



Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2019

Programa Gestión de Exhibiciones Permanentes

Área de Estudios

Marzo de 2020

El informe aborda los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada en 2019, a 12 museos de la Subdirección Nacional de Museos. Los resultados destacan aspectos relacionados a la evaluación que los usuarios hacen de los museos, así como a su caracterización sociodemográfica.

Índice

I. Resumen.....	3
II. La encuesta en tiempos de estallido social	4
III. Metodología	6
1. Muestra	9
2. Modo de aplicación del cuestionario	10
3. Periodos de aplicación y modificaciones cronológicas	10
IV. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia	12
1. Evaluación de la exhibición permanente	13
1.1. Evaluación general por museos.....	13
1.2. Resultado por ítem evaluado	14
2. Evaluación de la atención de los museos	20
2.1. Evaluación general por museos.....	20
2.2. Resultados por ítem evaluado.....	21
3. Evaluación de la experiencia.....	22
3.1. Evaluación general por museos.....	22
V. Sugerencias para mejorar la exposición.....	24
VI. Características de los visitantes	27
1. Residencia.....	27
2. Género	31
3. Edad.....	32
4. Situación de escolaridad.....	34
VII. Variables incidentes	36
1. Residencia.....	36
2. Género	37
3. Edad.....	37
4. Situación de escolaridad.....	37
VIII. Conclusiones.....	39
1. Sobre la información obtenida	39
1.1. En cuanto a la evaluación	39
1.2. Caracterización	39
1.3. Variables incidentes	40
1.4. Comparación con encuestas anteriores	40

2. Sobre el instrumento de evaluación	40
3. Sobre la aplicación de la encuesta	41

I. Resumen

El presente informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2019. El instrumento tuvo como objetivo medir la evaluación que hacen los usuarios de la exhibición, la atención de los funcionarios y la experiencia de visita en 12 museos dependientes de la Subdirección Nacional de Museos. Además, genera un abordaje descriptivo de las principales características sociodemográficas de los visitantes.

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

Además, el informe arroja que el perfil mayoritario de usuarios de museos de la Subdirección Nacional de Museos tiende a ser turista nacional y visitante local, de género femenino, entre 25 y 34 años, con un nivel de escolaridad alto. Estas variables sociodemográficas son contrastadas con las evaluaciones entregadas por los visitantes encuestados, mostrando que no determinan una evaluación menor a la 'muy satisfactoria' respecto a la exhibición, la atención y la experiencia general.

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

El informe está cruzado en gran parte por el contexto de estallido social en Chile, que no permitió la normal aplicación del instrumento. Se denota cómo existieron variaciones metodológicas, y cuáles fueron las soluciones.

II. La encuesta en tiempos de estallido social

Como cada año, en 2019 se tenía planeado aplicar la Encuesta de Satisfacción de Usuarios siguiendo el modelo de lo realizado en años anteriores, entre octubre y noviembre. Para ello, se propuso un muestreo calculado individualmente para cada uno de los 19 museos regionales y especializados participantes, dando un plazo de un mes para que aplicaran el cuestionario. Las fechas de aplicación definidas fueron entre el martes 15 de octubre y el viernes 15 de noviembre.

Sin embargo, el 18 de octubre de 2019 ocurrió el llamado ‘estallido social’, que se desarrolló y permeó en todos los ámbitos de la vida en Chile. Las movilizaciones a nivel nacional llevaron a que gran parte de los museos del Servicio se vieran obligados a paralizar sus actividades y funciones, tanto por seguridad, como por decisión de sus trabajadoras y trabajadores. Frente a esto, desde la Subdirección Nacional de Museos se decidió, en primera instancia, aumentar el plazo de aplicación, dejando hasta el 30 de noviembre para completar las encuestas necesarias. Se pensó que para ese entonces la situación del país le permitiría a los museos retomar sus labores, pero no fue así.

Velando siempre por la seguridad de las y los trabajadores de museos, y en vistas de que la situación del país no se estabilizaba para el nuevo plazo, se determinó, en conjunto con la Subdirección de Planificación y Presupuesto, bajar el indicador de satisfacción de usuarios para algunos museos. Fueron 7 museos los que fueron exentos de continuar la aplicación, siendo 12 los que tuvieron que seguir en el proceso de aplicación, dando como plazo el 15 de diciembre. Para esta instancia, no se exigió a los museos que completaran el total de encuestas solicitadas en un inicio, si no que fueran capaces de aplicar al menos una. Finalmente, el 23 de diciembre se recogieron los últimos datos enviados, dando por cerrado el proceso de aplicación.

El propósito de esta encuesta fue conocer la evaluación que los visitantes hacen de la exhibición así como sus características sociodemográficas, cumpliendo con los requerimientos del sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP). Por otro lado, los objetivos específicos del instrumento fueron:

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

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

A continuación se presentan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada en 2019, estructurados en dos líneas generales. La primera, muestra la evaluación que los

usuarios hicieron de la exhibición, la atención del museo y la experiencia de visita, así como las sugerencias que muchos visitantes dejan por escrito. Luego se describen las principales características del público de museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

En cada uno de estos apartados se exponen los resultados generales para luego analizar la distribución de los resultados en los museos que aplicaron el cuestionario. Adicionalmente, se explora en la influencia de estas características en la evaluación de la exhibición, la atención del museo y la experiencia de visita.


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

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

III. Metodología

Desde 2016, la encuesta de satisfacción de usuarios fue simplificada para que se orientara de mejor forma a su objetivo -medir la satisfacción de los visitantes con la muestra permanente- y para que conviviera con un cuestionario adicional de visitantes de museos –que levanta perfiles de visitantes e identifica ámbitos de la gestión de públicos donde poner atención. Para esto, en 2017 hubo cambios en el cuestionario, tales como la definición de no más de 15 preguntas, manteniendo las secciones de evaluación y perfil sociodemográfico. El cuestionario aplicado en 2017 tuvo buenos resultados metodológicos, por lo que se decidió mantenerlo sin cambios para el año 2018 y 2019. Se adjunta a continuación el cuestionario en papel.

Imagen N°1: Cuestionario en español


Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

Museo a evaluar: _____
Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXHIBICIONES PERMANENTES DE MUSEOS
(REG-GC-072; Revisión: 7; Fecha: 21.09.2018) 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 exposiciones.
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. ¿Cuál es su género? Masculino Femenino
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?

VI. Si desea obtener más información sobre la encuesta, agradecemos nos pueda indicar su correo electrónico para comunicarnos:

email:

SNPC 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 N°2: Cuestionario en inglés

 **Servicio Nacional del Patrimonio Cultural**
Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

VISITOR'S SATISFACTION SURVEY ON MUSEUM EXHIBITS
(REG-GC-072; Version 7; Date: 21.09.2018) Norma ISO 9001:2015

Museum: _____
Date: _____

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
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 elsewhere, **which is your country of origin?**

VI. If you would like more information about the survey, please tell us your email:

SNPC appreciates your cooperation. Your opinion is important to us as we continue to improve our museum exhibits. Thank you.

1. Muestra

La cantidad de encuestas a aplicar fue definida a través de un muestro calculado individualmente para cada uno de los 19 museos participantes del estudio. Para ello se realizó un muestreo aleatorio simple, que supone la igualdad de oportunidades de participar en la encuesta para cada visitante que ingresa al museo. Se consideró como universo la cantidad total de visitas que tuvo cada museo el año 2018, esto con la intención de asegurar la representatividad para la realidad de cada establecimiento.

En base a la cantidad de visitas recibidas durante el 2018 por cada uno de los museos, se calcularon muestras representativas individuales, a un 95% de nivel de confianza y con un 5% de margen de error. Estas fueron divididas por 12 (meses del año), entregando la cantidad de encuestas que los museos debiesen realizar durante un mes para obtener resultados fidedignos y apegados a su realidad particular. Estas cifras varían entre 31 y 32 encuestas válidas aplicadas, dependiendo de la cantidad de visitas de cada establecimiento.

Tabla N° 1: Cantidad de encuestas a aplicar por museo

Museo	Visitas totales 2018	Muestra anual	Muestra mensual	Cantidad de encuestas válidas solicitadas
Museo de Antofagasta	40.501	381	32	32
Museo Regional de Atacama	13.129	374	31	31
Museo del Limarí	26.007	379	32	32
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	139.251	384	32	32
Museo de Historia Natural de Valparaíso	174.127	384	32	32
Museo Antropológico P. Sebastián Englert	41.030	381	32	32
Museo de Artes Decorativas	15.983	376	31	31
Museo de la Educación Gabriela Mistral	50.255	382	32	32
Museo Regional de Rancagua	47.183	382	32	32
Museo de Arte y Artesanía de Linares	25.064	379	32	32
Museo Histórico de Yerbas Buenas	14.008	374	31	31
Museo de Historia Natural de Concepción	84.429	383	32	32
Museo Mapuche de Cañete	30.902	380	32	32
Museo de Sitio Castillo de Niebla	318.985	384	32	32
Museo Regional de La Araucanía	37.812	381	32	32
Museo Regional de Ancud	90.276	383	32	32
Museo Regional de Aysén	20.383	378	32	32
Museo Regional de Magallanes	105.686	383	32	32
Museo Antropológico Martín Gusinde	7.558	366	31	31
Total	1.282.569	7.214	601	601

2. Modo de aplicación del cuestionario

Los cuestionarios fueron redactados en español e inglés, para acceder al público extranjero que muestra una fuerte presencia en algunos museos.

Se dio la opción de que los museos aplicaran el cuestionario vía Ipad o papel, existiendo algunos que decidieron combinar ambos procesos, dependiendo los tipos de públicos y las afluencias de visitantes. Con la aplicación de la encuesta vía Ipad se subieron las respuestas inmediatamente a la plataforma de Survey Monkey. Quienes aplicaron la encuesta en papel, subieron manualmente las respuestas a la misma plataforma.

La aplicación del cuestionario se rigió de acuerdo a un protocolo mínimo para garantizar la representatividad de la variedad de visitantes que recibe cada museo. Para que el cuestionario fuera válido, cada encuestado respondió al menos a las siguientes preguntas: género, edad, escolaridad y residencia.

3. Periodos de aplicación y modificaciones cronológicas

Considerando los sucesos ocurridos a partir del 18 de octubre de 2019, hubo una serie de modificaciones en el calendario de aplicación del instrumento. Estas fueron:

- a) El plazo inicial indicado para aplicar el cuestionario fue **del 15 de octubre al 15 de noviembre de 2019**, en los 19 museos regionales y especializados a cargo de la Subdirección Nacional de Museos.
- b) Luego, dados los hechos que ocurrían en el país, y comprendiendo el estado de paralización y apertura parcial de los museos, se extendió el plazo hasta el **30 de noviembre de 2019**, para los mismos 19 museos.
- c) En vista del poco avance en la aplicación de encuestas para esa fecha, equivalente al 31% de la muestra planificada para el presente periodo, considerada muy baja para que sea representativa de la opinión de los usuarios; se decidió, en conjunto con el Subdirección de Planificación y Presupuesto, bajar el indicador de satisfacción de usuarios por estar algunos museos cerrados y porque no era aconsejable dada la situación país, aplicar un instrumento de satisfacción a entidades públicas en esos momentos. Con esto, siete (7) museos quedaron exentos de la aplicación, siendo 12 quienes tuvieron plazo hasta el **15 de diciembre de 2019** para aplicar las encuestas que pudieran y/o alcanzaran. Para esta instancia se dejó de exigir un mínimo de encuestas válidas aplicadas, y se solicitó que por lo menos logran aplicar una (1).

Los siete (7) museos que no continuaron con la aplicación fueron el Museo Antropológico P. Sebastián Englert, el Museo de Historia Natural de Valparaíso, el Museo de Sitio Castillo de Niebla, el Museo Regional de Ancud, el Museo Regional de Atacama, el Museo Regional de Rancagua y el Museo Regional de Aysén.

- d) El **23 de diciembre de 2019** se cerraron los registros de encuestas. Si bien la aplicación terminó antes, hubo museos que demoraron en registrar online las encuestas que habían aplicado en papel anteriormente, por lo que se permitió ese traspaso de tiempo.

Tabla N° 2: Cantidad de encuestas aplicadas por museo y periodo de aplicación

Museo	Fechas de ingreso de encuestas	Cantidad de encuesta aplicadas
Museo Antropológico Martín Gusinde	18/12/2019 y 19/12/2019	17
Museo de Antofagasta	14/12/2019 – 21/12/2019	15
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	15/10/2019 – 20/12/2019	24
Museo de Arte y Artesanía de Linares	15/10/2019 – 12/12/2019	37
Museo de Historia Natural de Concepción	09/12/2019 – 17/12/2019	32
Museo de la Educación Gabriela Mistral	27/11/2019 – 13/12/2019	38
Museo del Limarí	15/10/2019 – 29/11/2019	34
Museo Gabriela Mistral	18/11/2019 – 13/12/2019	58
Museo Histórico de Yervas Buenas	15/10/2019 – 17/12/2019	33
Museo Mapuche de Cañete	16/10/2019 – 14/12/2019	37
Museo Regional de La Araucanía	19/11/2019 – 19/12/2019	10
Museo Regional de Magallanes	17/10/2019	1
Total		336

Los museos que no completaron la muestra propuesta en un inicio fueron el Museo Antropológico Martín Gusinde, Museo de Antofagasta, Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, Museo Regional de La Araucanía y el Museo Regional de Magallanes. Fue comprensible su situación, ya que la mayoría se encuentran emplazados en zonas de conflicto, por lo que se veían impedidos de abrir y llevar a cabo sus funciones con normalidad.

Gracias a los esfuerzos de los museos por completar el proceso de aplicación, se logró consolidar una base de datos de 336 encuestas válidas, con la cual se construye el presente informe.

IV. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia

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

Tabla N° 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 a evaluar por los visitantes (exhibición, atención del museo y experiencia de la visita) reciben una calificación muy satisfactoria (ver tabla N° 4). Destacan particularmente la satisfacción de los visitantes con la atención otorgada por el museo y la experiencia general, ambos ámbitos evaluados con 6,8. La evaluación de la exhibición permanente obtuvo, por su parte, un promedio de 6,59.

Tabla N° 4: Evaluación promedio por ítem y por museo

Museos	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia	Promedio final
Museo Antropológico Martín Gusinde	6,67	6,97	6,88	6,84
Museo de Antofagasta	6,57	6,73	6,80	6,70
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,36	6,90	6,58	6,61
Museo de Arte y Artesanía de Linares	6,50	6,84	6,76	6,70
Museo de Historia Natural de Concepción	6,91	6,94	6,91	6,92
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,69	6,38	6,82	6,63
Museo del Limarí	6,32	6,47	6,53	6,44
Museo Gabriela Mistral	6,83	6,93	6,95	6,90
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,68	6,92	6,91	6,84
Museo Mapuche de Cañete	6,81	7,00	7,00	6,94
Museo Regional de La Araucanía	6,52	6,90	6,60	6,67
Museo Regional de Magallanes	6,22	7,00	7,00	6,74
Promedio	6,59	6,81	6,82	6,74

1. Evaluación de la exhibición permanente

De modo general, los visitantes encuestados evaluaron la exhibición permanente de manera muy positiva (6,59), superando la calificación obtenida el año 2018 (6,57) y 2017 (6,44). A su vez, cada ítem a evaluar de las exhibiciones recibió una nota superior al 6,0.

1.1. Evaluación general por museos

La exhibición del Museo de Historia Natural de Concepción fue la mejor evaluada por los visitantes, recibiendo un promedio de 6,91. Destacan también, los museos Gabriela Mistral y Mapuche de Cañete, que fueron evaluados con notas 6,83 y 6,81, respectivamente. Por el contrario, las evaluaciones más bajas las recibieron el Museo Regional de Magallanes¹, con nota 6,22, el Museo del Limarí, con nota 6,32 y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico, con una evaluación de 6,36. Como se verá a continuación, algunos de los problemas que se identificaron en estas exhibiciones van de la mano de la legibilidad de los textos y su iluminación. A pesar de ello, estas notas aún representan que los visitantes se encontraron muy satisfechos con las exhibiciones expuestas.

¹ Recordamos que el Museo Regional de Magallanes completó sólo 1 encuesta.

Los promedios de mayor a menor fueron los siguientes:

Tabla N° 5: Evaluación promedio de la exhibición en cada museo

Museos	Promedio Exhibición
Museo de Historia Natural de Concepción	6,91
Museo Gabriela Mistral	6,83
Museo Mapuche de Cañete	6,81
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,69
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,68
Museo Antropológico Martín Gusinde	6,67
Museo de Antofagasta	6,57
Museo Regional de La Araucanía	6,52
Museo de Arte y Artesanía de Linares	6,50
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,36
Museo del Limarí	6,32
Museo Regional de Magallanes	6,22
Promedio	6,59

1.2. Resultado por ítem evaluado

De los diferentes aspectos a analizar de las exhibiciones, se observa que limpieza y mantención fue el mejor evaluado, con un nota promedio 6,93. Destacan también la calidad de las imágenes en exhibición, el diseño de la muestra y el interés de los objetos exhibidos, con notas 6,78, 6,77 y 6,76, respectivamente. La nota más baja fue atribuida al tamaño de la letra de los textos, siendo calificado con un 6,21. En la misma línea, la iluminación para leer los textos obtuvo la segunda calificación más baja, con nota 6,53.

Tabla N°6: Promedio de notas por ítem evaluado de la exhibición.

Ítem Exhibición	Promedio
Limpieza y mantención de la exhibición.	6,93
Calidad de las imágenes de la exhibición.	6,78
Diseño de la exhibición permanente.	6,77
El interés de los objetos exhibidos.	6,76
Iluminación para observar objetos.	6,65
Aporte informativo de los textos de la exhibición.	6,65
Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.	6,60
Iluminación para leer los textos.	6,53
Tamaño de letra de los textos de la exhibición.	6,21
Promedio Exhibición	6,59

En cuanto a las evaluaciones más altas, se vió que museos como el de Antofagasta, de Historia Natural de Concepción, Gabriela Mistral, Histórico de Yervas Buenas y Regional de Magallanes destacaron ampliamente en el ítem de limpieza y mantención de la exhibición. Sumado a esto, el

Museo de Historia Natural de Concepción y el Museo Gabriela Mistral son los establecimientos más destacados en el ítem de calidad de las imágenes en exhibición.

Respecto a las evaluaciones más bajas, conviene que los museos Regional de Magallanes y Museo de Limarí revisen la iluminación de sus salas para leer los textos. Además, en cuanto al tamaño de la letra de los textos en exhibición, se recomienda que el Museo de Arte y Artesanía de Linares, Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó y Museo Gabriela Mistral revisen sus exhibiciones.

a) Limpieza y mantención de la exhibición.

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

Tabla N° 7: Evaluación de limpieza y mantención por museo

Museos	Limpieza y mantención de la exhibición
M Antofagasta	7,00
MHN Concepción	7,00
M Gabriela Mistral	7,00
MH Yerbas Buenas	7,00
MR Magallanes	7,00
MM Cañete	6,97
M Educación GM	6,95
MA Martín Gusinde	6,88
MAA Linares	6,86
Museo del Limarí	6,82
M Artes Decorativas e HD	6,79
MR La Araucanía	6,70
Promedio	6,93

b) Calidad de las imágenes de la exhibición

Los visitantes encuestados evaluaron la calidad de las imágenes de las exhibiciones con un 6,78, siendo el segundo ítem mejor valorado. El Museo de Historia Natural de Concepción y el Museo Gabriela Mistral son los establecimientos con las notas más altas (7,0).

Tabla N° 8: Evaluación de calidad de las imágenes por museos

Museos	Calidad de las imágenes de la exhibición
MHN Concepción	7,00
M Gabriela Mistral	7,00
M Antofagasta	6,87
MM Cañete	6,81
M Educación GM	6,79
MA Martín Gusinde	6,76
MH Yervas Buenas	6,70
M Artes Decorativas e HD	6,63
MAA Linares	6,62
M Limarí	6,56
MR La Araucanía	6,50
MR Magallanes	6,00
Promedio	6,78

c) Diseño de la exhibición permanente

El tercer aspecto mejor evaluado es el diseño de la exhibición, que recibió una nota 6,77, obteniendo todos los museos notas sobre 6,0, es decir, muy satisfactorias. De este ítem sobresale el Museo Gabriela Mistral, evaluado con nota 7,0.

Tabla N° 9: Evaluación del diseño de la exhibición por museos

Museos	Diseño de la exhibición permanente
M Gabriela Mistral	7,00
MM Cañete	6,95
M Antofagasta	6,93
MA Martín Gusinde	6,88
MHN Concepción	6,88
MH Yervas Buenas	6,79
M Educación GM	6,71
M Artes Decorativas e HD	6,67
MAA Linares	6,59
MR La Araucanía	6,50
M Limarí	6,35
MR Magallanes	6,00
Promedio	6,77

d) Interés de los objetos exhibidos

El interés que los objetos suscitaron en los visitantes encuestados fue calificado con nota 6,76, mostrándose altamente interesados por ellos. Destacan el Museo Mapuche de Cañete y el Museo Regional de Magallanes, quienes alcanzaron la evaluación máxima (7,0).

Tabla N° 10: Evaluación del interés de los objetos por museos

Museos	El interés de los objetos exhibidos
MM Cañete	7,00
MR Magallanes	7,00
MHN Concepción	6,97
M Gabriela Mistral	6,96
M Antofagasta	6,87
M Educación GM	6,82
MAA Linares	6,65
MH Yervas Buenas	6,61
MA Martín Gusinde	6,59
M Limarí	6,53
M Artes Decorativas e HD	6,42
MR La Araucanía	6,30
Promedio	6,76

e) Iluminación para observar los objetos

En general, los encuestados indicaron estar muy satisfechos con la iluminación para observar los objetos, obteniendo una nota promedio de 6,65. El Museo Gabriela Mistral, con nota 6,97, y los de Historia Natural de Concepción y Mapuche de Cañete, con un 6,84 cada uno, fueron los museos mejor evaluados en este ítem.

Tabla N° 11: Evaluación de la iluminación de objetos por museos

Museos	Iluminación para observar objetos
M Gabriela Mistral	6,97
MHN Concepción	6,84
MM Cañete	6,84
MR La Araucanía	6,80
M Educación GM	6,76
MH Yervas Buenas	6,69
MA Martín Gusinde	6,65
MAA Linares	6,54
M Limarí	6,24
M Artes Decorativas e HD	6,21

M Antofagasta	6,13
MR Magallanes	6,00
Promedio	6,65

f) Aporte informativo de los textos de la exhibición

El aporte informativo de los textos de las exhibiciones fue calificado muy satisfactoriamente para todos los museos, recibiendo una nota global de 6,65. En particular, sobresalen como los museos mejor evaluados el Museo de Historia Natural de Concepción, con nota 6,94, y el Museo Mapuche de Cañete, con un 6,92.

Tabla N° 12: Evaluación de los textos por museos

Museos	Aporte informativo de los textos de la exhibición
MHN Concepción	6,94
MM Cañete	6,92
M Gabriela Mistral	6,86
MA Martín Gusinde	6,82
M Antofagasta	6,73
MH Yerbas Buenas	6,72
M Educación GM	6,66
MAA Linares	6,46
MR La Araucanía	6,30
M Limarí	6,21
M Artes Decorativas e HD	6,17
MR Magallanes	6,00
Promedio	6,65

g) Iluminación general para recorrer las salas de exposiciones

Respecto a la iluminación que tienen las salas de exposiciones, los usuarios la calificaron con una nota general de 6,60. El Museo Gabriela Mistral y el Museo de Historia Natural de Concepción fueron los que obtuvieron las calificaciones más altas, con notas 6,98 y 6,97, respectivamente.

Tabla N° 13: Evaluación de la iluminación por museos

Museos	Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones
M Gabriela Mistral	6,98
MHN Concepción	6,97
MR La Araucanía	6,70
M Educación GM	6,61

MA Martín Gusinde	6,59
MAA Linares	6,58
MH Yervas Buenas	6,58
MM Cañete	6,54
M Artes Decorativas e HD	6,21
M Limarí	6,21
M Antofagasta	6,07
MR Magallanes	6,00
Promedio	6,60

h) Iluminación para leer los textos

La iluminación para leer los textos recibió una calificación de 6,54, siendo los mejores evaluados el Museo Gabriela Mistral y de Historia Natural de Concepción, con notas 6,97 y 6,88, respectivamente. Si bien la nota promedio de los museos fue muy satisfactoria (sobre 6,0), el Museo de Limarí obtuvo una calificación mejor, alcanzando una nota de 5,85.

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

Museos	Iluminación para leer los textos
M Gabriela Mistral	6,97
MHN Concepción	6,88
M Educación GM	6,71
MR La Araucanía	6,70
MM Cañete	6,59
MH Yervas Buenas	6,58
MA Martín Gusinde	6,35
MAA Linares	6,28
M Artes Decorativas e HD	6,25
M Antofagasta	6,20
MR Magallanes	6,00
M Limarí	5,85
Promedio	6,53

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

Si bien los visitantes evaluaron muy satisfactoriamente (6,21) el tamaño de la letra de los textos de la exhibición, hubo museos que recibieron notas bajo 6,0. Estos fueron el Museo de Arte y Artesanía de Linares, con un 5,95, el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, con un 5,92, y el Museo Gabriela Mistral, con nota 5,71. Por el contrario, los museos mejor evaluados fueron el Museo de Historia Natural de Concepción (6,75), y el Museo Mapuche de Cañete (6,70).

Tabla N° 15: Evaluación del tamaño de los textos por museos

Museos	Tamaño de letra de los textos de la exhibición
MHN Concepción	6,75
MM Cañete	6,70
MA Martín Gusinde	6,53
MH Yerbas Buenas	6,45
M Antofagasta	6,33
M Educación GM	6,21
MR La Araucanía	6,20
M Limarí	6,09
MR Magallanes	6,00
MAA Linares	5,95
M Artes Decorativas e HD	5,92
M Gabriela Mistral	5,71
Promedio	6,21

2. Evaluación de la atención de los museos

La atención de los museos fue evaluada, de manera general, con un 6,81, es decir, muy satisfactoriamente. Por su parte, la recepción, acogida y trato entregado por los funcionarios del museo fue lo mejor evaluado, con nota 6,84, seguido por la información general recibida por parte de los funcionarios, ítem calificado con nota 6,79.

Tabla N° 16: Evaluación promedio de la atención

Evalúe de 1 a 7 la atención entregada en el museo:	Promedio
Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo	6,84
Información general recibida de los funcionarios del museo	6,79
Promedio atención	6,81

2.1. Evaluación general por museos

En general, los museos recibieron evaluaciones muy satisfactorias. Dentro de los museos mejor evaluados destacaron el Museo Mapuche de Cañete y el Museo Regional de Magallanes, ambos con nota 7,0. Le siguen el Museo Antropológico Martín Gusinde, con un 6,97, el Museo de Historia Natural de Concepción, con 6,94, y el Museo Gabriela Mistral, con nota 6,93.

A continuación se presentan los promedios obtenidos por los museos:

Tabla N° 17: Evaluación de la atención por museos

Museos	Promedio atención
Museo Mapuche de Cañete	7,00
Museo Regional de Magallanes	7,00
Museo Antropológico Martín Gusinde	6,97
Museo de Historia Natural de Concepción	6,94
Museo Gabriela Mistral	6,93
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,92
Museo Regional de La Araucanía	6,90
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,90
Museo de Arte y Artesanía de Linares	6,84
Museo de Antofagasta	6,73
Museo del Limarí	6,47
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,38
Promedio	6,81

2.2. Resultados por ítem evaluado

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

Dentro de este ítem, los museos Antropológico Martín Gusinde, de Historia Natural de Concepción, Histórico de Yerbas Buenas, Mapuche de Cañete y Regional de Magallanes obtuvieron la calificación máxima.

Tabla N° 18: Evaluación del trato recibido por museos

Museos	Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo
MA Martín Gusinde	7,00
MHN Concepción	7,00
MH Yerbas Buenas	7,00
MM Cañete	7,00
MR Magallanes	7,00
M Artes Decorativas e HD	6,96
M Gabriela Mistral	6,91
MR La Araucanía	6,90
MAA Linares	6,81
M Antofagasta	6,80
M Limarí	6,52
M Educación GM	6,44
Promedio	6,84

b) Información general recibida de los funcionarios del museo

Los visitantes encuestados evaluaron con nota 6,79 la información general que recibieron de parte de los funcionarios del museo. Destacaron particularmente el Museo Mapuche de Cañete y el Museo Regional de Magallanes, con nota 7,0.

Tabla N° 19: Evaluación de la información recibida, por museos

Museos	Información general recibida de los funcionarios del museo.
MM Cañete	7,00
MR Magallanes	7,00
M Gabriela Mistral	6,95
MA Martín Gusinde	6,94
MR La Araucanía	6,90
MHN Concepción	6,88
MAA Linares	6,86
MH Yerbas Buenas	6,85
M Artes Decorativas e HD	6,83
M Antofagasta	6,67
M Limarí	6,43
M Educación GM	6,32
Promedio	6,79

3. Evaluación de la experiencia

Los usuarios evaluaron muy positivamente la experiencia en el museo, evaluando este ítem con un promedio 6,82, nota superior a la obtenida en este ítem el año pasado (6,77).

3.1. Evaluación general por museos

La experiencia vivida en el museo fue evaluada con nivel muy satisfactorio en todos los museos, especialmente en el Museo Mapuche de Cañete (7,0) y el Museo Regional de Magallanes (7,0).

Los promedios de mayor a menor son los siguientes:

Tabla N° 20: Evaluación de la experiencia de visita por museos

Museos	Promedio experiencia general
MM Cañete	7,00
MR Magallanes	7,00
M Gabriela Mistral	6,95
MH Yerbas Buenas	6,91
MHN Concepción	6,91
MA Martín Gusinde	6,88

M Educación GM	6,82
M Antofagasta	6,80
MAA Linares	6,76
MR La Araucanía	6,60
M Artes Decorativas e HD	6,58
M Limarí	6,53
Promedio	6,82

V. Sugerencias para mejorar la exposición

Ante la pregunta, *¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exposición permanente?*, los encuestados complementaron su evaluación de la muestra. Dentro de las temáticas que más aparecieron, destacaron particularmente aquellas relacionadas con el tamaño y composición de los textos, la iluminación y la disposición de los objetos.

En primer lugar, respecto a los textos, son comunes los comentarios respecto a la extensión y tamaño de la letra, los cuales deben ser suficientes para explicar los objetos y ser leídos por todo tipo de públicos. Los encuestados solicitaron mayor tamaño de la letra –sobre todo en el Museo Gabriela Mistral-, pero también se muestran solicitudes de más textos que apoyen la comprensión de la muestra. Algunos comentarios de ello fueron los siguientes:

“Sugiero aumento de tamaño de letra para una persona mayor seria dificultoso.”
Museo Gabriela Mistral

“Agrandar un poco el tamaño de las letras.”
Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Algunos textos tienen un tamaño reducido, dificulta su lectura.”
Museo Mapuche de Cañete

“Textos más completos y letras más grande.”
Museo de Arte y Artesanía de Linares

En cuanto a la iluminación, suele solicitarse mejoras en las exhibiciones, lo cual se presenta como necesario para aumentar la visibilidad de los espacios y la muestra. Los siguientes son algunos comentarios mencionados por los visitantes:

“Mejorar la iluminación para poder observar mejor los objetos en exhibición.”
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico

“Agreguen más información y iluminación a las exposiciones.”
Museo del Limarí

“Mejorar iluminación en algunos salones.”
Museo Regional de Magallanes

“Iluminación de los textos, para que puedan ser más visible.”
Museo de Antofagasta

“La iluminación me parece correcta, pero quizás el ser luces cálidas (amarillas) pueden cansar la vista luego de cierto tiempo prolongado. Quizás para mejorar esto, podrían aportar más luces un poco más blancas (no todo). Museo impecable, excelente trato e interesante.”

Museo de la Educación Gabriela Mistral

Por último, las sugerencias sobre los objetos se refieren a contar con mayor apoyo para comprenderlos, tales como folletería o guías, así como aumentar los objetos en exhibición o bien su distribución dentro del espacio. También se solicita mayor información y en otros idiomas. A continuación, se presentan comentarios al respecto:

“Contar con material escrito, folletería, etc. permita al usuario relacionar las imágenes y objetos con su contexto, historia, etc.”

Museo de Arte y Artesanía de Linares

“Necesitamos un guía que cuente historias referentes a los objetos expuestos.”

Museo Histórico de Yerbas Buenas

“Ojalá más objetos.”

Museo del Limarí

“Tal vez incorporar más objetos, la tienda de antigüedades de la esquina tiene objetos maravillosos, se verían fabulosos en la exhibición por son de la época y están en muy buen estado.”

Museo Histórico de Yerbas Buenas

“Algunos objetos no tienen nombre y son peligrosos para el alcance de los niños, las pantallas distraen la atención a los objetos y falta de accesibilidad de coches o silla de ruedas.”

Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Falta más información en inglés.”

Museo Regional de Magallanes

“Colocar en la plaza algún cartel que indique el museo y de que trata, ya que para quienes no somos de acá no contamos con esta información.”

Museo de Historia Natural de Concepción

Por último, cabe destacar los mensajes de agradecimiento por la atención dedicada que entregan los visitantes:

“Encontré Excelente la Atención.”

Museo Mapuche de Cañete

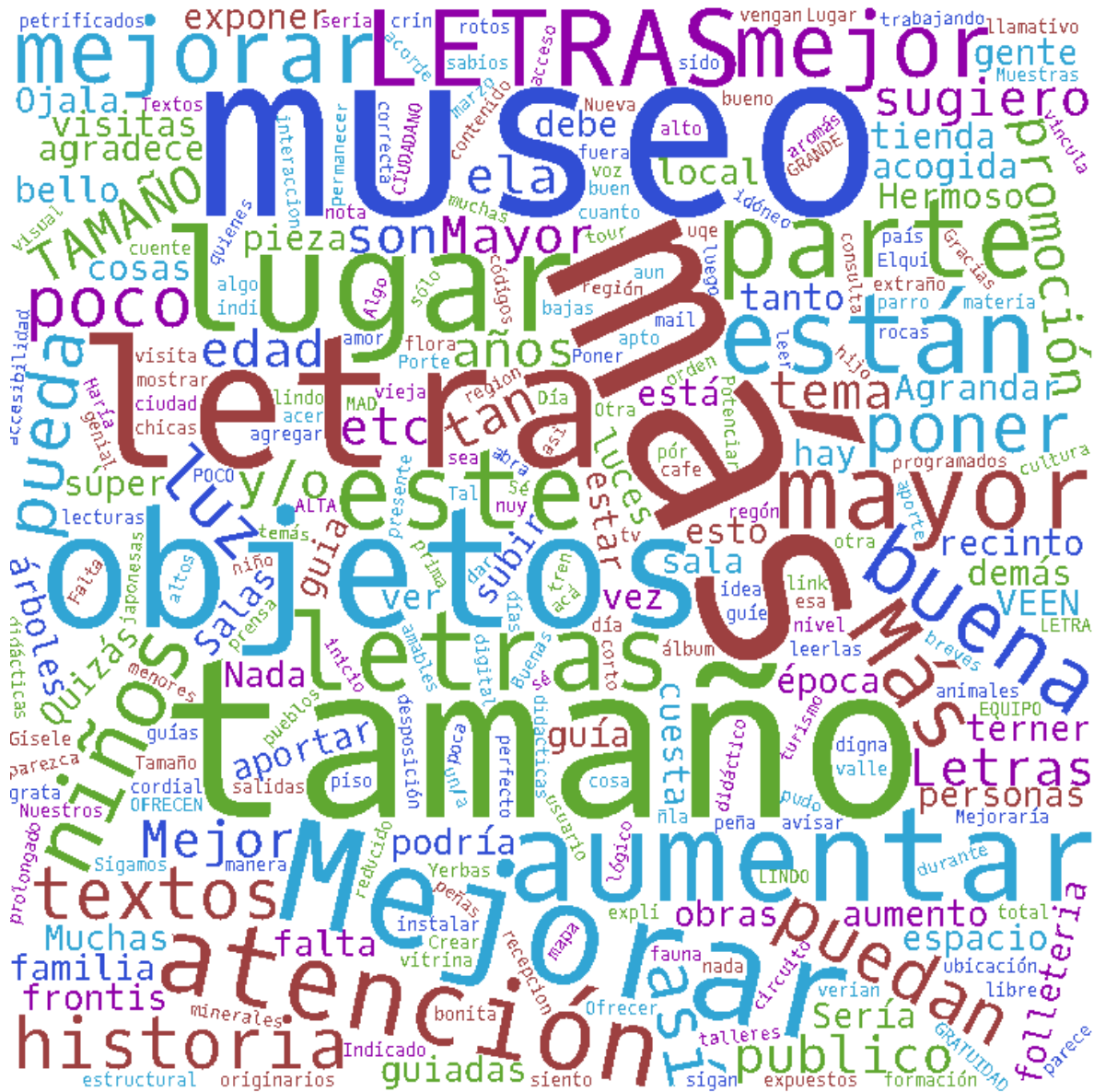
“Es un museo maravilloso, la atención y enseñanzas. Encargados fueron acorde a la edad de los niños, se nota su amor al museo y sobre todo a su profesión. Lo único no más es qué hay unos animalitos en lo alto de las vitrinas, cuesta apreciar, pero todo lo demás es maravillosamente perfecto! Gracias!”

Museo de Historia Natural de Concepción

“Todo muy lindo atención muy cordial”

Museo de Antofagasta

Imagen N°3: Nube de palabras sobre sugerencias para mejorar la muestra.



VI. Características de los visitantes

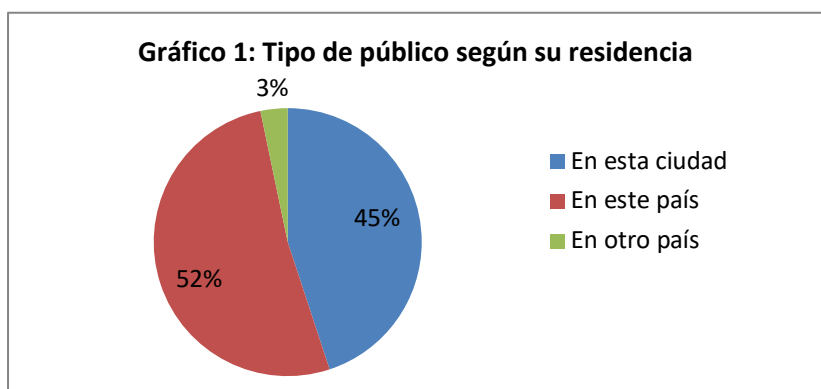
Desde 2013, la Encuesta de Satisfacción de Usuarios aborda preguntas de caracterización sociodemográfica, específicamente, residencia, género, edad y nivel educacional.

En términos generales, sabemos que la mayoría de los visitantes son turistas nacionales (52%) y visitantes locales (45%), y que un grupo menor son turistas extranjeros (3%). Por su parte, sabemos que el 5% de los encuestados vive en Chile, pero nació en otro país; que el 51% son mujeres, que la edad promedio del público es de 36,9 años, pero que la mayoría de los visitantes se concentra entre los 25 y los 34 años (28%), disminuyendo proporcionalmente a medida que aumenta la edad de los visitantes. También podemos decir que el público de nuestros museos tiende a contar con un nivel educacional alto (un 57% tiene educación superior o posgrado).

Al revisar la situación de cada museo en particular, este panorama general varía, pues algunos se orientan más a un público local más que turístico, otros reciben más hombres que mujeres, otros reciben más visitantes jóvenes y otros destacan por concentrar visitantes de una edad más avanzada.

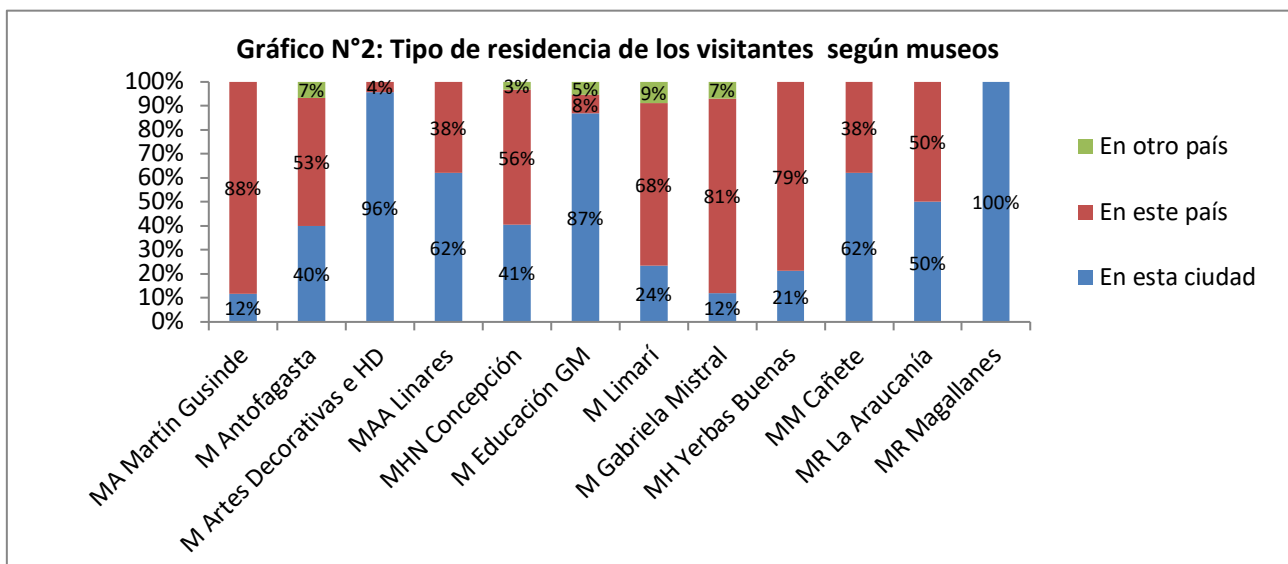
1. Residencia

El Gráfico 1 muestra la residencia de los visitantes de los museos estudiados. En él, se observa que un 52% de los visitantes encuestados corresponden a *turistas nacionales*, mientras que un 3% vienen de otros países, lo que los califica como *turistas extranjeros*. Con ello, un 55% de las visitas recibidas por los museos encuestados provienen de turistas, tanto nacionales como internacionales. En contraposición, un 45% del total de los visitantes vienen de la misma ciudad donde está emplazado el museo, es decir, son *visitantes locales*.



El Gráfico 2 desglosa el tipo de residencia de los visitantes según el museo al que asistieron. Se observa que museos como el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (96%), el Museo de la Educación Gabriela Mistral (87%), el Museo Mapuche de Cañete (62%) y el Museo de Artes y Artesanías de Linares (62%) tienen una orientación hacia el público local, el cual compone un

porcentaje amplio de sus visitas. Por el contrario, el Museo Antropológico Martín Gusinde (88%), el Museo Gabriela Mistral (81%) y el Museo Histórico de Yervas Buenas (79%) cuentan con una orientación turística que se refleja en el relevante porcentaje de turistas nacionales que reciben.

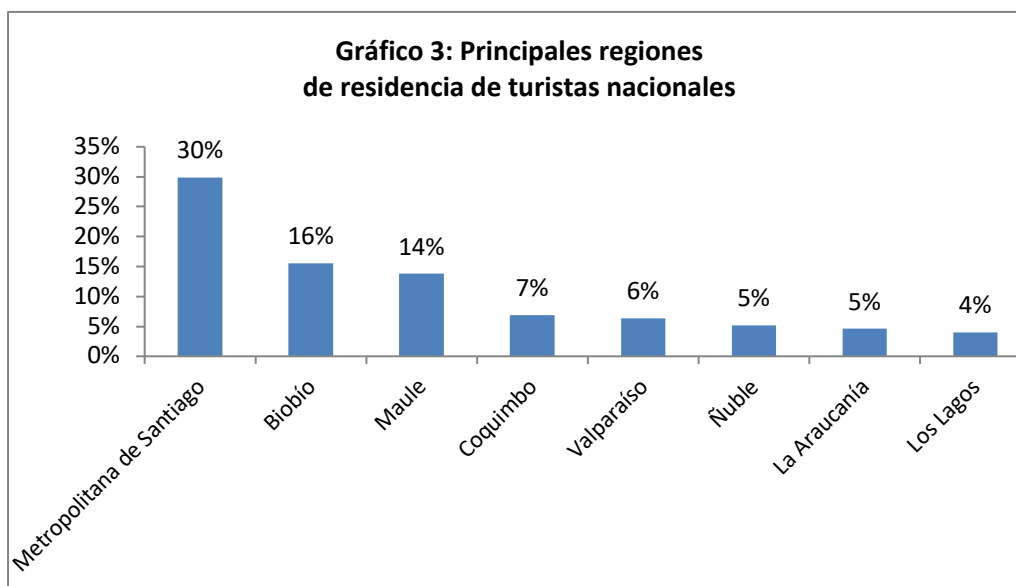


De los 11 turistas extranjeros encuestados en los museos, 2 de ellos son de México (18%) y 2 de Brasil (18%), siendo los países con más frecuencias de visitas (Ver Tabla 21).

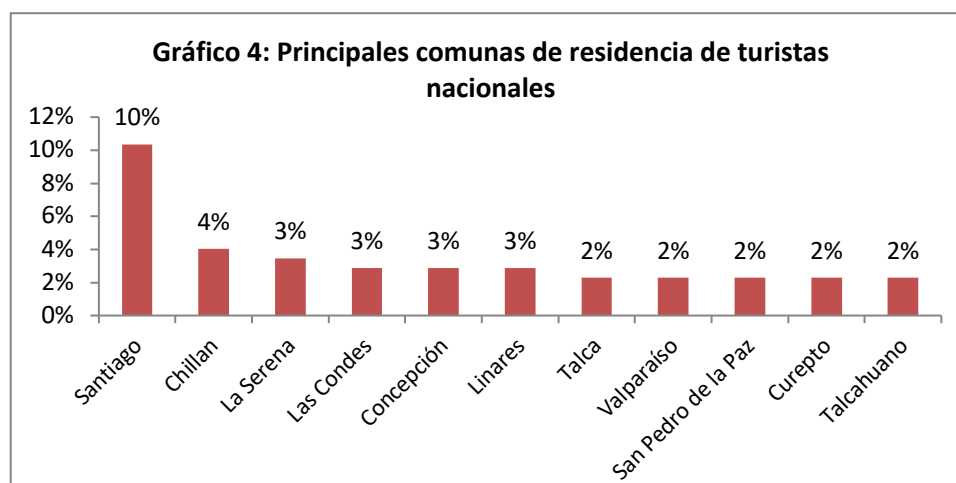
Tabla N° 21: Cantidad y porcentaje de turistas extranjeros según nacionalidad

País	Cantidad de Visitantes	Porcentaje
México	2	18%
Brasil	2	18%
Estados Unidos	1	9%
Alemania	1	9%
Francia	1	9%
Australia	1	9%
Perú	1	9%
Colombia	1	9%
Ecuador	1	9%
Total	11	100%

Los turistas nacionales vienen, principalmente, de las regiones Metropolitana (30%), el Biobío (16%) y el Maule (14%), como muestra el Gráfico 3.

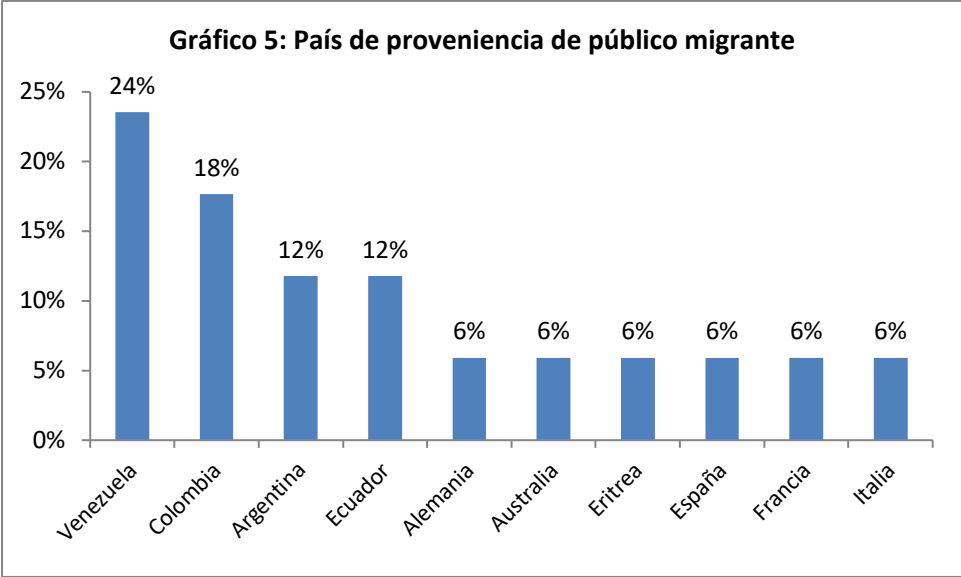


En cuanto a las comunas de procedencia de los turistas nacionales, un 10% de ellos proviene de Santiago, destacando también a visitantes de Chillán (4%), La Serena (3%), Las Condes (3%), Concepción (3%) y Linares (3%) (ver Gráfico 4²).

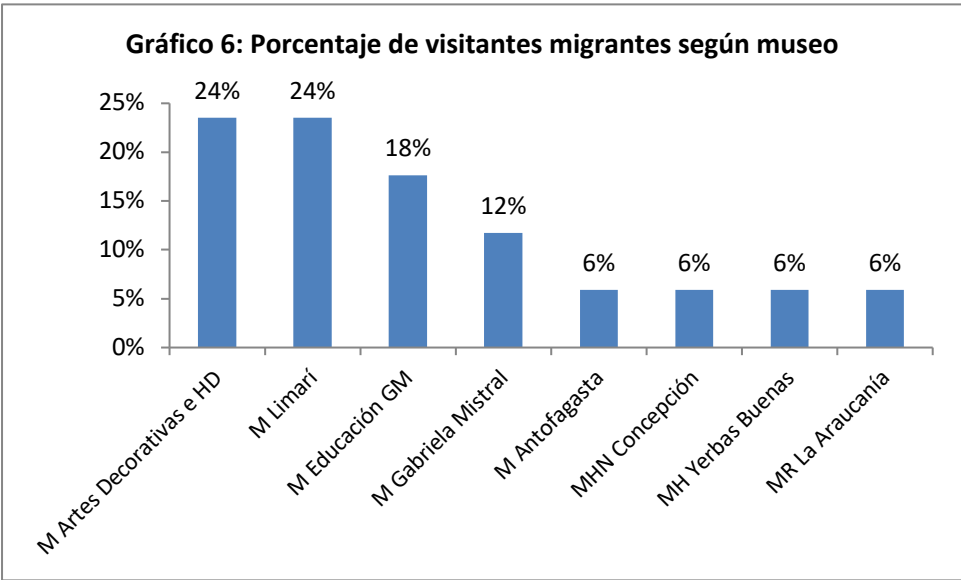


Finalmente, un 5% de los visitantes encuestados viven en Chile, pero nacieron en otros países, es decir, son migrantes. De ellos, destacan Venezuela (24%), Colombia (18%), Argentina (12%) y Ecuador (12%) (Ver Gráfico 5).

² Gráfico elaborado con comunas que tienen más un 2% de representación del total de turistas internos.

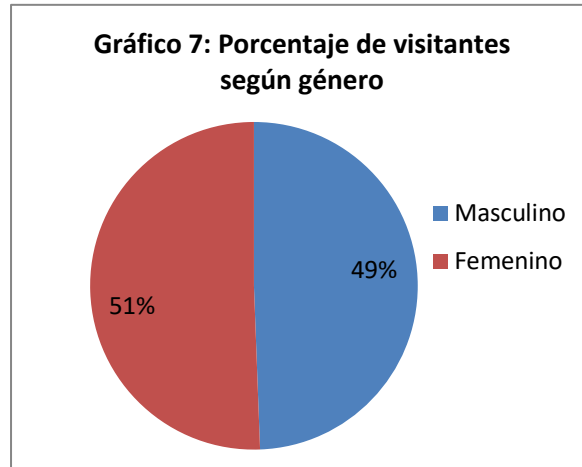


Como muestra el Gráfico 6, Ocho de los museos que participaron del proceso de aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios abordaron a visitantes que a la vez fueron migrantes. El Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (24%) junto con el Museo de Limarí (24%) fueron los establecimientos que más congregaron migrantes entre sus visitantes.

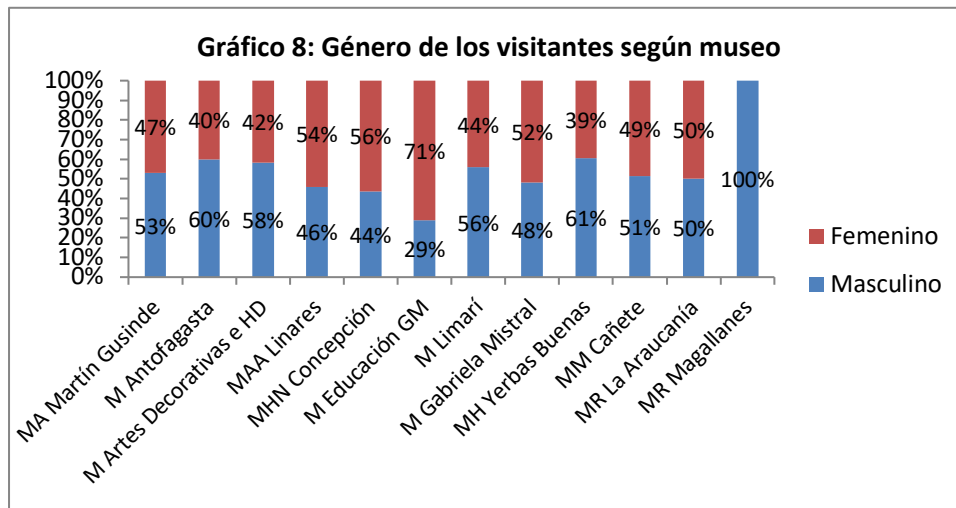


2. Género

Del total de encuestas válidas recabadas, un 51% se identificó con el género femenino, en comparación con un 49% de visitantes que lo hizo con el género masculino.



Al observar la distribución del género según los museos participantes (ver Gráfico 8), se ve que algunos de ellos cuentan con presencia femenina por sobre el promedio. Museos como el de la Educación Gabriela Mistral (71%) y el Museo de Historia Natural de Concepción (56%) destacan por su alta presencia femenina. Por el contrario, el Museo Histórico de Yervas Buenas (61%) y el Museo de Antofagasta (60%) cuentan con mayor presencia masculina.

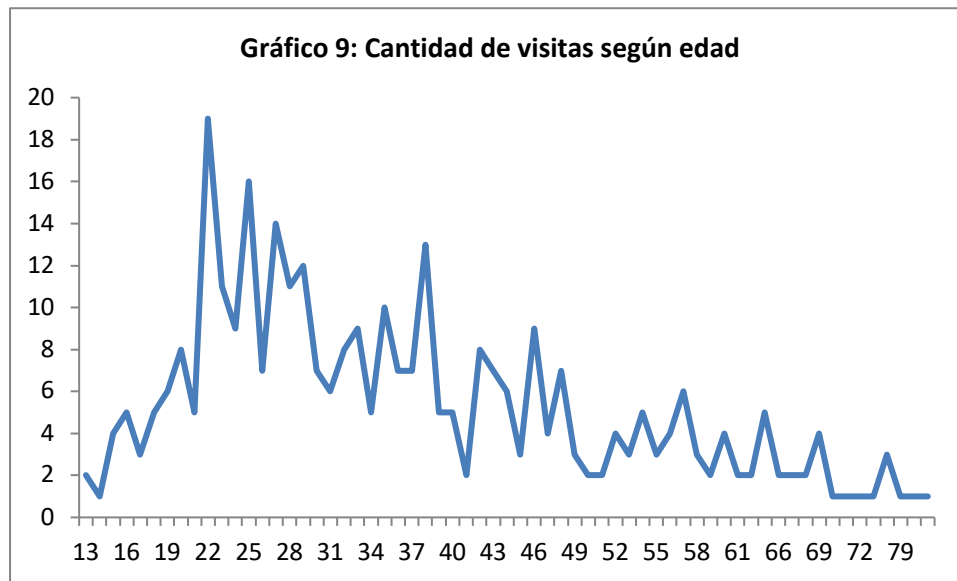


3. Edad

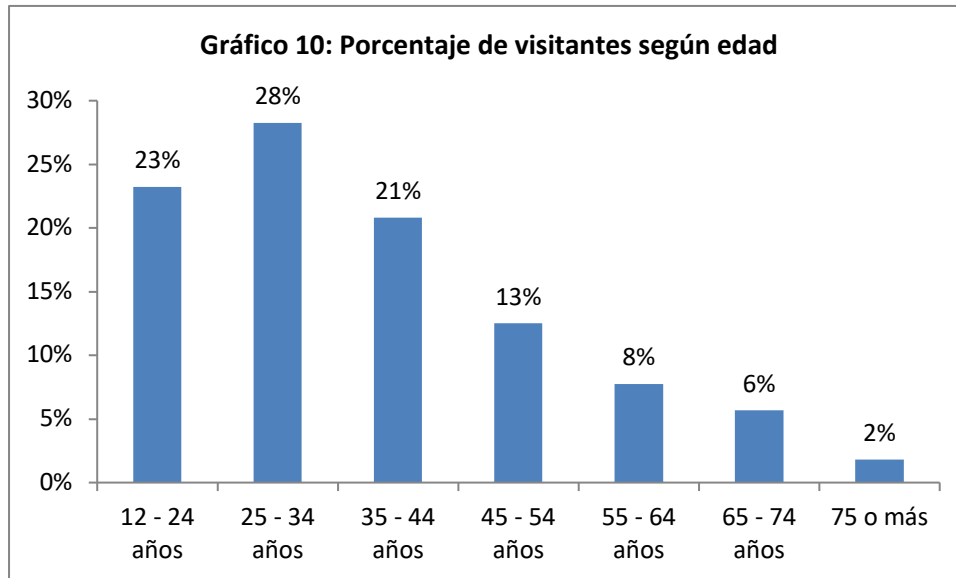
En promedio, la edad de los visitantes encuestados fue de 36,9 años, con una mediana de 34 años y una moda de 22 años, siendo esta la edad más frecuente entre los visitantes. También sobresalen los visitantes de 25 y 38 años.

Tabla Nº 22: Promedio, mediana y moda de edad de las visitas

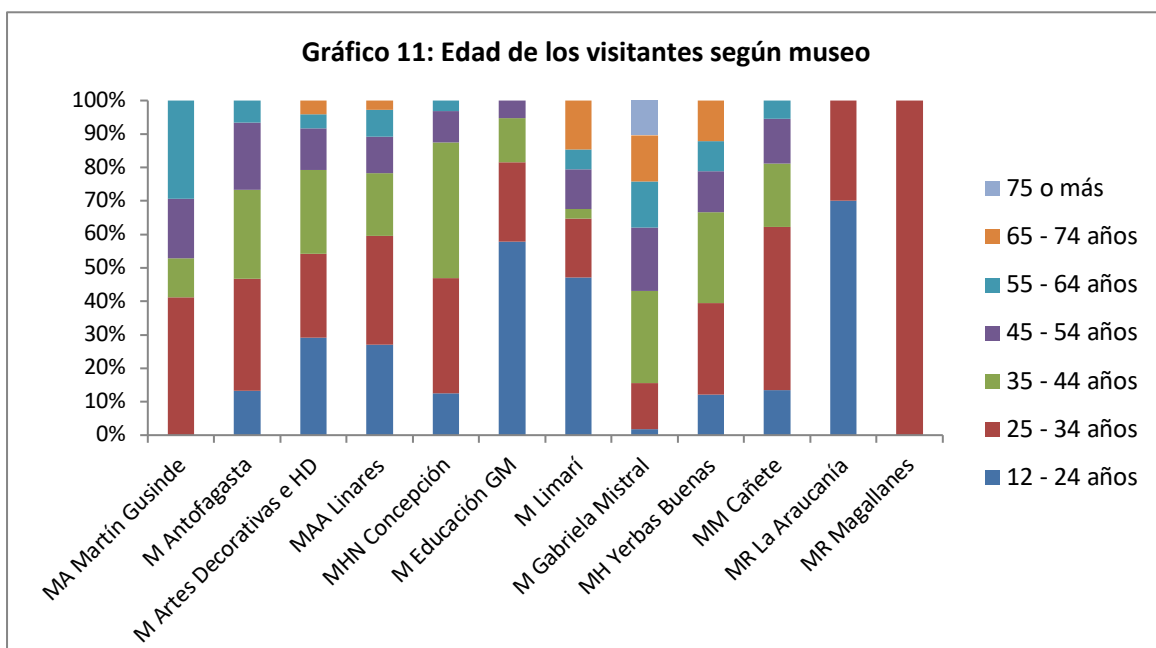
Media	36,9
Mediana	34
Moda	22
Mínimo	13
Máximo	82



Al analizar el rango de edad de los visitantes (ver Gráfico 10), es posible observar que los visitantes encuestados son mayoritariamente jóvenes, principalmente entre los 25 y 34 años de edad. Luego de los 35 y 44 años, la cantidad de visitantes encuestados comienza a descender considerablemente, llegando a un 2% de encuestados de más de 75 años.

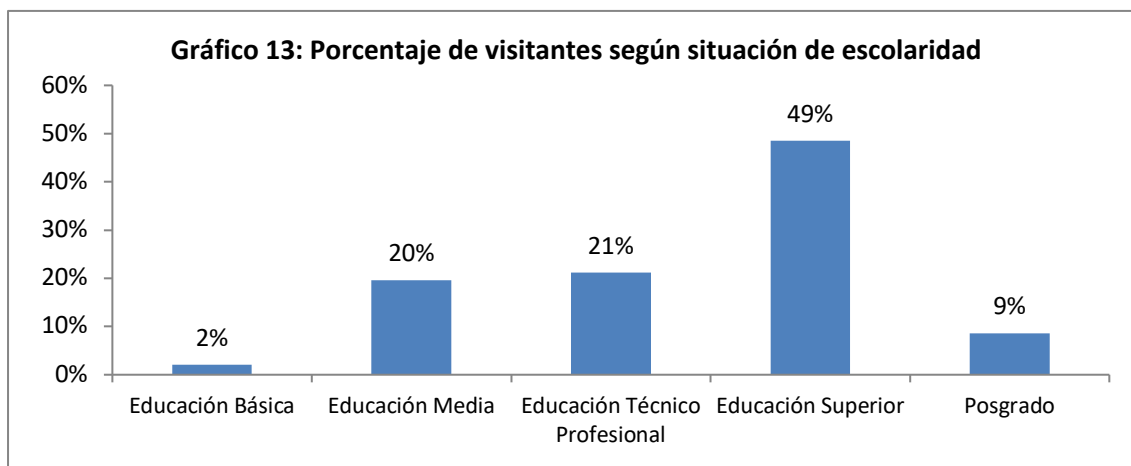
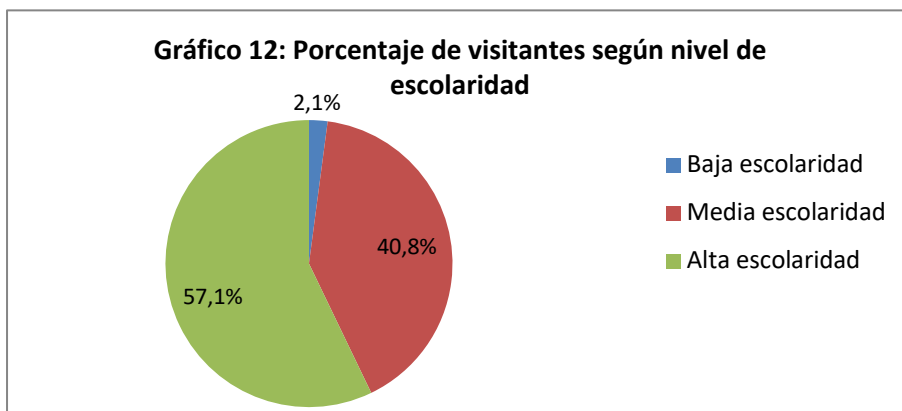


La segmentación de los rangos de edad por museo (ver Gráfico 11) muestra que hay ciertos establecimientos con una preponderancia de visitantes jóvenes (12 – 24 años), como el Museo Regional de la Araucanía, el Museo de la Educación Gabriela Mistral y el Museo de Limarí. Luego, museos como el Museo Antropológico Martín Gusinde, el Museo Mapuche de Cañete y el Museo de Historia Natural de Concepción destacan por la presencia de públicos más adultos (entre los 25 y 44 años). El Museo de Antofagasta destaca por sus visitas de públicos entre los 45 y 54 años, mientras que el Museo Antropológico Martín Gusinde es el que más convoca públicos entre los 55 y 64 años. Los públicos adulto mayor fueron abordados con mayor frecuencia en el Museo Gabriela Mistral, el Museo Histórico de Yervas Buenas y el Museo de Limarí.

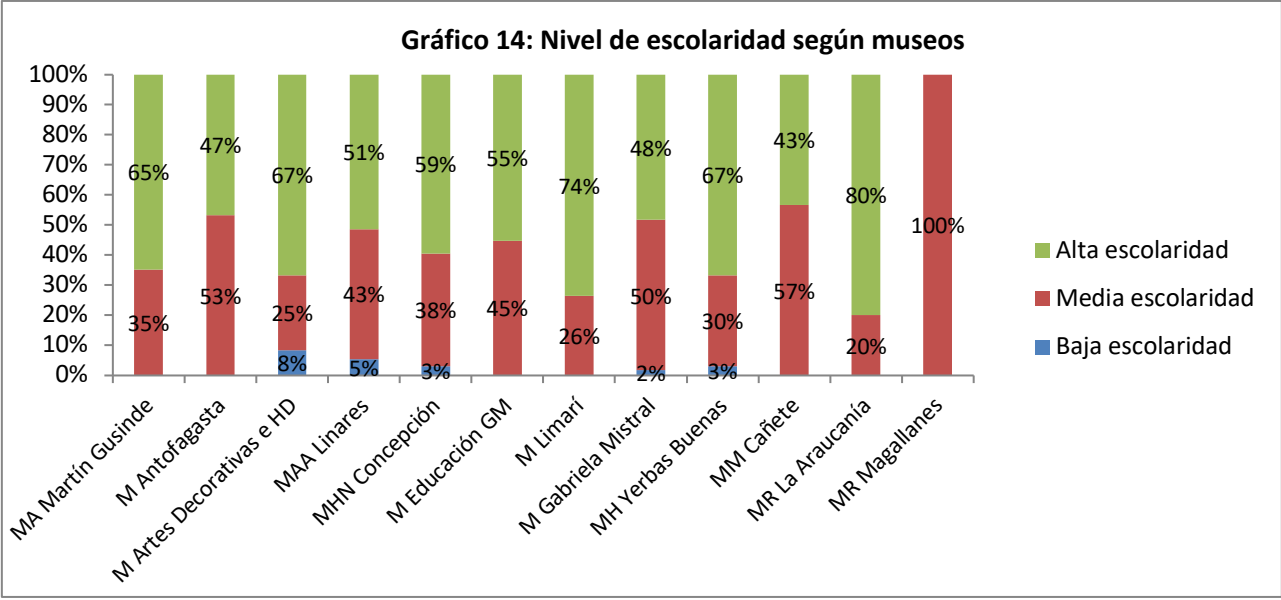


4. Situación de escolaridad

Los visitantes encuestados se encuentran en su mayoría (57,1%) dentro de niveles de alta escolaridad (ver Gráfico 12). Entre ellos, destacan particularmente los que poseen educación superior (49%), seguido de las personas con posgrado (9%) (ver Gráfico 13). En segundo lugar, destacan los visitantes con escolaridad media, sobresaliendo aquellos con educación técnico profesional (21%).



El Gráfico 14 muestra los niveles de escolaridad según museo. Establecimientos como el Museo Regional de La Araucanía (80%), el Museo de Limarí (74%) y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (67%) reciben una mayor cantidad de visitantes con un nivel alto de escolaridad. Por otro lado, el Museo Mapuche de Cañete (57%) y el Museo de Antofagasta (53%) tienen más visitantes con escolaridad media. Los visitantes con baja escolaridad son los menores, pero tienen presencia en el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (8%) y Museo de Arte y Artesanía de Linares (5%).



VII. Variables incidentes

Ya develadas las evaluaciones generales, se explora la influencia de las características de los usuarios en la evaluación de los museos, buscando identificar si existen variables incidentes. Por variable incidente se entienden aquellas variables sociodemográficas que inciden en una mejor o peor evaluación del museo (exhibición, atención, experiencia), obteniendo como resultados de la evaluación un nivel de satisfacción mayor o menor a los resultados.

Los resultados detallados a continuación muestran que las variables sociodemográficas no determinan una evaluación menor a la muy satisfactoria sobre la exhibición, la atención y la experiencia de los usuarios en la visita. Esto quiere decir que visitantes locales como turistas, con nivel educacional alto y bajo, de todas las edades, evalúan con un nivel muy satisfactorio tanto la exhibición como la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

1. Residencia

Al observar la variable residencia desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, se advierte que tanto el público local, como el turista nacional y extranjero, tienden a evaluar muy satisfactoriamente la exhibición, la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

Tabla N° 23: Evaluación de los visitantes según su residencia

Tipo de visitante según residencia	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Visitante Local	6,63	6,81	6,81
Turista Nacional	6,68	6,84	6,86
Turista Extranjero	6,56	6,55	6,27

En línea con lo anterior, la variable de nacionalidad desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, muestra que tanto el público nacido en Chile, como el extranjero e inmigrantes (residen en Chile pero nacieron en otro país), tienden a evaluar muy satisfactoriamente la exhibición, la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

Tabla N° 24: Evaluación de los visitantes según su nacionalidad

Tipo de visitante según nacionalidad	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Chileno	6,66	6,82	6,84
Extranjero	6,56	6,55	6,27
Migrante	6,43	6,47	6,76

2. Género

Al segmentar las variables de satisfacción de la visita por género, se ve que tanto el público femenino como masculino, tienden a evaluar muy satisfactoriamente la exhibición, la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

Tabla N° 25: Evaluación de los visitantes según su género

Tipo de visitante según género	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Masculino	6,62	6,83	6,79
Femenino	6,68	6,80	6,85

3. Edad

Al revisar la variable edad, se ve que transversalmente todos los rangos etarios evalúan muy satisfactoriamente las exhibiciones, atenciones y experiencia general. Los adultos mayores de 75 años o más calificaron con nota 7 la atención y la experiencia en los museos.

Tabla N° 26: Evaluación de los visitantes según su rango de edad

Rango de edad	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
12 - 24 años	6,54	6,67	6,71
25 - 34 años	6,65	6,78	6,80
35 - 44 años	6,71	6,95	6,90
45 - 54 años	6,67	6,78	6,81
55 - 64 años	6,76	6,92	6,92
65 - 74 años	6,67	6,94	6,95
75 o más	6,78	7,00	7,00

4. Situación de escolaridad

La segmentación por la variable de nivel de escolaridad, desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, no presenta diferencias significativas en la evaluación según el nivel educacional, evaluando muy satisfactoriamente, tanto visitantes con alta, mediana como baja escolaridad.

Tabla N° 27: Evaluación de los visitantes según su nivel educacional

Nivel Educativo	Promedio exhibición	Promedio atención	Promedio experiencia
Baja escolaridad	6,71	6,93	7,00
Media escolaridad	6,65	6,82	6,82
Alta escolaridad	6,68	6,79	6,85

Al analizar el detalle según la situación educacional, tampoco se perciben diferencias en la evaluación de la exhibición, atención y experiencia museal general.

Tabla N° 28: Evaluación de los visitantes según su situación de escolaridad

Situación educacional	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Educación Básica	6,71	6,93	7,00
Educación Media	6,70	6,81	6,85
Educación Superior	6,60	6,83	6,79
Educación Técnico Profesional	6,75	6,78	6,85
Posgrado	6,62	6,79	6,86

VIII. Conclusiones

1. Sobre la información obtenida

1.1. En cuanto a la evaluación

- a) Los museos cuentan con una muy buena evaluación de su exhibición permanente (6,59), siendo mejor evaluados que en años anteriores (6,57). Las mejoras de las exhibiciones se relacionan, por una parte, con haber mantenido la buena evaluación en limpieza (6,93), calidad de las imágenes (6,78), interés de los objetos (6,76), diseño de la exhibición (6,77) y aporte informativo de los textos (6,65), y; por otra, por haber mejorado aspectos como la iluminación para observar objetos (6,65), recorrer salas (6,60) y leer textos (6,53). Algunos museos mostraron aspectos a resolver en iluminación y en el tamaño de los textos, como el Museo de Antofagasta, el Museo Regional de Magallanes, el Museo del Limarí y el Museo Gabriela Mistral.
- b) Los museos cuentan con una muy buena evaluación de la atención entregada (6,81). Tanto la recepción (6,84) como la información recibida (6,79) fueron evaluadas con un nivel muy satisfactorio.
- c) Los museos cuentan con una muy buena evaluación de la experiencia general que ofrecen (6,82), superando la nota de encuestas anteriores, y siendo el aspecto mejor evaluado por los visitantes. El hecho que la experiencia y la atención hayan sido mejor evaluadas que la exhibición, muestra que existen elementos diferentes de la exhibición que agregan valor a la visita y que es relevante considerar.

1.2. Caracterización

- a) Los visitantes de nuestros museos tienden a ser turistas nacionales (52%), mujeres (51%) y hombres (49%), de entre 25 y 34 años (28%) y con un nivel educacional alto (57%). Al revisar en profundidad los datos, se ve que existen ciertos grupos etarios que no están siendo convocados con la misma fuerza, como por ejemplo los adultos mayores a los 44 años, incluyendo a los adultos mayores de 65 años. Con ello, cabe destacar la importancia del trabajo de los departamentos educativos que convocan a este tipo de visitantes en delegaciones.
- b) La distribución de perfiles de público en los museos permite concluir, nuevamente, que no todos los museos reciben el mismo perfil de público, existiendo ciertas variaciones. Mientras la mayoría cuenta con un público mayoritario de turistas nacionales, muchos cuentan con una orientación más local. Mientras los museos tienden a recibir más mujeres como visitantes, existen museos que reciben un público mayoritariamente masculino. Por su parte, mientras la mayoría de los museos reciben una mayoría de público entre 25 y 34 años, existen museos que se orientan a un público más joven o que concentran grupos de personas de la tercera edad. Por último, si bien los usuarios de nuestros museos tienden a contar con altos niveles de

escolaridad, hay museos que concentran un mayor porcentaje de visitas con mediana escolaridad.

1.3. Variables incidentes

Las variables sociodemográficas no inciden en una mejor o peor evaluación del museo; ya sea de la evaluación de la exhibición, la atención del museo o la experiencia de visita. Esto significa que no existen variaciones significativas en los resultados de estas evaluaciones. Por lo que, si se consulta a visitantes de distinto género, distinta residencia o edad, evaluarán todos muy satisfactoriamente la exhibición, la atención y la experiencia (rango de 6,0 a 7,0). Sin embargo, es importante considerar que el muestreo realizado durante el 2019, en un contexto social que impidió recolectar una muestra significativa, puede que altere la capacidad de los datos de mostrar características incidentes. La escala de datos alcanzada es menor a la requerida para generar conclusiones representativas, por lo que es un factor explicativo.

1.4. Comparación con encuestas anteriores

La encuesta de satisfacción 2019 arrojó resultados similares a los obtenidos en años anteriores, consolidando la confianza en el sistema de levantamiento de datos por medio de esta encuesta (sistema muestral y aplicación de encuestas).

2. Sobre el instrumento de evaluación

- a) La primera conclusión es que a pesar de las dificultades de aplicación que esta versión tuvo debido al estallido social, sí fue posible cumplir con los objetivos de esta encuesta. Se logró medir la calidad de la exhibición de los museos de la Subdirección Nacional de Museos desde la satisfacción de usuarios, así como medir la satisfacción de la experiencia general de la visita y presentar una tipología nacional del usuario en función de tendencias mayoritarias. El instrumento permitió levantar la información requerida, cumpliendo con las exigencias del Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes.
- b) Ahora bien, la muestra recabada pudo ser mejor en otras circunstancias, recogiendo información efectiva de todos los museos de la Subdirección, y sobrepasando el mínimo de encuestas solicitadas. Con ello se podrían haber tenido acercamientos representativos, y haber obtenido mejores resultados en ítems como los análisis de variables incidentes.
- c) El uso de la escala de 1 a 7 para evaluar la exhibición, la atención y la experiencia de los museos permitió medir escasamente la discriminación entre niveles de satisfacción de los usuarios. Desde el área de Estudios comprendemos la necesidad de usar esta escala para cumplir con la meta propuesta por el Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes. Sin embargo, es patente que la escala no permite discriminar entre niveles de alta, media y baja satisfacción de los usuarios. Si bien los resultados de la encuesta mostraron variaciones de notas, en su gran mayoría, estas transitaban entre el 6,0 y el 7,0, arrojando como resultado una nula incidencia de todas las variables en la evaluación de la exhibición, la atención y la

experiencia del museo. Nos lleva a reflexionar si esto se debe a que los usuarios de nuestros museos evalúan efectivamente muy bien estos servicios, o bien, no usan la escala de 1 a 7. Si los encuestados evalúan mal un servicio ¿Lo evalúan con una nota 1 o 2? ¿Cuál es la real escala de evaluación que utilizan los encuestados para evaluar? El no uso de la escala completa de notas por parte de los encuestados dificulta la identificación de variables críticas y con ello, el análisis de resultados. Desde esta perspectiva, es posible mantener la escala de 1 a 7 en una encuesta de satisfacción de usuarios que busque medir la meta del Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes, pero no es posible sostener esta escala de evaluación en una encuesta de públicos que busque variables incidentes en la evaluación del museo.

- d) Se evaluó positivamente la división del cuestionario en dos dimensiones: evaluación y perfil sociodemográfico de los visitantes, permitiendo cumplir con la exigencia del sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes –consistente en medir la calidad de la exhibición de los museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural desde la satisfacción de usuarios-, así como explorar las características del público, estableciendo relaciones entre estos ámbitos.
- e) Por su parte, se evaluó positivamente la mantención de la evaluación de la atención del museo y de la experiencia de visita, separado de la evaluación de la exhibición del museo, mostrando que la satisfacción de la visita está determinada por más aspectos que la sola calidad de la exposición.
- f) Por último, la consulta por el correo electrónico al final del cuestionario permitió continuar generando una base de datos de públicos de los museos de la Subdirección Nacional de Museos, a partir del envío de los resultados de este estudio.

3. Sobre la aplicación de la encuesta

- a) Este año, el muestreo varió respecto a los años anteriores. Se realizó un muestreo calculado individualmente para cada uno de los museos, con lo que se aseguró la representatividad para la realidad de cada establecimiento, y no para la suma de todos ellos. El año anterior, el muestreo buscó la representatividad del universo nacional de visitantes de museos de la SNM, no de cada museo, en donde radica su diferencia.

En base a la cantidad de visitas recibidas durante el 2018 por cada uno de los museos, se calcularon muestras representativas individuales, a un 95% de nivel de confianza y con un 5% de margen de error. Estas fueron divididas por 12 (meses del año), entregando la cantidad de encuestas que los museos debiesen realizar durante un mes para obtener resultados fidedignos y apegados a su realidad particular anual. Estas cifras varían entre 31 y 32 encuestas válidas aplicadas, dependiendo de la cantidad de visitas de cada establecimiento.

- b) La decisión de cambiar la modalidad de muestreo fue tomada como esfuerzo para mejorar el acercamiento a la realidad de los museos. A través de esta medida, se pueden retratar de

manera más acabada las evaluaciones a los respectivos museos, entregando sugerencias y comentarios aún más focalizados. Además, durante este año sólo se tuvo que aplicar un cuestionario, no como otros años donde existían más de una aplicación en curso. Por ello, fue factible aumentar la cantidad de encuestas solicitadas a cada museo. Se recomienda que para los próximos años se mantenga esta modalidad de muestreo.

- c) Por esta variación en la forma en la cual se tomó la muestra, es que existen diferencias en la cantidad de encuestas solicitadas a cada uno de los museos participantes.
- d) La aplicación del cuestionario vía iPad permite contar con una base de datos el mismo día que se cierra la aplicación de la muestra, facilitando la identificación de encuestas válidas y acortando el tiempo dedicado al análisis de la información. Sin embargo, dado el contexto actual, varias de las encuestas fueron aplicadas en papel, y luego subidas a la plataforma. De igual forma, se sugiere mantener la aplicación de la encuesta en iPad en todos los museos de la Subdirección.
- e) Por su parte, los seguimientos semanales a la cantidad de cuestionarios aplicados permitieron llevar un conteo del avance de los museos. Esto fue útil en el contexto de estallido social, puesto que sirvió a los museos para recordar sus metas y ordenar sus tiempos.