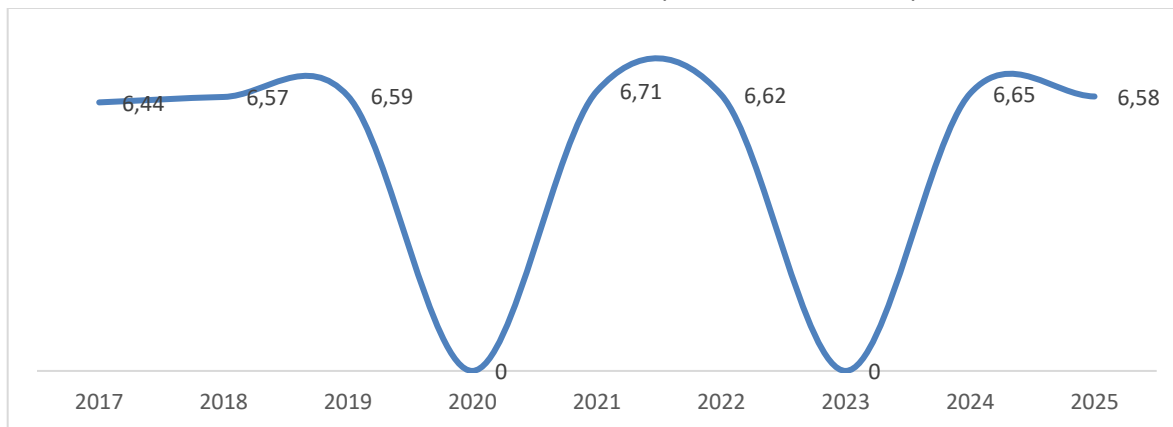
Fuente: Elaboración propia. SNM.

² 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 por la paralización de los museos por demandas laborales impidieron la aplicación de la ESU.

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 6,58, lo cual es una baja respecto a las notas recibidas desde 2019 (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.

1.1. Evaluación general por museos

La exhibición del Museo Territorial Yagan Usi fue la mejor evaluada por las y los visitantes, recibiendo una nota promedio de 6,85. También destacan el Museo Arqueológico de La Serena y el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, que fueron ambos evaluados con 6,8, respectivamente. Las evaluaciones más bajas las recibieron el Museo de Arte y Artesanías de Linares, con un 5,92, y el Museo de Historia Natural de Valparaíso, con un 6,18.

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

Tabla 5: Evaluación promedio de la exhibición según museo

Museo	Promedio Exhibición
Museo Territorial Yagan Usi	6,85
Museo Arqueológico de La Serena	6,80
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,80
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,79
Museo de Historia Natural de Concepción	6,78
Museo Regional de Aysén	6,78
Museo Regional de Rancagua	6,77
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,75
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,69
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,69
Museo Regional de La Araucanía	6,62
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,54

Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,54
Museo Regional de Ancud	6,49
Museo del Limarí	6,43
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,32
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,18
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,92
Promedio	6,58

Fuente: Elaboración propia, SNM.

1.2. Resultado por ítem evaluado

De los diferentes aspectos analizados respecto a las exhibiciones, la limpieza y mantención fue el mejor evaluado, con un nota promedio 6,82. También destaca el diseño de la exposición permanente, que recibió un 6,72, y la calidad de las imágenes de la muestra, con calificación 6,69. Las notas más bajas fueron atribuidas a la iluminación para leer los textos (6,40) y al tamaño de la letra de los textos (6,37).

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

Ítem Exhibición	Promedio
Limpieza y mantención de la exhibición.	6,82
Diseño de la exhibición permanente.	6,72
Calidad de las imágenes de la exhibición.	6,69
El interés de los objetos exhibidos.	6,67
Aporte informativo de los textos de la exhibición.	6,65
Iluminación para observar objetos.	6,49
Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.	6,43
Iluminación para leer los textos.	6,40
Tamaño de letra de los textos de la exhibición.	6,37

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 6,82. Si bien todos los museos fueron evaluados muy satisfactoriamente, destacan particularmente el Museo Regional de La Araucanía, con un 6,99, y el Museo de Sitio Castillo de Niebla y el Museo de Historia Natural de Concepción, ambos con nota 6,97.

Tabla 7: Evaluación de limpieza y mantención por museo

Museo	Limpieza y mantención de la exhibición
Museo Regional de La Araucanía	6,99
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,97
Museo de Historia Natural de Concepción	6,97
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,94
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,94
Museo Arqueológico de La Serena	6,93
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,92
Museo Regional de Aysén	6,91

Museo Territorial Yagan Usi	6,91
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,90
Museo del Limarí	6,88
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,86
Museo Regional de Rancagua	6,85
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,85
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,78
Museo Regional de Ancud	6,64
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,57
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,08
Promedio	6,82

Fuente: Elaboración propia, SNM.

b) Diseño de la exhibición permanente

Las y los visitantes evaluaron el diseño de la exhibición permanente con un 6,72. El Museo Territorial Yagan Usi recibió la nota más alta (6,95), seguido del Museo Arqueológico de La Serena (6,93) y del Museo de Sitio Castillo de Niebla (6,92). Los museos con la evaluación más baja fueron el Museo de Historia Natural de Valparaíso, con un 6,55, y el Museo de Arte y Artesanía de Linares, con una calificación de 6,14.

Tabla 8: Evaluación del diseño de la exhibición por museos

Museo	Diseño de la exhibición permanente
Museo Territorial Yagan Usi	6,95
Museo Arqueológico de La Serena	6,93
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,92
Museo de Historia Natural de Concepción	6,87
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo Regional de La Araucanía	6,81
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,81
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,81
Museo Regional de Rancagua	6,79
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,76
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,74
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,68
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,66
Museo del Limarí	6,66
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,63
Museo Regional de Ancud	6,61
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,55
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,14
Promedio	6,72

Fuente: Elaboración propia, SNM.

c) Calidad de las imágenes de la exhibición

La calidad de las imágenes utilizadas en las exhibiciones fue calificada con un 6,69. Destaca particularmente el Museo de Historia Natural de Concepción, que recibió una calificación de 6,90. Le

siguen el Museo Territorial Yagan Usi con una calificación de 6,88, y el Museo de Sitio Castillo de Niebla, con un 6,87. Los museos con las evaluaciones más bajas fueron el Museo de Historia Natural de Valparaíso con un 6,36, y el Museo de Arte y Artesanías de Linares con un 6,09.

Tabla 9: Evaluación de la calidad de imágenes de la exhibición por museos

Museo	Calidad de las imágenes de la exhibición
Museo de Historia Natural de Concepción	6,90
Museo Territorial Yagan Usi	6,88
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,87
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,84
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,83
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,82
Museo Regional de Rancagua	6,81
Museo Arqueológico de La Serena	6,80
Museo Regional de La Araucanía	6,79
Museo Regional de Aysén	6,79
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,78
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domingo	6,64
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,62
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,60
Museo Regional de Ancud	6,57
Museo del Limarí	6,54
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,36
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,09
Promedio	6,69

Fuente: Elaboración propia, SNM.

d) El interés de los objetos exhibidos

El interés que evocaron los objetos exhibidos en las exposiciones permanentes fue calificado con un 6,67. De este ítem sobresale el Museo Arqueológico de La Serena, evaluado con nota 6,93. Le siguen el Museo Histórico de Yerbas Buenas y el Museo de Historia Natural de Concepción, ambos con nota 6,89. El museo con la evaluación más baja en este aspecto fue el Museo de Artes y Artesanías de Linares, con nota 5,93.

Tabla 10: Evaluación del interés de los objetos exhibidos por museos

Museo	El interés de los objetos exhibidos
Museo Arqueológico de La Serena	6,93
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,89
Museo de Historia Natural de Concepción	6,89
Museo Territorial Yagan Usi	6,87
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,82
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,80
Museo Regional de Rancagua	6,78
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,76

Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,72
Museo Regional de La Araucanía	6,71
Museo del Limarí	6,69
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,67
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,65
Museo Regional de Aysén	6,65
Museo Regional de Ancud	6,54
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,52
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,32
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,93
Promedio	6,67

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 6,65. Sobresale particularmente el Museo Territorial Yagan Usi, con nota 6,92. También destacan el Museo Histórico Gabriel González Videla, el Museo de Historia Natural de Concepción y el Museo Arqueológico de La Serena, con notas 6,89; 6,87; y 6,83, respectivamente. La calificación más baja la recibió el Museo de Arte y Artesanía de Linares, con nota 5,96.

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

Museo	Aporte informativo de los textos de la exhibición
Museo Territorial Yagan Usi	6,92
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,89
Museo de Historia Natural de Concepción	6,87
Museo Arqueológico de La Serena	6,83
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,79
Museo Regional de Aysén	6,79
Museo Regional de Rancagua	6,78
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,70
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,69
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,68
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,65
Museo del Limarí	6,62
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,62
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,60
Museo Regional de Ancud	6,57
Museo Regional de La Araucanía	6,51
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,41
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,96
Promedio	6,65

Fuente: Elaboración propia, SNM.

f) Iluminación para observar los objetos

La iluminación de las exhibiciones para observar los objetos recibió una nota promedio de 6,49. El Museo Territorial Yagan Usi y el Museo de Sitio Castillo de Niebla alcanzaron las notas más altas en este ítem, con un 6,87 y 6,84, respectivamente. Las calificaciones más bajas las recibieron el Museo de Historia Natural de Valparaíso, con un 5,90, seguido del Museo de Arte y Artesanías de Linares, con nota 5,88 y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico, con un 5,83.

Tabla 12: Evaluación de la iluminación de objetos por museos

Museo	Iluminación para observar objetos
Museo Territorial Yagan Usi	6,87
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,84
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,82
Museo Regional de Rancagua	6,77
Museo de Historia Natural de Concepción	6,76
Museo Arqueológico de La Serena	6,74
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,73
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,72
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,70
Museo Regional de La Araucanía	6,57
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,53
Museo del Limarí	6,24
Museo Regional de Ancud	6,22
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,21
Museo de Historia Natural de Valparaíso	5,90
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,88
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	5,83
Promedio	6,49

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 6,43. El Museo Regional de Aysén alcanzó la nota más alta, con un 6,89, seguido del Museo Histórico Ciudadano Vicuña Mackenna, con una calificación 6,81 y el Museo de Sitio Castillo de Niebla con un 6,80.

Por otro lado, las notas más bajas las recibieron el Museo de Historia Natural de Valparaíso, el Museo de Arte y Artesanías de Linares y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico, con un 5,90, 5,84 y 5,55, 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 Ciudadano Vicuña Mackenna	6,81
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,80
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,73
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,71
Museo Regional de Rancagua	6,71
Museo Territorial Yagan Usi	6,71
Museo Arqueológico de La Serena	6,69
Museo de Historia Natural de Concepción	6,64
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,63
Museo Regional de Ancud	6,42
Museo Regional de La Araucanía	6,40
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,34
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,13
Museo del Limarí	6,10
Museo de Historia Natural de Valparaíso	5,90
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,84
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	5,55
Promedio	6,43

Fuente: Elaboración propia, SNM.

h) Iluminación para leer los textos

La iluminación para leer los textos recibió una calificación de 6,40, siendo uno de los ítems con calificaciones más bajas. Los museos mejor evaluados fueron el Museo Regional de Rancagua, con nota 6,79, y el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, con nota 6,78.

Los museos que recibieron las calificaciones más bajas fueron el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, el Museo de Arte y Artesanías de Linares y el Museo de Historia Natural de Valparaíso, con un 5,95, 5,80 y 5,66, respectivamente.

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

Museos	Iluminación para leer los textos
Museo Regional de Rancagua	6,79
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,78
Museo Territorial Yagan Usi	6,76
Museo Regional de Aysén	6,71
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,70
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,67
Museo Arqueológico de La Serena	6,66
Museo de Historia Natural de Concepción	6,63
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,60
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,59
Museo Regional de La Araucanía	6,43

Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,38
Museo Regional de Ancud	6,35
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,09
Museo del Limarí	6,00
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	5,95
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,80
Museo de Historia Natural de Valparaíso	5,66
Promedio	6,40

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 6,37. Entre los museos que destacan positivamente está el Museo Territorial Yagan Usi, con nota 6,77. Por el contrario, el Museo de Historia Natural de Valparaíso y el Museo de Arte y Artesanías de Linares obtuvieron las notas más bajas, con un 5,75 y 5,56, respectivamente.

Tabla 15: Evaluación del tamaño de los textos por museos

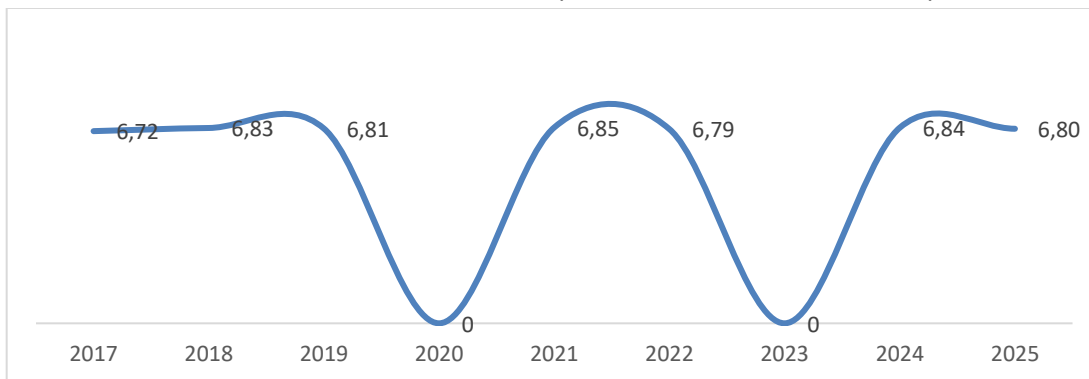
Museos	Tamaño de letra de los textos de la exhibición
Museo Territorial Yagan Usi	6,77
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,74
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,71
Museo Arqueológico de La Serena	6,70
Museo Regional de Rancagua	6,65
Museo Regional de Aysén	6,61
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,60
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,58
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,49
Museo de Historia Natural de Concepción	6,48
Museo Regional de Ancud	6,47
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,39
Museo Regional de La Araucanía	6,33
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,27
Museo del Limarí	6,16
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,00
Museo de Historia Natural de Valparaíso	5,75
Museo de Arte y Artesanías de Linares	5,56
Promedio	6,37

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 con la atención recibida en su visita al museo, calificándola con nota 6,80, siendo el aspecto mejor evaluado de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.

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 Histórico de Yerbas Buenas que recibió nota 6,98. Le siguen el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico y el Museo Regional de La Araucanía, ambos con un 6,97 de calificación.

A continuación se presentan los promedios obtenidos por los museos:

Tabla 16: Evaluación de la atención por museos

Museo	Promedio Atención
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,98
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,97
Museo Regional de La Araucanía	6,97
Museo Territorial Yagan Usi	6,93
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,93
Museo de Historia Natural de Concepción	6,93
Museo del Limarí	6,92
Museo Regional de Ancud	6,91
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,85
Museo Arqueológico de La Serena	6,83
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,80
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,79
Museo Regional de Rancagua	6,78
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,76
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,73
Museo Regional de Aysén	6,56

Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,51
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,42
Promedio	6,80

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 6,80, siendo la más alta dentro de los ítems evaluados por la Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías 2025. La recepción, acogida y trato entregado por el equipo del museo fue lo mejor evaluado, con nota 6,87, mientras que la información general recibida fue calificada con nota 6,74.

Tabla 17: Evaluación promedio de la atención

Ítem Atención	Promedio
Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios/as del museo.	6,87
Información general recibida de los funcionarios/as del museo.	6,74
Promedio Atención	6,80

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 y Usuarías 2025, con una nota promedio de 6,87. Los museos de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, Regional de La Araucanía, y del Limarí recibieron las mejores calificaciones, todos con nota 6,99.

Tabla 18: Evaluación del trato entregado por museos

Museo	Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,99
Museo Regional de La Araucanía	6,99
Museo del Limarí	6,99
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,98
Museo de Historia Natural de Concepción	6,97
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,96
Museo Territorial Yagan Usi	6,95
Museo Arqueológico de La Serena	6,93
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,91
Museo Regional de Ancud	6,90
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,89
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,88
Museo Regional de Rancagua	6,86
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,82
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,79
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,70
Museo Regional de Aysén	6,69
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,48
Promedio	6,87

Fuente: Elaboración propia, SNM.

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

Quienes visitaron los museos evaluaron con nota 6,74 la información general que recibieron de parte del equipo de trabajo. Destacaron positivamente el Museo Histórico de Yerbas Buenas, con nota 6,98, y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico y el Museo Regional de La Araucanía, ambos con un 6,95.

Tabla 19: Evaluación de la información recibida, por museos

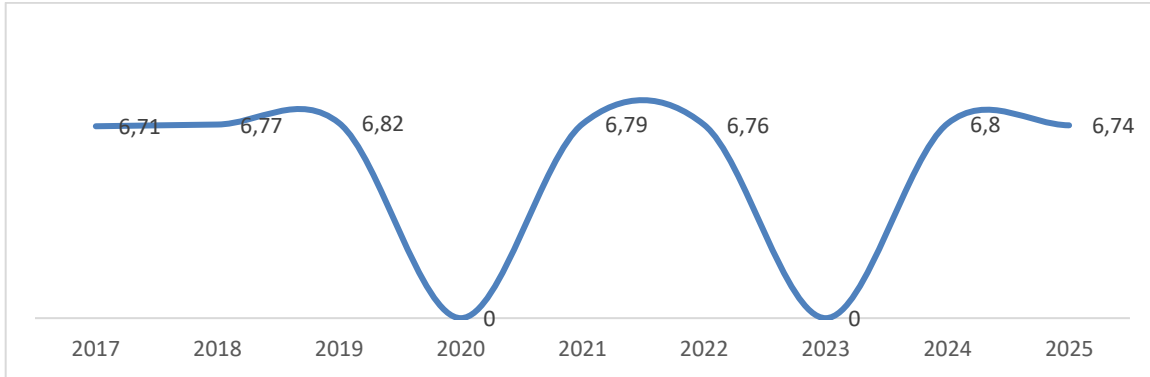
Museo	Información general recibida de las y los funcionarios del museo
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,98
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,95
Museo Regional de La Araucanía	6,95
Museo Territorial Yagan Usi	6,92
Museo Regional de Ancud	6,91
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,91
Museo de Historia Natural de Concepción	6,89
Museo del Limarí	6,84
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,81
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,75
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,73
Museo Arqueológico de La Serena	6,73
Museo Regional de Rancagua	6,69
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,69
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,57
Museo Regional de Aysén	6,44
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,35
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,31
Promedio	6,74

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 6,74. Esta nota es una de las más bajas en los últimos 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 de Historia Natural de Concepción y el Museo Histórico de Yerbas buenas, ambos con nota 6,94. Por el contrario, los museos con las evaluaciones más bajas son el Museo de Arte y Artesanías de Linares y el Museo de la Educación Gabriela Mistral, con notas 6,44 y 6,40, respectivamente.

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 de Historia Natural de Concepción	6,94
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,94
Museo Territorial Yagan Usi	6,93
Museo Regional de La Araucanía	6,87
Museo Histórico Gabriel González Videla	6,86
Museo Arqueológico de La Serena	6,86
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,83
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna	6,82
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,81
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico	6,79
Museo del Limarí	6,72
Museo Regional de Aysén	6,70
Museo Regional de Ancud	6,69
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,66
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,64

Museo Regional de Rancagua	6,61
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,44
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,40
Promedio	6,74

Fuente: Elaboración propia, SNM.

IV. Sugerencias para mejorar la exhibición

Ante la pregunta, *¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exposición permanente?*, las y los visitantes encuestados complementaron su evaluación con comentarios específicos sobre los museos y su experiencia.

Dentro de los variados tópicos levantados, sobresalieron particularmente las **felicitaciones** y agradecimientos a los museos y sus equipos de trabajo:

“Increíble experiencia para mí y para mi hijo. El Museo está muy lindo, bien iluminado, interesante y las actividades para niños un 10 de 10, también en colorear actividades. ¡Felicitaciones!”
Museo Arqueológico de la Serena

“¡Felicitaciones! Muy interesante. Complementaría la visita con algún folleto ilustrado con un resumen de la vida y obra de Benjamín Vicuña Mackenna.”
Museo Ciudadano Vicuña Mackenna

“La persona del ingreso fue muy amable y se nota que sabe mucho del museo. Me gustó la pintura y la escultura. La artesanía tiene que tener más proyección y variedad.”
Museo de Arte y Artesanías de Linares

“Muy buena disposición de los funcionarios, limpio, ordenado y mucha historia. Algunos infogramas de la exposición permanente están un poco viejos y desgastados en los bordes.”
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico

“He venido con mi familia y la verdad estar en este museo fue como un viaje en el tiempo, y sobre todo la amabilidad del personal y lo informativo del museo en sí. ¡Muchas gracias, felicitaciones! ¡Sigán así!”
Museo de Historia Natural de Concepción

“Sólo señalar que es un espacio museográfico excelente, un aporte a Valparaíso y la región.”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“La verdad es que fue una experiencia muy linda, no tengo ninguna recomendación la verdad.”
Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Que se siga manteniendo, así como lo han conservado, todo excelente y de calidad. ¡¡Felicitaciones!!”
Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Precioso museo, siempre vengo cuando visito el Valle.”
Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Excelente y mejor que sea gratuito, muchas gracias.”

Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca

“Excelente todo: agregar propiedades de árboles nativos y características y tal vez asientos para contemplar un rato el mar.”

Museo Regional de Ancud

“Está perfecto, la mantención, la propuesta y la atención de los anfitriones es adecuada y sobresaliente para el contexto de la muestra del museo y su historia.”

Museo Regional de Aysén

“Todo muy bien preparado y un agrado que esté abierto el fin de semana, nosotros somos de Viña y tuvimos una buena oportunidad de visitarlo.”

Museo Regional de Rancagua

“Maravillosa forma de contar y mostrar la información.”

Museo Territorial Yagan Usi

Además de los agradecimientos, las y los visitantes mencionaron una serie de aspectos críticos en los que sugieren enfocarse para mejorar la experiencia de visita a los museos. En cuanto a las **exhibiciones**, los principales tópicos que surgieron tienen que ver con la iluminación, el tamaño de la letra utilizado, y los objetos de las colecciones y sus contenidos.

Sobre la **iluminación**, los comentarios fueron transversales para los 18 museos que participaron del estudio. Entre ellos, destacó la importancia de contar con buena iluminación para la lectura de textos y por sobre todo para la apreciación de los objetos expuestos. Además, la iluminación correcta de los edificios se relaciona estrechamente con la accesibilidad de los espacios, la cual se ve mermada por la baja visibilidad para movilizarse.

“Cambiar iluminación para textos.”

Museo Arqueológico de la Serena

“Quizás incorporar luces de apoyo para que se luzcan más algunos elementos de la muestra.”

Museo Ciudadano Vicuña Mackenna

“Mejorar la iluminación de la sala rari con la muestra de artesanía en crin, ya que no se puede apreciar bien los objetos.”

Museo de Arte y Artesanías de Linares

“Exposición artes decorativas: mejorar la iluminación tanto espacial como de los objetos, que no se logran apreciar bien sus detalles ni mucho menos la enumeración que luego se relacionaba con la cédula/viñeta.”

Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico

“Mejorar la iluminación en los pasillos, considerando las personas de baja visión.”
Museo de Historia Natural de Concepción

“Mayor iluminación y más áreas envolventes con el ambiente, para maximizar la experiencia con la ambientación que de igual forma fue muy buena.”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Un poco más de luz en los textos para los que tenemos presbicia y un poquito más grandes. Lo demás excelente. Muy buena atención.”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Mejorar un poco la luz en algunos espacios de algunas exposiciones, por ejemplo, en donde está el mapa del mundo no se logra ver bien.”
Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Falta un poco más de luz para apreciar los objetos exhibidos.”
Museo del Limarí

“Mejorar la iluminación y el tamaño de la letra de los textos.”
Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Solo hacer énfasis en la iluminación que podría ser más nítida.”
Museo Histórico de Yervas Buenas

“En general está todo muy bien ordenado, pero como sugerencia un poco más de iluminación en algunos puntos del museo.”
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca

“Mejorar la iluminación de las salas y los letreros del patio.”
Museo Regional de Ancud

“Cambiar el tipo de iluminación, por una que ilumine más sin necesidad de que afecte a la exhibición.”
Museo Regional de La Araucanía

Respecto al **tamaño de la letra**, se anuncia la dificultad para comprender los textos, en tanto las letras pequeñas, la iluminación deficiente y la falta de contraste entre los colores de los textos el fondo donde van impiden la correcta lectura de la información. Algunos comentarios indican que:

“Se podría mejorar el tamaño e iluminación de las letras de las exposiciones, sobre todo la que están tras vidrios.”
Museo Arqueológico de la Serena

“Más grande los letreros informativos bajo las obras y más iluminación.”
Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico

“Solo la letra era muy pequeña y al contraste de la pared blanca era difícil de leer.”
Museo de Historia Natural de Concepción

“Aumentar el tamaño de la letra en algunos casos y mejorar la referencia del objeto mostrado (no están nombradas todas las aves, por ejemplo).”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Pueden poner un poquito más grande las letras o más visible para las personas con dificultad para leer o ver. Todo lo demás muy hermoso.”
Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Muy interesante todo, pero agrandaría las letras de descripciones de objetos.”
Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Tono del color de las letras ojalá fueran más oscuras se mezclan con el fondo.”
Museo del Limarí

“Mejorar la accesibilidad a la información, ya que no fue muy optima la legibilidad de ciertos datos.”
Museo del Limarí

“Agrandar un poco las letras para que puedan leer los adultos mayores.”
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca

“El contraste de colores en textos dificultan la lectura.”
Museo Regional de La Araucanía

Respecto a los **objetos y colecciones en exhibición**, los comentarios mencionan distintos aspectos que pueden mejorar. Por una parte, indican una necesidad de complementar los **textos y cédulas** que acompañan los objetos, en tanto consideran que falta mayor información para lo exhibido:

“Añadir más información a las imágenes expuestas, como de los objetos de los arqueólogos.”
Museo Arqueológico de la Serena

“En un sector de la muestra permanente faltan textos de apoyo de la exhibición que en algún momento los tuvo, pero al parecer se salieron.”
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca

Por otro lado, se sugiere la inclusión de nuevos **elementos interactivos** en las exhibiciones, además de arreglar o mejorar los que ya están disponibles:

“Si bien, se agradece un espacio como este que recoja gran parte de nuestra historia. Mucho de los artefactos que permiten interactuar, están malos defectuosos o descargados.”

Museo Arqueológico de la Serena

“Poder tocar las exposiciones.”

Museo de Arte y Artesanías de Linares

“Incluir una experiencia más inmersiva, que contemple experiencias sonoras y sensoriales.”

Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Podrían implementar más muestras interactivas directas donde los niños y niñas puedan tocar, observar con mayor cercanía.”

Museo del Limarí

Finalmente, sobre las exhibiciones, se recibieron múltiples comentarios sobre la necesidad de ampliar y diversificar los **contenidos y objetos** presentados. Se solicita incorporar una mayor cantidad y variedad de piezas, además de enriquecer lo expuesto con información detallada de los objetos y contextos. En este sentido, indican la necesidad de fortalecer la pertinencia territorial de lo expuesto.

“Me gustaría que hubiese más piezas y que explicaran con más detalle el contexto de su utilización. Que indicaran si se encontraron acá o en otro lugar y que estuvieran expuestas por periodos.”

Museo del Limarí

“Aumentar la exhibición de piezas de historia natural, la Región de Aysén tiene una riqueza muy amplia en paleontología y geología, lo que no se ve reflejado en el museo.”

Museo Regional de Aysén

“Faltan más exposiciones sobre Santiago, se queda muy a finales del siglo XIX. Mostrar con maquetas interesantes cómo fue cambiando nuestra ciudad.”

Museo Ciudadano Vicuña Mackenna

Otros tópicos mencionados por las y los visitantes para mejorar la experiencia de la visita son la importancia de contar con **guías y acompañamientos** para recorrer las exhibiciones, el foco en mejorar la accesibilidad y la implementación de contenidos en otros idiomas. En cuanto al primer punto, se indica la necesidad de tener un mayor acompañamiento humano que facilite la información y explicaciones del recorrido. En este sentido, destacan la solicitud de más visitas guiadas o guías permanentes, para resolver dudas del recorrido, aunque también sobresale la importancia de facilitar recursos de orientación autónoma, como señalética, información inicial o materiales de apoyo para comprender mejor la exposición y estructurar la visita.

“Está bien en general, pero sería bueno también tener un guía, al menos en la parte de los fósiles ya que a veces cuesta entender los términos más técnicos.”
Museo de Historia Natural de Concepción

“Ofrecer el servicio de guiado no solo para delegaciones, sino que para todo público que quiera tener un guiado.”
Museo Regional de La Araucanía

“Que la exposición cuente con un guía que entregue datos o información adicional y que resuelva dudas que surgen en el recorrido.”
Museo del Limarí

“Mejorar las señaléticas y la información general sobre las exposiciones temporales.”
Museo Regional de Aysén

“Algunas personas que se encuentran en el recorrido podrían entregar información ya que se sienten solo como vigilantes.”
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca

Respecto a las mejoras en **accesibilidad**, los comentarios evidencian la necesidad de fortalecer las condiciones de acceso a los edificios, como los recursos de inclusión en la visita. Mencionan sugerencias como mejorar la infraestructura accesible con ascensores operativos, rampas, baños accesibles y mejores condiciones de circulación. Además, indican la importancia de que las exhibiciones incorporen herramientas de accesibilidad universal, como textos en braille, audiodescripciones y mejoras en la legibilidad de la información.

“Mejorar la iluminación, agregar acceso universal y arreglar el ascensor ya que el museo no se encuentra en condiciones de recibir gente con discapacidades físicas. Agregar braille.”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Que tenga textos en braille y caminos podotáctiles y un acceso con rampas en la entrada.”
Museo de Historia Natural de Valparaíso

“Podrían implementar un sistema de audio describiendo cada exhibición.”
Museo Histórico de Yerbas Buenas

“Faltan rampas de acceso, hay solo una.”
Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Sillas para poder descansar y seguir el recorrido.”
Museo de Historia Natural de Concepción

“Un baño en el primer piso para las personas con complicaciones físicas. Ojalá un ascensor.”

Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Carteles para seguir un recorrido y que sean más atentos con las personas que vengan en sillas de ruedas o no vidente y además que se publicite más el museo o sea que tengan folletos y así.”

Museo Regional de Ancud

En la línea de la accesibilidad, se solicita la disponibilidad de la **información en distintos idiomas**, lo cual deviene principalmente de visitantes internacionales. Las sugerencias se enfocan en la inclusión de cédulas en inglés, además de guías y materiales de apoyo para comprender de mejor manera las exhibiciones. Esto evidencia la importancia de ampliar la accesibilidad lingüística de los museos, considerando el alza en la presencia de turistas extranjeros.

“Guides or written materials in English would be very helpful to understand the exhibited in depth.”³

Museo Regional de La Araucanía

“Labels in English.”⁴

Museo Regional de Ancud

“Por favor considerar traducción al francés en los textos.”

Museo Gabriela Mistral de Vicuña

“Código QR para inglés.”

Museo Regional de Aysén

“Debería contemplar unos dos idiomas más.”

Museo Arqueológico de la Serena

³ Traducción al español: “Guías o material escrito en inglés serían útiles para entender en profundidad lo exhibido.”

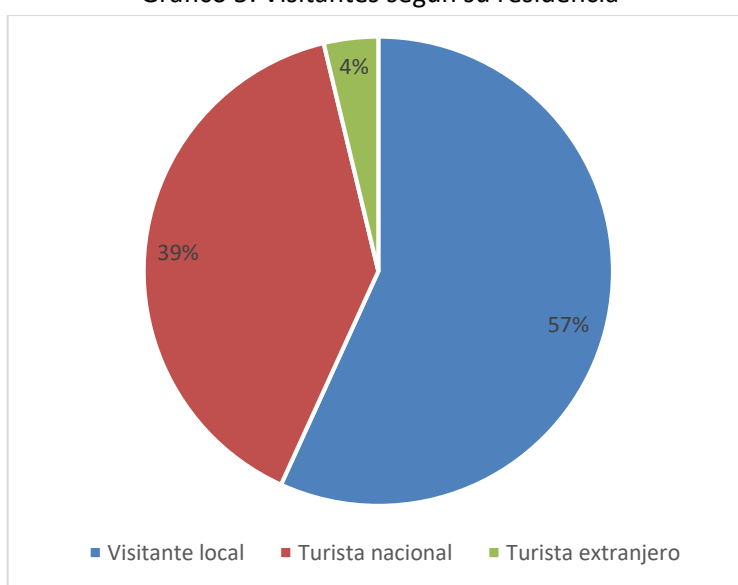
⁴ Traducción al español: “Cédulas en inglés.”

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.

Respecto al lugar de residencia de las y los visitantes, un gran porcentaje proviene de la misma ciudad donde se emplaza el museo visitado, correspondiendo a visitantes locales (57%). Le siguen aquellos que viven en Chile, pero en una ciudad distinta a la del museo visitado, es decir, turistas nacionales (39%). Por último, un 4% corresponde a turistas extranjeros, residentes de otro país.

Gráfico 5: Visitantes según su residencia

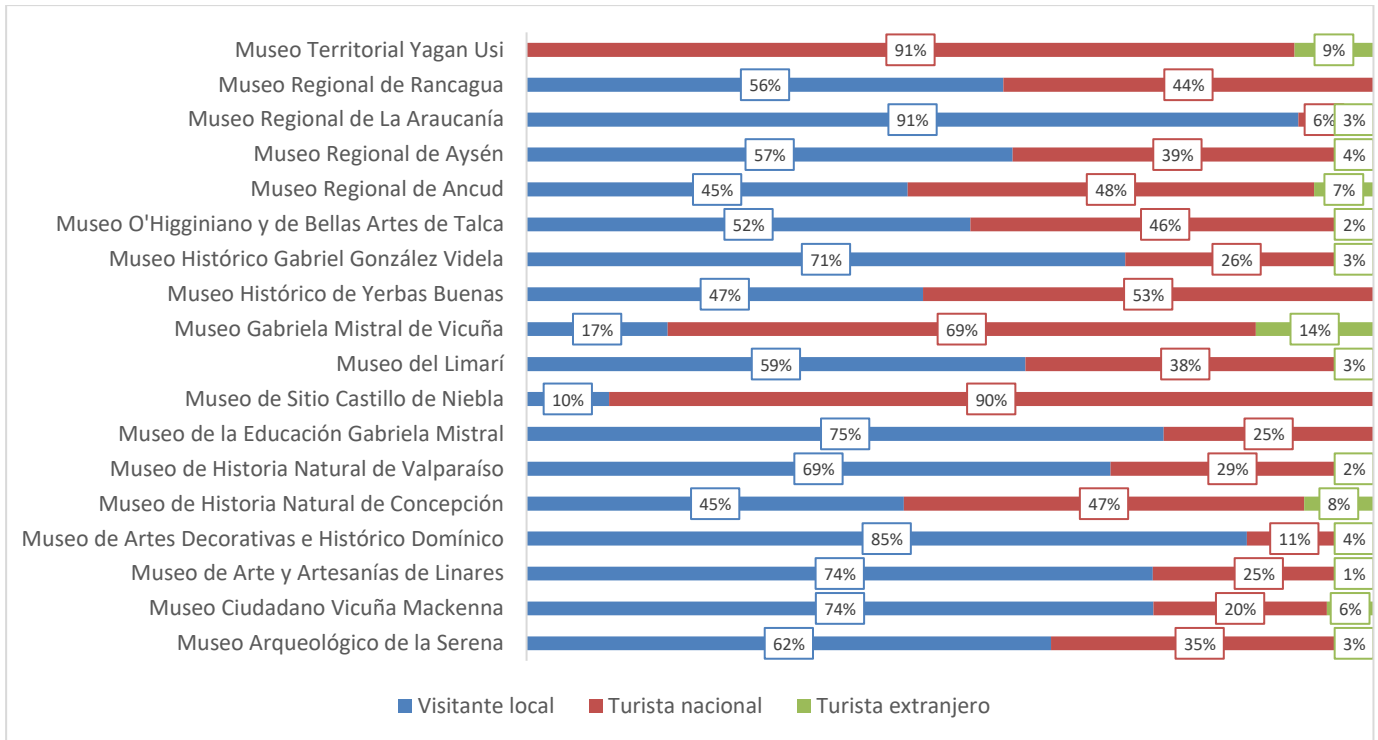


Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.975.

Al segmentar por lugar de residencia según el museo visitado (ver gráfico 6), se aprecia que el Museo Regional de La Araucanía, Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico, Museo de la Educación Gabriela Mistral, Museo Ciudadano Vicuña Mackenna, Museo de Arte y Artesanías de Linares y el Museo Histórico Gabriel González Videla sobresalen porque más de un 70% de sus visitantes corresponden a residentes de la misma ciudad, es decir, visitantes locales.

Por el contrario, el Museo Territorial Yagan Usi y Museo de Sitio Castillo de Niebla destacan porque más de un 90% de quienes les visitan son turistas nacionales. Finalmente, el Museo Gabriela Mistral de Vicuña cuenta con una mayor cantidad de visitantes de otros países.

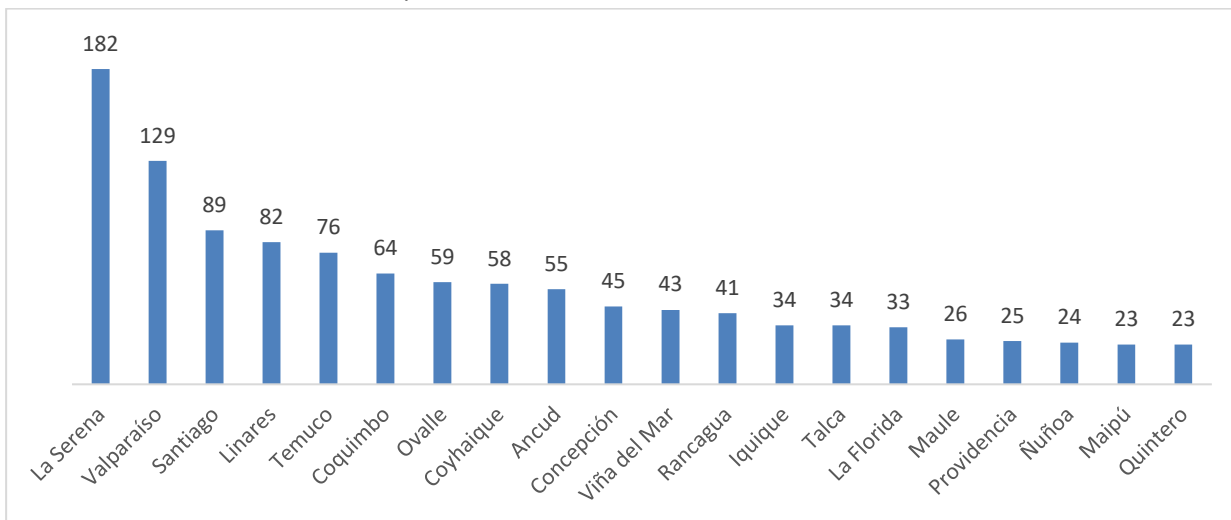
Gráfico 6: Tipo de residencia según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.975.

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 por las visitas al Museo de Historia Natural de Valparaíso, y Santiago, por quienes visitaron el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna y Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico.

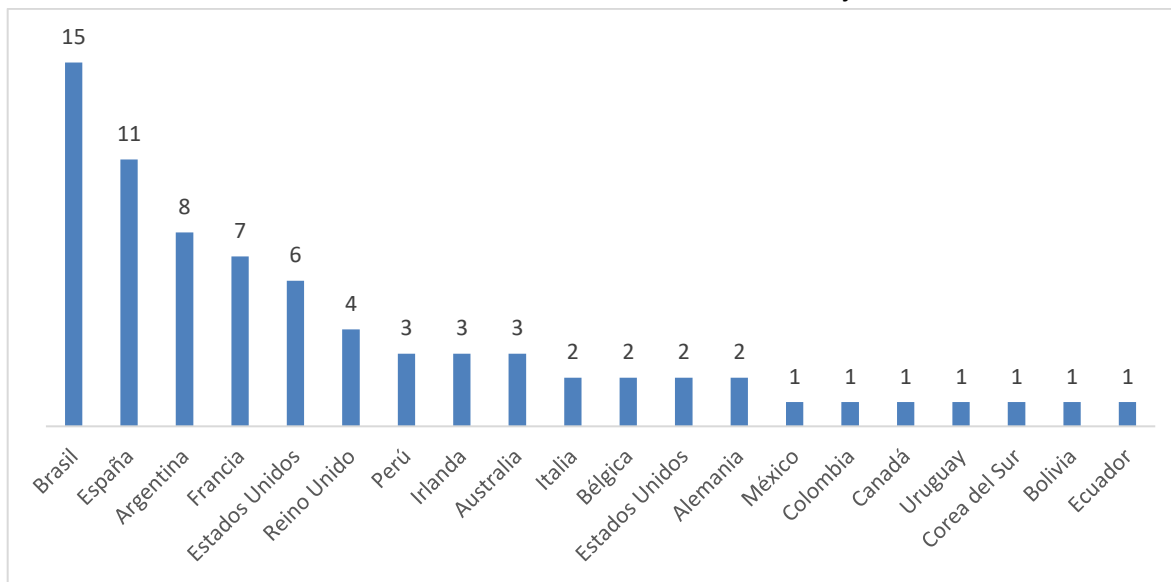
Gráfico 7: Principales comunas de residencia de visitantes nacionales



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.155. 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 Argentina.

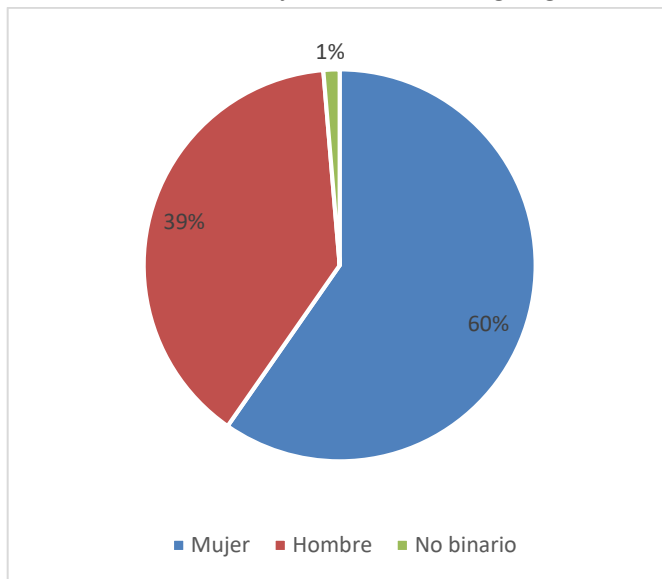
Gráfico 8: País de residencia de turistas extranjeros



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 102.

Respecto del género de quienes visitaron los museos (ver gráfico 9), un 60% se identificó como mujer, y un 39% como hombre. Por otro lado, un 1% se declaró como persona no binaria.

Gráfico 9: Porcentaje de visitantes según género

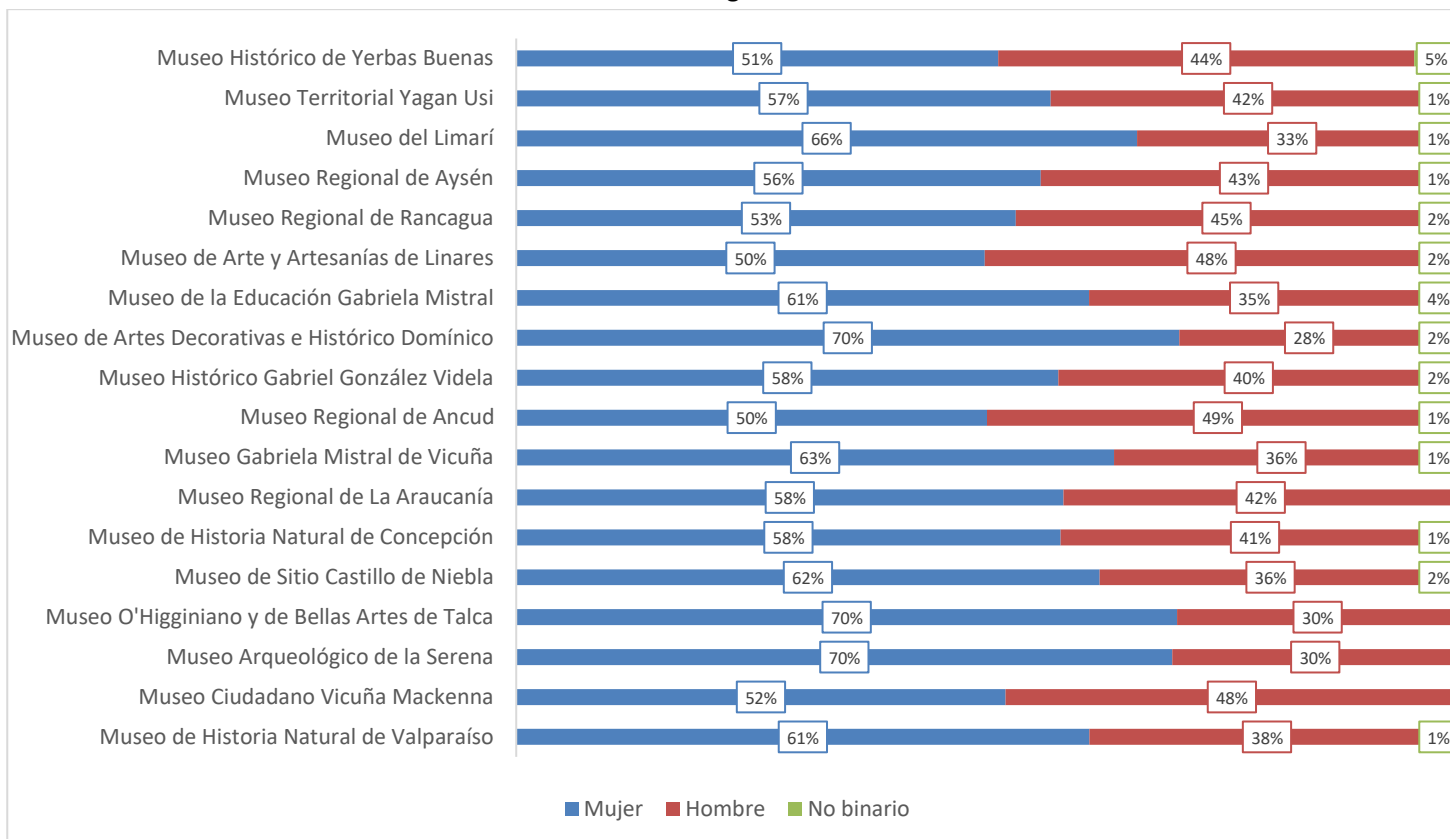


Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.873.

Al observar la distribución del género según los museos participantes (ver gráfico 10), se ve que instituciones como el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, el Museo O'Higgiano y de

Bellas Artes de Talca y el Museo Arqueológico de la Serena destacan porque más de un 70% de sus visitantes son mujeres. Por el contrario, el Museo Regional de Ancud, Museo de Arte y Artesanías de Linares, Museo Ciudadano Vicuña Mackenna y Museo Regional de Rancagua tienen más de un 45% de visitantes hombres. El Museo Histórico de Yervas Buenas recibió un 5% de visitas de personas no binarias.

Gráfico 10: Género según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.873.

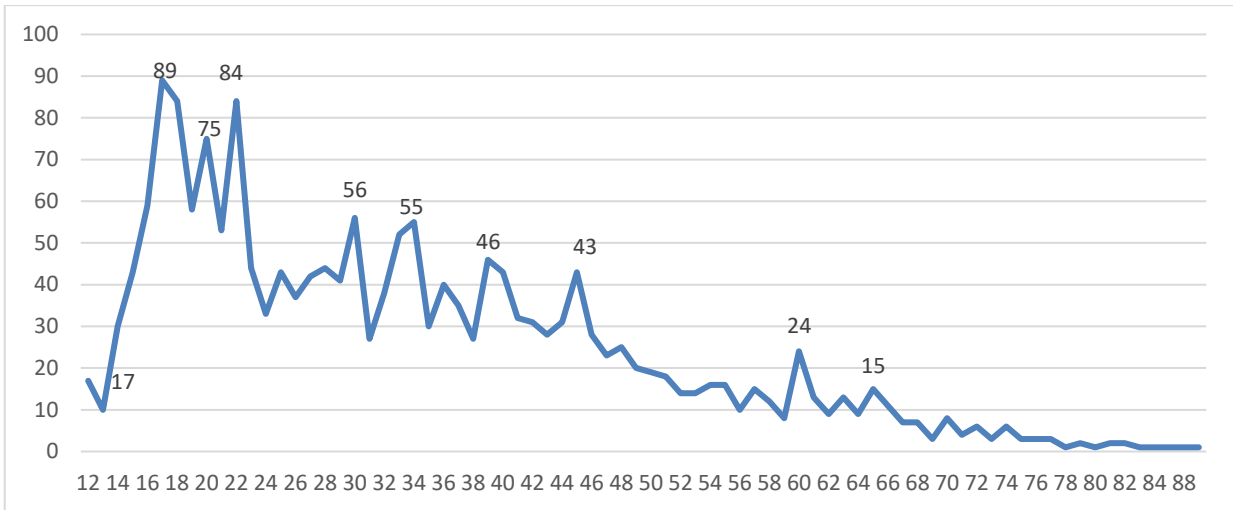
En promedio, la edad de los y las visitantes del estudio fue de 34 años, con una moda de 17 años, siendo esta la edad más frecuente entre los visitantes.

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

Media	34
Moda	17
Mínimo	12
Máximo	89

Fuente: Elaboración propia, SNM.

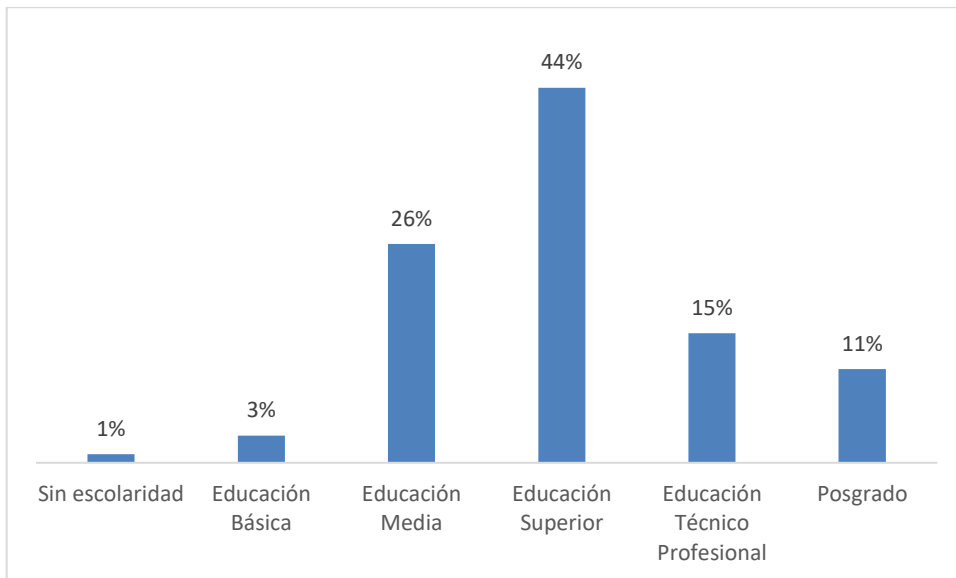
Gráfico 11: Histograma de edad



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.898.

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 (26%), educación técnica (15%) y posgrado (11%).

Gráfico 12: Porcentaje de visitantes según situación de escolaridad



Fuente: Elaboración propia, SNM. N: 1.949.

VI. Conclusiones

La información entregada por las y los visitantes consultados en los museos coordinados por la Subdirección Nacional de Museos presenta una evaluación muy satisfactoria. Destaca, en primer lugar, la atención hacia los públicos (6,80), seguida por la experiencia general de la visita (6,74) y, en tercer lugar, la evaluación de la exhibición (6,58). En conjunto, estas dimensiones alcanzan un promedio de 6,71.

En particular, la evaluación de la exhibición permanente (6,58) muestra una disminución en comparación con los resultados obtenidos en años anteriores, situándose entre las calificaciones más bajas registradas desde el año 2019. No obstante, esta valoración se mantiene dentro de un rango muy satisfactorio. Los museos que obtuvieron las mejores evaluaciones en esta dimensión fueron el Museo Territorial Yagan Usi (6,85), el Museo Arqueológico de La Serena (6,80) y el Museo Ciudadano Vicuña Mackenna (6,80). Por su parte, el Museo de Historia Natural de Valparaíso (6,18) y el Museo de Arte y Artesanía de Linares (5,92) registran las evaluaciones más bajas; sin embargo, estas aún se mantienen en un rango satisfactorio.

Respecto de los aspectos evaluados de la exhibición, destaca nuevamente la limpieza y mantención (6,82), el diseño de la exhibición permanente (6,72) y la calidad de las imágenes de la exhibición (6,69). Por otro lado, la iluminación para leer textos (6,40) y el tamaño de las letras (6,37) son los aspectos que cuentan con las evaluaciones más bajas, lo que visibiliza que aún existen desafíos para incorporar criterios visuales que aseguren una mejor experiencia de visita y recorrido por las exhibiciones permanentes.

En cuanto a la atención, esta se posiciona nuevamente como uno de los tópicos mejor evaluados por las y los visitantes, con una calificación muy satisfactoria (6,80). El Museo Histórico de Yerbas Buenas recibió la calificación más alta (6,98) entre los museos que participaron, seguido por el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico (6,97) y el Museo Regional de La Araucanía (6,97), los que destacan por una atención muy satisfactoria. Por otro lado, los museos que obtuvieron una menor calificación fueron el Museo Regional de Aysén (6,56), el Museo de Arte y Artesanías de Linares (6,51) y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (6,42).

En la misma línea, aspectos como la recepción, acogida y trato recibido por parte de los funcionarios/as (6,87), así como la información general entregada por los funcionarios/as del museo (6,74), destacan en los resultados. El Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico, el Museo Regional de La Araucanía y el Museo del Limarí sobresalen por la atención, acogida y trato positivo hacia los visitantes, con una de las mejores calificaciones (6,99). Mientras tanto, el Museo Histórico de Yerbas Buenas (6,98), el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico (6,95) y el Museo Regional de La Araucanía (6,95) resaltan por la información entregada a las y los visitantes.

Por último, en la evaluación de la experiencia general (6,70), los espacios que destacan son el Museo de Historia Natural de Concepción (6,94), el Museo Histórico de Yerbas Buenas (6,94) y el Museo Territorial

Yagan Usi (6,93). Cabe destacar que todos los espacios fueron evaluados con calificaciones superiores a 6,4.

En síntesis, los resultados de esta encuesta muestran que los distintos aspectos evaluados son calificados de manera muy satisfactoria por las y los visitantes. Sin embargo, al contrastar estas evaluaciones con los resultados de años anteriores, se observa que los promedios generales de los tres aspectos evaluados: exhibición, atención y experiencia general, si bien continúan siendo satisfactorios, resultan levemente inferiores a los registrados en la medición del año 2024. En este sentido, cabe recalcar la utilidad de estos datos para identificar aspectos relevantes que permitan mejorar la experiencia de visita.

Desde esta perspectiva, se espera que los resultados constituyan un aporte para fortalecer las exhibiciones, los servicios entregados y su recepción por parte de los públicos, con el fin último de contribuir a una mejor calidad de vida de las y los visitantes.