



Servicio Nacional  
del Patrimonio  
Cultural

Ministerio de las  
Culturas, las Artes  
y el Patrimonio



Subdirección  
Nacional  
de Museos

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2018

---

## *Programa Gestión de Exhibiciones Permanentes*

**Área de Estudios**

**Enero de 2019**

El informe aborda los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada en 2018, a 20 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.

## Tabla de contenido

Área de Estudios.....	1
Enero de 2019 .....	1
I. Resumen.....	4
II. Introducción .....	5
III. Metodología .....	6
2. La aplicación de la encuesta.....	9
2.1. Muestra .....	9
2.2. Aplicación del cuestionario .....	10
2.3. Período de aplicación .....	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. Resultados por ítem evaluado.....	14
2. Evaluación de la atención de los museos.....	22
2.1. Evaluación general por museos .....	22
2.2. Resultados por ítem evaluado.....	23
3. Evaluación de la experiencia .....	24
3.1. Evaluación general por museos .....	24
V. Sugerencias para mejorar la exposición .....	25
1. Dimensiones de la encuesta.....	25
1.1. Iluminación y tamaño de las letras .....	25
1.2. Limpieza y mantención.....	25
1.3. Importancia de los objetos.....	26
1.4. Los contenidos de los textos .....	28
1.5. Imágenes de la exhibición .....	30
1.6. Diseño de la exhibición.....	30
1.7. Atención de público y recepción.....	32
1.8. Satisfacción en la experiencia de visita .....	33
2. Dimensiones emergentes.....	33
VI. Características de los visitantes .....	36
1. Residencia .....	36

2. Género.....	43
2.1. Género y población chilena.....	44
3. Edad.....	45
3.1. Edad y población chilena.....	47
4. Situación de escolaridad .....	48
VII. Variables incidentes .....	52
1. Residencia .....	52
2. Género.....	52
3. Edad.....	53
4. Situación de escolaridad .....	53
VIII. Conclusiones .....	55
1. Sobre la información obtenida.....	55
1.1. Evaluación .....	55
1.2. Caracterización.....	55
1.3. Variables incidentes .....	55
1.4. Comparación con encuestas anteriores.....	56
2. Sobre el instrumento de evaluación .....	56
3. Sobre la aplicación de la encuesta .....	57

## I. Resumen

El presente informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2018, instrumento que tuvo como objetivo medir la evaluación que hacen los usuarios de la exhibición, la atención de los funcionarios y la experiencia de visita en 20 museos dependientes de la Subdirección Nacional de Museos, así como conocer sus principales características sociodemográficas.

Como resultado principal de la evaluación cabe destacar que los usuarios evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención del museo y la experiencia de visita, destacando la atención de los funcionarios del museo por sobre los demás aspectos y, garantizando que la exhibición cuenta con una calidad por sobre el nivel esperado por los usuarios.

Por su parte, el informe arroja que el perfil mayoritario de usuarios de museos de la Subdirección Nacional de Museos tiende a ser turista nacional, de género femenino, entre 25 y 34 años, con un nivel de escolaridad alto. A partir de estas variables, se expone también la presencia de público local y turistas extranjeros en los usuarios de los museos, así como presencia de inmigrantes. Cada una de estas características varía en la particularidad de los museos considerados en el análisis, destacándose en cada uno de los apartados.

El informe también explora la influencia de las características de los usuarios en la evaluación de los museos, concluyendo 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.

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, como resolver temas de iluminación y tamaño de los textos en museos específicos; mejorar protocolos de atención para públicos específicos; establecer acciones para convocar a públicos que no estarían asistiendo suficientemente a los museos, como jóvenes menores de 20 años y adultos mayores de 70 años o más, y; trabajar para que en todos los museos se puedan implementar cuestionarios vía iPad.

## II. Introducción

Entre el martes 16 de octubre el jueves 15 de noviembre de 2018, se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en 20 de los 24 museos regionales y especializados dependientes de la Subdirección Nacional de Museos. El objetivo 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).

Los objetivos específicos del instrumento fueron los siguientes:

- 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.

Este estudio 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 se amplió el estudio 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 2018, 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, respondiendo a la pregunta “¿cómo podemos mejorar?”. Luego se describen las principales características del público de museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. 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.

En cada uno de estos apartados se exponen los resultados generales para luego analizar la distribución de los resultados en los museos donde se aplicó 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.

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

Luego de modificaciones al instrumento aplicadas en 2016, se confirmó la necesidad de implementar una encuesta propiamente de públicos, simplificando la encuesta de satisfacción de usuarios. La encuesta de satisfacción de usuarios se enmarca en el sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP), cuyo objetivo es asegurar la calidad de las exposiciones. Desde esta perspectiva, esta encuesta aborda la evaluación propiamente de la exhibición de los museos, garantizando que las muestras permanentes se mantengan apropiadamente en el tiempo. Con los años, este instrumento se concibió como una instancia de consulta a los visitantes de museos, transformándose en una encuesta de públicos, pero con el foco puesto en la calidad de la muestra permanente.

Hoy los museos cuentan con necesidades más amplias que la exhibición y que están directamente relacionadas con los públicos, como atender visitantes más diversos que el de antes (familias, tercera edad, delegaciones escolares, turistas extranjeros, etc.), manejar amplios números de audiencias en eventos específicos, convocar a públicos que no visitan el museo, mejorar los servicios entregados (más allá de la muestra), convocar a visitantes en épocas de baja concurrencia o mejorar la comprensión de los contenidos de la exhibición, entre otros. Para responder a estos desafíos, se determinó la aplicación de una encuesta de visitantes elaborada por el Observatorio Iberoamericano de Museos, que recoge muchos de los aspectos incluidos en las encuestas de satisfacción de usuarios anteriores y, que permitirá la comparación de datos con otros países de la región.

Así, 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. Para esto en 2017, hubo cambios en el cuestionario 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 definió mantenerlo sin cambios para el año 2018<sup>1</sup>. Se adjunta a continuación el cuestionario en papel.

---

<sup>1</sup> Para mayor detalle de los cambios de la encuesta ver *Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2017* disponible en [www.museosdibam.cl](http://www.museosdibam.cl)

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.

## 2. La aplicación de la encuesta

### 2.1. Muestra

Para definir la cantidad de encuestas a aplicar, se estableció una muestra aleatoria simple, que supone la igualdad de oportunidades de cada visitante que ingresa al museo, de participar en la encuesta. Este tipo de muestreo se utiliza cuando se desconocen de antemano las características de la población a estudiar. Para el cálculo de la muestra se consideró un universo de 1.122.166 visitas (visitas totales año 2017 en los 20 museos encuestados), con un margen de error igual a 5%, un nivel de confianza del 95% y una heterogeneidad del 50% (máxima heterogeneidad). Esto dio como resultado una muestra necesaria de 385 encuestas válidas en un año. Como el cuestionario se aplica durante un mes, se estableció una muestra de al menos 300 cuestionarios válidos (15 por museo) para que fuese representativo del universo nacional de visitas. La cantidad de encuestas necesarias fue ampliamente superada, ya que se recibieron 589 encuestas válidas de un total de 654 recibidas.

Es relevante destacar que si bien la muestra representa al público total de los museos estudiados, a cada museo se le solicitó una cantidad mínima de 15 cuestionarios válidos, solicitando aplicar el cuestionario de acuerdo a un protocolo mínimo para garantizar la representatividad de la variedad de visitantes que recibe cada museo. Por último, para que el cuestionario fuera válido, cada encuestado respondió al menos a las siguientes preguntas: género, edad, escolaridad y residencia.

Tabla N° 1: Cantidad de encuestas válidas por museo

		Museo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MA Martin Gusinde	15	2,5	2,5	2,5
	MSC Niebla	20	3,4	3,4	5,9
	M Limarí	17	2,9	2,9	8,8
	M Gabriela Mistral	146	24,8	24,8	33,6
	MH Yerbas Buenas	26	4,4	4,4	38,0
	MHG González Videla	33	5,6	5,6	43,6
	MM Cañete	24	4,1	4,1	47,7
	MR Ancud	61	10,4	10,4	58,1
	MR Atacama	32	5,4	5,4	63,5
	MR Araucanía	21	3,6	3,6	67,1
	MR Magallanes	22	3,7	3,7	70,8
	MAP Sebastian Englert	14	2,4	2,4	73,2
	MR Rancagua	18	3,1	3,1	76,2
	MB Vicuña Mackenna	31	5,3	5,3	81,5
	M Antofagasta	15	2,5	2,5	84,0
	MAA Linares	14	2,4	2,4	86,4

M Artes Decorativas e HD	24	4,1	4,1	90,5
MHN Concepción	17	2,9	2,9	93,4
MHN Valparaíso	20	3,4	3,4	96,8
M Educación GM	19	3,2	3,2	100,0
Total	589	100,0	100,0	

## 2.2. Aplicación del cuestionario

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

Fue posible implementar este cuestionario vía iPad, en 13 de los 20 museos encuestados, facilitando enormemente el levantamiento de datos. 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.

## 2.3. Período de aplicación

El cuestionario se aplicó entre el martes 16 de octubre y el jueves 15 de noviembre de 2018, en todos los museos de la Subdirección Nacional de Museos que se encontraban abiertos a público durante este periodo<sup>2</sup>.

Tabla N°2: Fecha en que fueron aplicados los cuestionarios<sup>3</sup>.

Museo	Inicio de aplicación	Fin de aplicación
MA Martin Gusinde	08-11-2018	18-11-2018
MAP Sebastian Englert	18-10-2018	15-11-2018
MB Vicuña Mackenna	16-10-2018	15-11-2018
M Antofagasta	16-10-2018	08-11-2018
MAA Linares	16-10-2018	15-11-2018
M Artes Decorativas e HD	16-10-2018	15-11-2018
MHN Concepción	19-10-2018	15-11-2018
MHN Valparaíso	16-10-2018	19-11-2018
M Educación GM	18-10-2018	16-11-2018
MSC Niebla	24-10-2018	16-11-2018
M Limarí	17-10-2018	06-11-2018
M Gabriela Mistral de V	16-10-2018	16-11-2018
MH Yervas Buenas	16-10-2018	14-11-2018
MHG González Videla	30-10-2018	16-11-2018

<sup>2</sup> Los siguientes museos no fueron considerados por tener sus exhibiciones permanentes cerradas durante el período de aplicación: Museo Arqueológico de La Serena, Museo O'Higiniano de Bellas Artes de Talca y Museo Regional de Aysén.

<sup>3</sup> La fecha corresponde al día en que las respuestas fueron subidas a la plataforma de análisis Survey Monkey.

MM Cañete	18-10-2018	14-11-2018
MR Ancud	16-10-2018	16-11-2018
MR Atacama	06-11-2018	16-11-2018
MR Araucanía	16-10-2018	15-11-2018
MR Magallanes	16-10-2018	09-11-2018
MR Rancagua	25-10-2018	16-11-2018

Como es posible observar, no todos los museos comenzaron ni terminaron el mismo día, pero sí cumplieron con aplicar la encuesta durante el mes de octubre y noviembre. Ahora bien, al observar la periodicidad de la aplicación, es posible advertir que hubo museos que aplicaron la encuesta de modo constante y otros que la aplicaron de modo más concentrado. Este dato dice relación también con la aplicación en iPad o papel. Quienes aplicaron en papel tendieron a subir la información a la plataforma en ciertos días puntualmente.

## 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:

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

Como resultados generales tenemos que los tres aspectos –exhibición, atención del museo y experiencia de visita- son evaluados muy satisfactoriamente por el público de los museos, destacando la satisfacción con la atención del museo (6,83) por sobre la experiencia general del museo (6,77) y la exhibición permanente (6,61).

Tabla N° 4: Evaluación promedio por ítem, por museos

Museo	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia	Promedio final
M Gabriela Mistral de V	6,77	6,98	6,99	6,91
M Educación GM	6,72	6,97	6,95	6,88
MM Cañete	6,75	6,98	6,83	6,86
MH Yerbas Buenas	6,79	6,96	6,77	6,84
MR Araucanía	6,69	6,88	6,84	6,81
MAP Sebastian Englert	6,60	6,89	6,86	6,78
MHN Concepción	6,72	6,88	6,71	6,77
M Antofagasta	6,64	6,90	6,73	6,76
MA Martin Gusinde	6,66	6,87	6,67	6,73
M Artes Decorativas e HD	6,49	6,92	6,78	6,73
MB Vicuña Mackenna	6,44	6,92	6,68	6,68
MR Magallanes	6,56	6,55	6,77	6,62
MR Rancagua	6,59	6,78	6,50	6,62
MSC de Niebla	6,40	6,66	6,79	6,61
MR Ancud	6,41	6,79	6,59	6,60
MR Atacama	6,25	6,91	6,63	6,59
MHG González Videla	6,47	6,62	6,58	6,56
MHN Valparaíso	6,37	6,45	6,80	6,54
MAA Linares	6,17	6,39	6,64	6,40
M Limarí	6,14	6,15	6,53	6,27
<b>Total general</b>	<b>6,57</b>	<b>6,83</b>	<b>6,77</b>	<b>6,72</b>

## 1. Evaluación de la exhibición permanente

En términos generales, los visitantes encuestados evaluaron muy positivamente la exhibición de los museos, con un 6,57, nota superior a la del año anterior (6,44). Por su parte, cada ítem de la exhibición fue evaluado con un nivel muy satisfactorio.

### 1.1. Evaluación general por museos

La exhibición mejor evaluada por el público fue la del Museo Histórico de Yerbas Buenas, con un promedio de 6,79. Destacan también con evaluación sobre 6,7 los museos Gabriela Mistral de Vicuña, Museo Mapuche de Cañete, Museo de la Educación Gabriela Mistral y Museo de Historia Natural de Concepción. Las evaluaciones más bajas en exhibición estuvieron en el Museo del Limarí (6,14) y el Museo de Arte y Artesanías de Linares, donde la iluminación y el tamaño de los textos fue evaluada con puntaje más bajo que el resto de los museos. Se advierte también como aspecto a mejorar, el aporte informativo de los textos en dos museos. Todas estas notas reflejan

un alto grado de satisfacción de los visitantes con la exhibición. Los promedios de mayor a menor fueron los siguientes:

Tabla N° 5: Promedio del ítem exhibición por museo

Museo	Promedio Exhibición
MH Yerbas Buenas	6,79
M Gabriela Mistral de V	6,77
MM Cañete	6,75
M Educación GM	6,72
MHN Concepción	6,72
MR Araucanía	6,69
MA Martin Gusinde	6,66
M Antofagasta	6,64
MAP Sebastian Englert	6,60
MR Rancagua	6,59
MR Magallanes	6,56
M Artes Decorativas e HD	6,49
MHG González Videla	6,47
MB Vicuña Mackenna	6,44
MR Ancud	6,41
MSC de Niebla	6,40
MHN Valparaíso	6,37
MR Atacama	6,25
MAA Linares	6,17
M Limarí	6,14
Total general	6,57

## 1.2. Resultados por ítem evaluado

Al analizar cada uno de los aspectos de la exhibición, se observa que cada ítem de la exhibición fue evaluado con un nivel muy satisfactorio. El aspecto mejor evaluado fue el de limpieza y mantención, con nota promedio 6,82, y lo siguen la calidad de las imágenes de la exhibición y el interés por objetos exhibidos, con un 6,71. Las notas más bajas tienen que ver con el aporte informativo de los textos de la exhibición (6,22), mostrando un aspecto a mejorar en la exhibición de los museos.

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

Ítem exhibición	Promedio
Limpieza y mantención de la exhibición.	6,82
Calidad de las imágenes de la exhibición.	6,71
El interés de los objetos exhibidos.	6,71
Diseño de la exhibición permanente.	6,66
Iluminación para observar objetos.	6,57
Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.	6,54

Iluminación para leer los textos.	6,48
Tamaño de letra de los textos de la exhibición.	6,43
Aporte informativo de los textos de la exhibición.	6,22
Promedio Exhibición	6,57

Al observar las evaluaciones por cada elemento de la exhibición permanente, se detectaron aspectos a destacar como la limpieza y la calidad de las exposiciones y, desafíos por resolver en materia de iluminación, tamaño de los textos y aporte informativo de los textos, enfocándose en algunos museos.

El Museo de la Educación Gabriela Mistral fue muy bien evaluado en limpieza y mantención. El Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo Mapuche de Cañete también destacaron en la buena evaluación de estos ítems, destacándose además por la calidad de sus imágenes, el interés de los objetos exhibidos y el diseño de la exhibición permanente. Otros museos sobresalientes en estos aspectos fueron el Museo Histórico de Yervas Buenas, Museo de Antofagasta y el Museo de Historia Natural de Concepción.

En cuanto a la detección de aspectos a resolver, se observan dos museos donde vale la pena revisar los sistemas de iluminación, como son el Museo de Arte y Artesanías de Linares y el Museo del Limarí, ambos con menor evaluación en iluminación para recorrer la sala de exhibición, observar los objetos, y leer los textos. Por último, cabe revisar el tamaño de la letra en las exhibiciones del Museo del Limarí y Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, así como el aporte informativo de los textos de la exhibición del Museo Gabriela Mistral de Vicuña.

#### *a) Limpieza y mantención de la exhibición*

La limpieza y mantención de la exhibición fue el aspecto mejor evaluado de la exhibición, con un promedio de 6,82. Destacan el Museo de la Educación con nota 7,0 en este aspecto.

Tabla N° 7: Evaluación de la limpieza y mantención por museos

Museo	Limpieza y mantención de la exhibición.
M Educación GM	7,00
M Gabriela Mistral de V	6,98
MH Yervas Buenas	6,96
M Artes Decorativas e HD	6,96
MR Araucanía	6,95
M Limarí	6,94
M Antofagasta	6,93
MM Cañete	6,92
MHN Concepción	6,88
MAP Sebastian Englert	6,86
MB Vicuña Mackenna	6,81
MR Magallanes	6,77
MR Ancud	6,73

MHG González Videla	6,73
MHN Valparaíso	6,65
MAA Linares	6,64
MR Rancagua	6,61
MSC de Niebla	6,50
MA Martin Gusinde	6,40
MR Atacama	6,38
Total general	6,82

***b) Calidad de las imágenes de la exhibición***

La calidad de las imágenes fue el aspecto segundo mejor evaluado de la exhibición, con un 6,71. Todos los museos fueron evaluados en un nivel muy satisfactorio, destacando el Museo Mapuche de Cañete con un 6,96.

Tabla N° 8: Evaluación de la calidad de las imágenes en exhibición

Museo	Calidad de las imágenes de la exhibición
MM Cañete	6,96
M Gabriela Mistral de V	6,94
M Antofagasta	6,93
MH Yerbas Buenas	6,88
MR Araucanía	6,86
M Educación GM	6,79
MAA Linares	6,79
M Artes Decorativas e HD	6,78
MHN Concepción	6,76
MA Martin Gusinde	6,73
MR Rancagua	6,72
MHG González Videla	6,66
MB Vicuña Mackenna	6,61
MSC de Niebla	6,50
MHN Valparaíso	6,50
MR Ancud	6,48
MR Magallanes	6,45
MR Atacama	6,41
MAP Sebastian Englert	6,36
M Limarí	6,24
Total general	6,71

### *c) Interés de los objetos exhibidos*

Los visitantes se mostraron altamente interesados en los objetos de los museos, evaluándolos con un 6,71. Todos los museos fueron evaluados en un nivel muy satisfactorio, destacando el Museo Mapuche de Cañete con un 7,00.

Tabla N° 9: Evaluación del interés de los objetos exhibidos.

Museo	El interés de los objetos exhibidos
MM Cañete	7,00
M Gabriela Mistral de V	6,90
MHN Concepción	6,88
M Antofagasta	6,80
M Educación GM	6,79
MHN Valparaíso	6,75
MR Magallanes	6,73
MR Rancagua	6,72
M Artes Decorativas e HD	6,70
MH Yervas Buenas	6,69
M Limarí	6,65
MR Ancud	6,64
MR Atacama	6,63
MR Araucanía	6,62
MHG González Videla	6,55
MA Martin Gusinde	6,53
MB Vicuña Mackenna	6,48
MAP Sebastian Englert	6,43
MAA Linares	6,29
MSC de Niebla	6,25
Total general	6,71

### *d) Diseño de la exhibición permanente*

Los visitantes valoraron muy positivamente el diseño de la exhibición permanente de los museos, otorgándole un 6,66. Todos los museos fueron evaluados en un nivel muy satisfactorio, destacando el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo Mapuche de Cañete con un 6,92.

Tabla N°10: Evaluación del diseño de la exhibición

Museo	Diseño de la exhibición permanente
M Gabriela Mistral de V	6,92
MM Cañete	6,92
MHN Concepción	6,88
MA Martin Gusinde	6,87
MH Yervas Buenas	6,77
M Antofagasta	6,73

MR Araucanía	6,71
M Artes Decorativas e HD	6,65
MAA Linares	6,64
MR Magallanes	6,64
M Limarí	6,59
M Educación GM	6,58
MAP Sebastian Englert	6,57
MR Rancagua	6,56
MSC de Niebla	6,55
MHN Valparaíso	6,55
MHG González Videla	6,55
MR Ancud	6,46
MB Vicuña Mackenna	6,26
MR Atacama	6,22
Total general	6,66

*e) Iluminación para observar los objetos*

Si bien este aspecto fue evaluado muy satisfactoriamente por los visitantes, con un promedio de 6,57; algunos museos fueron evaluados con una nota bajo 6,0, evidenciando una incomodidad con la iluminación para observar los objetos. Destacan con una evaluación menos satisfactoria, el Museo de Arte y Artesanías de Linares (5,79) y el Museo del Limarí (5,88).

Tabla N°11: Evaluación de la iluminación para observar objetos.

Museo	Iluminación para observar objetos.
M Gabriela Mistral de V	6,98
M Educación GM	6,74
MA Martin Gusinde	6,73
MH Yervas Buenas	6,73
MAP Sebastian Englert	6,71
M Antofagasta	6,67
MHN Concepción	6,65
MHG González Videla	6,59
MR Magallanes	6,59
MM Cañete	6,58
MSC de Niebla	6,50
MB Vicuña Mackenna	6,48
MR Rancagua	6,44
MR Araucanía	6,33
MHN Valparaíso	6,30
M Artes Decorativas e	6,26

HD	
MR Atacama	6,25
MR Ancud	6,22
M Limarí	5,88
MAA Linares	5,79
Total general	6,57

**f) Iluminación general para recorrer las salas de exposiciones**

Si bien este aspecto fue evaluado muy satisfactoriamente por los visitantes, con un promedio de 6,24, algunos museos fueron evaluados con una nota bajo 6,0, evidenciando una incomodidad con la iluminación general para recorrer las salas de exhibición. Destacan por una evaluación menos satisfactoria el Museo del Limarí (5,35) y el Museo de Arte y Artesanías de Linares (5,93).

Tabla N°12: Evaluación general para recorrer las salas de exposición.

Museo	Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones
M Gabriela Mistral de V	6,97
MR Rancagua	6,83
MH Yerbas Buenas	6,81
M Educación GM	6,74
MHG González Videla	6,61
MA Martin Gusinde	6,60
M Antofagasta	6,60
MHN Concepción	6,59
MAP Sebastian Englert	6,57
MR Araucanía	6,57
MM Cañete	6,54
MB Vicuña Mackenna	6,48
MSC de Niebla	6,30
MR Ancud	6,28
MR Magallanes	6,27
MHN Valparaíso	6,22
M Artes Decorativas e HD	6,22
MR Atacama	6,16
MAA Linares	5,93
M Limarí	5,35
Total general	6,54

**g) Iluminación para leer los textos**

Si bien la iluminación para leer los textos se encontró muy bien evaluada por los visitantes, con un promedio de 6,48 -donde destaca el Museo Gabriela Mistral de vicuña con un 6,97-, nos

encontramos con algunos museos que presentan incomodidades respecto de la iluminación de los textos, siendo evaluados con nota bajo 6,0. Destacan aquí el Museo de Arte y Artesanías de Linares (5,36) y el Museo del Limarí (5,41).

Tabla N°13: Evaluación de la iluminación para leer los textos

Museo	Iluminación para leer los textos
M Gabriela Mistral de V	6,97
MHN Concepción	6,82
MH Yerbas Buenas	6,73
MR Araucanía	6,71
MA Martin Gusinde	6,67
MAP Sebastian Englert	6,64
MR Magallanes	6,50
M Educación GM	6,47
M Antofagasta	6,47
MB Vicuña Mackenna	6,45
MHG González Videla	6,39
M Artes Decorativas e HD	6,35
MSC de Niebla	6,25
MR Rancagua	6,22
MM Cañete	6,21
MR Ancud	6,20
MR Atacama	6,16
MHN Valparaíso	6,05
M Limarí	5,41
MAA Linares	5,36
Total general	6,48

#### *h) Tamaño de letra de los textos de la exhibición.*

El ítem fue muy bien evaluado por los visitantes, con un promedio de 6,43, donde destaca el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y Museo Histórico de Yerbas Buenas con evaluación sobre 6,8. Ahora bien, algunos museos fueron evaluados con una nota bajo 6,0, evidenciando una incomodidad con el tamaño de la letra de los textos de exhibición. Destacan por una evaluación menos satisfactoria, el Museo del Limarí (5,65) y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicano (5,91).

Tabla N°14: Evaluación del tamaño de la letra de los textos de la exhibición.

Museo	Tamaño de letra de los textos de la exhibición
M Gabriela Mistral de V	6,87
MH Yerbas Buenas	6,85
M Educación GM	6,74
MR Araucanía	6,67

MA Martin Gusinde	6,67
MM Cañete	6,67
MAP Sebastian Englert	6,57
MR Rancagua	6,56
MR Magallanes	6,45
M Antofagasta	6,40
MR Ancud	6,21
MHN Concepción	6,18
MSC de Niebla	6,15
MAA Linares	6,14
MB Vicuña Mackenna	6,03
MHG González Videla	6,00
MR Atacama	6,00
MHN Valparaíso	6,00
M Artes Decorativas e HD	5,91
M Limarí	5,65
Total general	6,43

*i) Aporte informativo de los textos de la exhibición*

Si bien los visitantes evaluaron muy positivamente el aporte informativo de los textos de la exhibición, fue el ítem con menor calificación de la exhibición (6,22). Destaca el Museo Mapuche de Cañete, siendo evaluado con un 7,00 en este ítem. Todos los museos fueron evaluados en un nivel muy satisfactorio, a excepción del Museo Gabriela Mistral de Vicuña que obtuvo un 5,40 en esta materia.

Tabla N°15: Evaluación del aporte informativo de los textos de la exhibición

Museo	Aporte informativo de los textos de la exhibición.
MM Cañete	7,00
MHN Concepción	6,82
MR Araucanía	6,81
MA Martin Gusinde	6,73
MAP Sebastian Englert	6,71
MH Yerbas Buenas	6,69
MR Rancagua	6,67
M Educación GM	6,63
MSC de Niebla	6,60
MR Magallanes	6,59
M Artes Decorativas e HD	6,57

M Limarí	6,53
MR Ancud	6,44
MHN Valparaíso	6,35
MB Vicuña Mackenna	6,32
M Antofagasta	6,27
MHG González Videla	6,12
MR Atacama	6,09
MAA Linares	6,00
M Gabriela Mistral de V	5,40
Total general	6,22

## 2. Evaluación de la atención de los museos

En términos generales, los visitantes encuestados evaluaron muy positivamente la atención entregada en el museo, siendo el aspecto mejor evaluado con un promedio de 6,83, nota superior a la obtenida en este ítem el año pasado (6,72). Por su parte, tanto la recepción (6,79) como la información recibida (6,66) fueron evaluadas con un nivel muy satisfactorio.

Tabla N°16: Promedio de ítem de atención por pregunta

Evalúe de 1 a 7 la atención entregada en el museo:	Promedio
Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.	6,88
Información general recibida de los funcionarios del museo.	6,78
Promedio	6,83

### 2.1. Evaluación general por museos

La atención recibida fue evaluada con nivel muy satisfactorio en todos los museos, especialmente en el Museo Mapuche de Cañete (6,98), Museo Gabriela Mistral de Vicuña (6,98), Museo de la Educación Gabriela Mistral (6,97) y Museo Histórico Yerbas Buenas (6,96). Los promedios de mayor a menor son los siguientes:

Tabla N°17: Promedio del ítem atención, por museo

Museo	Promedio Atención
MM Cañete	6,98
M Gabriela Mistral de V	6,98
M Educación GM	6,97
MH Yerbas Buenas	6,96
MB Vicuña Mackenna	6,92
M Artes Decorativas e HD	6,92
MR Atacama	6,91
M Antofagasta	6,90

MAP Sebastian Englert	6,89
MHN Concepción	6,88
MR Araucanía	6,88
MA Martin Gusinde	6,87
MR Ancud	6,79
MR Rancagua	6,78
MSC de Niebla	6,66
MHG González Videla	6,62
MR Magallanes	6,55
MHN Valparaíso	6,45
MAA Linares	6,39
M Limarí	6,15
Total general	6,83

## 2.2. Resultados por ítem evaluado

Al analizar cada uno de los aspectos de la atención, se observa que la atención, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo (6,79), es evaluado levemente mejor que la información general recibida de los funcionarios del museo (6,66).

Tabla N°18: Atención recibida de los funcionarios del museo

Museo	Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.	Información general recibida de los funcionarios del museo.	Promedio Atención
MM Cañete	7,00	6,96	6,98
M Gabriela Mistral de V	6,97	6,98	6,98
M Educación GM	7,00	6,94	6,97
MH Yerbas Buenas	7,00	6,92	6,96
MB Vicuña Mackenna	6,93	6,90	6,92
M Artes Decorativas e HD	6,88	6,96	6,92
MR Atacama	6,97	6,84	6,91
M Antofagasta	6,93	6,87	6,90
MAP Sebastian Englert	6,93	6,86	6,89
MHN Concepción	6,94	6,82	6,88
MR Araucanía	6,95	6,81	6,88
MA Martin Gusinde	6,93	6,80	6,87
MR Ancud	6,87	6,72	6,79
MR Rancagua	6,94	6,61	6,78
MSC de Niebla	6,72	6,59	6,66
MHG González Videla	6,68	6,56	6,62
MR Magallanes	6,73	6,36	6,55
MHN Valparaíso	6,85	6,05	6,45

MAA Linares	6,21	6,57	6,39
M Limarí	6,29	6,00	6,15
Total general	6,88	6,78	6,83

### 3. Evaluación de la experiencia

Los usuarios evaluaron muy positivamente la experiencia en el museo, evaluando este ítem con un promedio 6,77, nota superior a la obtenida en este ítem el año pasado (6,71).

#### 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 Gabriela Mistral de Vicuña (6,99) y el Museo de la Educación Gabriela Mistral (6,95). Los promedios de mayor a menor son los siguientes:

Tabla N°19: Promedio evaluación experiencia, por museo

Museo	Promedio experiencia
M Gabriela Mistral de V	6,99
M Educación GM	6,95
MAP Sebastian Englert	6,86
MR Araucanía	6,84
MM Cañete	6,83
MHN Valparaíso	6,80
MSC de Niebla	6,79
M Artes Decorativas e HD	6,78
MR Magallanes	6,77
MH Yerbas Buenas	6,77
M Antofagasta	6,73
MHN Concepción	6,71
MB Vicuña Mackenna	6,68
MA Martin Gusinde	6,67
MAA Linares	6,64
MR Atacama	6,63
MR Ancud	6,59
MHG González Videla	6,58
M Limarí	6,53
MR Rancagua	6,50
Total general	6,77

## V. Sugerencias para mejorar la exposición

A continuación, se presentan los datos cualitativos recabados por la encuesta, en los cuales los usuarios expresaron con mayor libertad sus necesidades, expectativas, impresiones u opiniones sobre el museo visitado o algún aspecto de este. Cabe señalar que el análisis cualitativo no busca una representatividad proporcional del punto de vista de los usuarios, sino más bien explorar más finamente la gama de experiencias de visita al museo mediante lo que los mismos visitantes declaran de ella. Dicho de otro modo, si bien son relevantes las tendencias mayoritarias estadísticas, también lo son los aspectos detectados por los visitantes de manera minoritaria que pueden informarnos sobre el funcionamiento del museo que no aparecen en la aplicación de instrumentos cuantitativos. Para ello, presentamos primero las informaciones sobre temas que están presentes en la parte de evaluación de la encuesta, con el fin de ver más detalles. Enseguida, presentaremos los aspectos emergentes que no están contemplados por las preguntas de la encuesta y son no obstante relevantes para los usuarios.

### 1. Dimensiones de la encuesta

#### 1.1. Iluminación y tamaño de las letras

Descontando las encuestas sin sugerencia escrita, 377 personas respondieron a la petición de dejar una sugerencia escrita. Descartamos las respuestas no informativas (felicitaciones y agradecimientos), con lo cual el universo total de sugerencias y comentarios a la visita es 290 respuestas válidas. De estas, muchas se encuentran repetidas en la evaluación cuantitativa (iluminación, tamaño de la letra, etc.).

De estas, destacamos en primer lugar la iluminación de textos y objetos, mencionada en el Museo de Antofagasta (1)<sup>4</sup>, el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (1), el Museo del Limarí (2), el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (2), el Museo de Arte y Artesanías de Linares (2, en ciertas salas), el Museo Benjamín Vicuña Mackenna (1), el Museo Mapuche de Cañete (8, en ciertas vitrinas), el Museo Regional de Ancud (6, en el fogón), el Museo de Historia Natural de Valparaíso (4, en objetos y textos) y el Museo Regional de La Araucanía (3).

*Sí, en la sala de maquetas, hay que alumbrar con celular los detalles.*  
(MR Rancagua, femenino, 23, Rancagua, Chileno)

Asimismo, vuelve a aparecer en ciertos museos una necesidad de mejora en el tamaño de las letras para leer los textos, lo cual está asociado a las condiciones de visibilidad similares a la luz. Encontramos menciones de este tipo en el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (1), el Museo Benjamín Vicuña Mackenna (2), el Museo de Arte y Artesanías de Linares (1), el Museo Histórico Gabriel González Videla (1), el Museo Mapuche de Cañete (5), el Museo Regional de Ancud (3), el Museo de Historia Natural de Concepción y el Museo Regional de Atacama (2).

#### 1.2. Limpieza y mantención

En cuanto a la limpieza y la mantención del espacio, la encuesta revela que es muy bien valorado en el Museo Histórico Gabriel González Videla (3):

---

<sup>4</sup> Entre paréntesis la cantidad de menciones de un tema por museo.

*Hermoso lugar, muy conservado, muy amable el personal*  
(Femenino, 38, Paiguano, Chileno)

Así como en el Museo Mapuche de Cañete:

*Buena higiene y orden en el Museo*  
(Masculino, 49, Tirúa, Chileno)

En cuanto a las necesidades detectadas por los visitantes, se observan las siguientes:

*Más baños*  
(MR Ancud, Femenino, 51, Extranjero)

*Limpiar las lupas de la exhibición*  
(MHN Concepción, Femenino, 46, Temuco, Extranjero)

*Informar que la sala n° 1, el sector del escritorio, muebles, están llenos de tierra, falta una  
sacudida.*  
(M Educación GM, Femenino, 56, Puchuncaví, Chileno)

*Hay uno de los mostradores (palitos que se mueven) en mal estado*  
(M Limarí, Femenino, 46, Recoleta, Chileno)

*Sellar los muebles de exhibición. Pero en lo demás está ok, muy lindo*  
(MH Yerbas Buenas, Femenino, 47, Maule, Chileno)

*Me pareció excelente el museo aunque al inmueble en general le hace falta una  
restauración para sacar más provecho a la linda muestra que tiene.*  
(M Artes Decorativas e HD, Masculino, 30, Valparaíso, Chileno)

*Se ven algunos muebles de ornamentación del living sin barnizar. Se sugiere barnizarlos  
para protegerlos y darles el realce adecuado.*  
(MH Yerbas Buenas, Masculino, 37, Rancagua, Chileno)

Con todo, existe una consciencia de que las piezas patrimoniales requieren de un cuidado particular, la actividad del museo, como es el caso del Museo Histórico Yerbas Buenas:

*Valorar la labor de los que se esfuerzan por mantenerlo así en perfectas condiciones*  
(Femenino, 50, Linares, Chileno)

*Excelente estado del museo, muy acogedor. Sin más comentarios*  
(Masculino, 24 Santiago, Chileno)

### **1.3. Importancia de los objetos**

La valoración de los objetos patrimoniales exhibidos es positiva y en numerosas ocasiones los visitantes sienten el deseo de conocer más objetos de las colecciones, como en el Museo Antropológico Padre Sebastian Englert (3) o en el Museo Histórico Yerbas Buenas (3), entre otros.

*Mayor cantidad de objetos.*

(MA Martin Gusinde, Femenino, 36, Cabo de Hornos (Ex - Navarino), Chileno)

*Agregar más objetos a la colección*  
(MB Vicuña Mackenna, Masculino, 38, Buin, Chileno)

*Mi opinión es que de las 370 piezas que tienen deberían exhibir más porque solo muestran  
191 de todas*  
(MH Yervas Buenas, Femenino, 15, Colbún, Chileno)

*Faltan más vestigios en vitrinas, en relación a la escritura y maniqués de la exhibición.*  
(MSC de Niebla, Femenino, 43, Talca, Chileno)

*Me gustaría que fuera más grande*  
(MHN Concepción, Femenino, 40, Chillán, Chileno)

*Es muy pequeño. Es muy amplia la cultura mapuche y puede ser más exhibida*  
(MR Araucanía Femenino, 20, San Miguel, Chileno)

Y en el Museo Benjamín Vicuña Mackenna:

*Apurar la restauración de salas dedicadas a Vicuña Mackenna*  
(Masculino, 64, Las Condes, Chileno)

*Faltan más lugares y habilitación de otras salas*  
(Femenino, 37, Iquique, Chileno)

Piden más objetos, salas y exhibiciones, muchas veces sugiriendo temas de su interés, como ocurre con el Museo Histórico Gabriel González Videla, donde se sugiere (2) "Exponer en lugar más visible el diploma del presidente" (Femenino, 68, Santiago, Chileno).

En otros museos vemos este tipo de necesidades patrimoniales, pero con menor especificidad:

*Batalla Rancagua, más uniformes y armamentos*  
(MR Rancagua, Masculino, 38, Rancagua, Chileno)

*Que tengan más cosas de esa época*  
(M Educación GM Femenino, 18, Los Andes, Chileno)

*Más objetos de nuestra poetisa*  
(M Gabriela Mistral de V, Femenino, 34, Caldera, Chileno)

*Junto al pabellón nacional exponer la bandera de Yervas Buenas*  
(MH Yervas Buenas, Masculino, 65, Puente Alto)

*Traer más animales*  
(MR Atacama Femenino, 16, Copiapó, Chileno)

*Actos folclóricos para la gente, canciones chilotas, etc.*

(MSC de Niebla, Masculino, 25, Concepción, Chileno)

Como necesidades, los visitantes detectan ciertas incongruencias entre los objetos y sus descripciones y sugieren correcciones:

*Sector de adivinanzas deberían coloca qué objetos se encuentran en el receptáculo*  
(MA Martin Gusinde, Masculino, 34, San Miguel, Chileno)

*Revisar la clasificación de espadas y sables*  
(MH Yervas Buenas, Masculino, 41, Temuco, Chileno)

*Existen objetos con su nombre, pero no explica para que sirve. Quizás podría poner una  
pequeña descripción.*  
(M Antofagasta, Femenino, 32, Caldera, Chileno)

*Podría dar más información, sobre qué trata un objeto o una pintura, a mi parecer faltaba  
eso o por lo menos poner cual era la función*  
(M Artes Decorativas e HD, Femenino, 19, Quilicura, Chileno)

*Faltan unas informaciones sobre algunos pequeños objetos e fragmentos como el material  
y la procedencia (proyectiles por ejemplo). Y en las cajas transparentes de artesanía (las  
que giran) se podrían colocar unos ejemplos.*  
(MR Ancud Femenino, 32, Chileno)

*Numeración vestimenta sala de la Independencia incompletas. Reubicar.*  
(MR Rancagua, Femenino, 44, Machalí, Chileno)

#### 1.4. Los contenidos de los textos

Los temas de interés de los y las visitantes son visibles con mayor claridad en los comentarios y sugerencias sobre los contenidos de los textos, que, como en el caso del Museo Histórico de Yervas Buenas, puede entrar en “conflicto” con los objetos a los que se refieren, pues una usuaria solicitó:

*Más datos reales de lo qué pasó en la guerra en vez de sus objetos cotidianos*  
(18, Maipú)

En el MR Atacama se solicita (3) “más historia de género e infantil” (Masculino, 61, Santiago, Chileno), así como:

*Maybe you also give an idea how poor people live. Mostly you see only how rich people live*  
(Masculino, 66, Chileno)

En el Museo Regional Ancud:

*Más información de mitología*  
(Masculino, 42, La Unión, Chileno)

*Mostrar más información del terremoto del año 1960*  
(Masculino, 52, Puerto Montt, Chileno)

*Potenciar la exhibición de la goleta Ancud*  
(Masculino, 29, Conchalí, Extranjero)

En el Museo Regional Rancagua:

*Exposición sobre vida civil durante la batalla.*  
(Femenino, 28, Machalí, Chileno)

*Hablar acerca del bajo pueblo.*  
(Femenino, 32, Rancagua, Inmigrante)

Y en el Museo Benjamín Vicuña Mackenna:

*Mayor información respecto a las obras realizadas. Lo que respecta a la vida familiar, quizás dar mayores datos de la vida en esa época. Pero en general, todo bien.*  
(Masculino, 29, La Serena, Chileno)

En numerosos museos se encuentran sugerencias de temas a incorporar o a desarrollar, lo cual nos informa sobre las expectativas temáticas del público. Estas son principalmente históricas y/o científicas:

*Información más detallada sobre el conflicto con Bolivia*  
(M Antofagasta, Femenino, 50, Maule, Chileno)

*Más información de las eras jurásica y cretácica. Más especies de dinosaurios y faltan todos los mamíferos de la prehistoria*  
(MHN Concepción, Masculino, 20, Concepción, Chileno)

*Creo que falta contextualizar el contacto chileno-mapuche durante la "pacificación" de la Araucanía. Los cambios culturales que sufrió el mapuche y el chileno, además de hechos ocurridos que consolidaron la nación (Batalla de Temuco 1881) expresados en cultura material.*  
(MR Araucanía, Masculino, 26, Temuco, Chileno)

En el Museo Mapuche de Cañete y en el Museo Histórico Gabriel González Videla se pide una mayor cantidad de información escrita en la exhibición, así como folletos:

*Un folleto biográfico de Gabriel González Videla*  
(MHG González Videla, Masculino, 27, Chillán, Extranjero)

*Tal vez entregar algún folleto resumido de la Cultura Mapuche en Exhibición. Agradecidos por gentileza de la Atención.*  
(MM Cañete, Masculino, 67, Concepción, Chileno)

### 1.5. Imágenes de la exhibición

En cuanto a las imágenes, en el Museo Regional de Atacama (4) se solicitan “más fotografías”, con una sola especificación:

*Más fotografías respecto a la infancia.*  
(Femenino, 27, Copiapó, Chileno)

En el Museo Regional de Ancud se piden fotografías de carácter geográfico e histórico:

*Cuando puedan, agregar más fotos del antiguo Chiloé*  
(Femenino, 45, Puerto Varas, Chileno)

*Fotos de Ancud antiguo y moderno para ver el contraste*  
(Masculino, 61 Chillán Chileno)

*Vistas aéreas, fotografía fauna, fotografía iglesias*  
(Masculino, 52, Puerto Montt Inmigrante)

Y en el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (3) se piden “detalles de la fotografía”, sin mayores especificaciones, y se valora positivamente:

*Muy grato interés en este museo con tan bellas imágenes*  
(Masculino, 31, Arica, Chileno)

### 1.6. Diseño de la exhibición

El diseño y la museografía de los museos encuestados es por lo general bien valorada, y es considerada, al igual que los textos escritos y la mediación humana, como una manera de acceder a los contenidos:

*Me gusta la presentación y la información que cada sector tiene*  
(M Artes Decorativas e HD, Femenino, 50, Santiago, Chileno)

*Hermoso lugar, con un diseño amigable y una clara descripción de cada episodio de la historia del lugar.*  
(MA Martin Gusinde, Femenino, 38, Providencia, Chileno)

*Ninguna, porque está todo claro y respecto a los materiales que se exhiben esta correcto porque hay material que corresponde a la época.*  
(MB Vicuña Mackenna, Masculino, 60, Santiago, Chileno)

Sin embargo, observamos algunas necesidades y sugerencias puntuales a cada museo, es el caso del Museo Benjamín Vicuña Mackenna (2), donde se pide “Mejorar proyección en la muestra acerca del plano de Santiago” (Masculino, 26, Puente Alto, Chileno), así como “un video documental y música ad hoc” (Masculino, 61, Vitacura, Chileno). Un tema recurrente en algunos museos son los recursos interactivos, los recursos audiovisuales y los recursos destinados a la creación de atmósferas temáticas (todos ellos son identificados “tecnológicos” por los usuarios),

principalmente en los museos que tienen una fuerte vocación pedagógica, como los de Historia Natural:

*Sugiero que en la parte interactiva, específicamente el juego del reconocimiento de las texturas de pieles, las cambien algo que se asemeje a lo que proponen, suele sentirse plástico.*

(MHN Valparaíso, Masculino, 28, Santiago, Chileno)

*Exponer nuevos formatos para apreciar todas las bases de historias ya sea con un televisor más grande o cosas que puedan tocar e interactuar los niños.*

(MHN Concepción, Masculino, 37, Talcahuano, Chileno)

*Para niños pequeños pondría cosas más a su altura, por ejemplo mapas, no los puede ver un niño hasta 8 años*

(MHN Concepción, Masculino, 56, Concepción, Chileno)

*El jardín debería tener algún tipo de audio explicativo*

(MR Ancud Masculino, 38, San Bernardo, Chileno)

*Sería interesante revisar la exposición los niños que fuimos, en Bogotá, Banco de la República, ya que puede inspirar con otros criterios que pueden proponer otros elementos museográficos*

(M Educación GM Femenino, 41, Extranjero)

*Integrar una exposición que se pueda tocar*

(MR Araucanía, Femenino, 35, Osorno, Chileno)

*Que presente más interactividad audiovisual*

(M Limarí, Femenino, 16, Ovalle, Chileno)

*Los visores con imagen están muy altos pensando en niños. Lo interactivo de aromas y texturas muy bueno. La proyección histórica (fondo sala) más mediación - Muy bien.*

(M Limarí, Femenino, 46, Recoleta, Chileno)

*Se puede incorporar sonorización a la sala para dar una experiencia más vívida (por ejemplo, ruidos de casas o de plaza, en el fondo de cotidianidad).*

(MH Yervas Buenas, Masculino, 37, Rancagua, Chileno)

Otro tipo de necesidades importantes de destacar son las de orientación (señalética y mapa) en el espacio del museo, donde destacan el Museo de la Educación Gabriela Mistral (2), el Museo Regional de Ancud (2), el Museo de Antofagasta (1) y el Museo de Sitio Castillo de Niebla (3). Esta necesidad de indicaciones para desplazarse en el museo suele ir acompañada de una preocupación por la seguridad de los objetos patrimoniales:

*Les sugiero que se instale un sistema contra incendios (Aspersores) para que en caso de incendios no se pierda las exposiciones y/o instalaciones*

(M Antofagasta Masculino, 55, Antofagasta, Chileno)

Esta preocupación por los objetos del museo se manifiesta particularmente en el Museo de Sitio Castillo de Niebla:

*Agregar pasamanos desde la entrada, no cordeles, ya que estos se sueltan; más señalética de prohibición para que el visitante entienda y no haga daños.*  
(MSC de Niebla Masculino, 41, Talca, Chileno)

*Aislar maniqués del turista, para evitar deterioros*  
(Femenino, 38, Santiago, Chileno)

*Que protejan el patrimonio de los rayados*  
(Masculino, 45, Temuco, Chileno)

### **1.7. Atención de público y recepción**

En cuanto a la mediación humana que ofrecen los museos, llama la atención la cantidad de comentarios positivos dejados por los visitantes, como es el caso del Museo de la Educación Gabriela Mistral (1), el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (1), el Museo Benjamín Vicuña Mackenna (1), el Museo de Historia Natural de Valparaíso (1), el Museo Mapuche de Cañete (1), el Museo de Historia Natural de Concepción (2) y sobre todo del Museo Gabriela Mistral de Vicuña (14). En la mayoría de las menciones, se señala el servicio de visita guiada:

*Felicidades por la atención a nosotros las personas*  
(Femenino, 50 La Pintana, Chileno)

*Felicitaciones gran guía, muy intuitiva y generosa con la información*  
(Masculino, 27, Aysén, Chileno)

*Agradecemos la excelente disposición de don Moisés.*  
(MB Vicuña Mackenna, Masculino, 50, Ñuñoa, Chileno)

*Todo muy excelente el recibimiento la Srta Guía una gran fuente de cultura*  
(MHN Valparaíso, Femenino, 56, Quinta Normal, Chileno)

*Hasta el momento no ya que es nuestra primera visita, encontramos que la exposición es bastante interesante con una grata bienvenida en conjunto con una información concreta e interesante. Muchas gracias*  
(MHN Concepción, Femenino, 26, Concepción, Chileno)

Asimismo, los usuarios detectan la necesidad de guías para un buen provecho de la visita en ciertos museos, como el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (1), el Museo Benjamín Vicuña Mackenna (1), el Museo Regional de Ancud (7), el Museo Regional de Rancagua (2), Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (1), el Museo de la Educación Gabriela Mistral (1) y el Museo del Limarí (4):

*Deberían tener un guía para las personas que no sepan leer o les cueste más poder entender lo que en el museo se muestra.*  
(Femenino, 40, Ovalle, Chileno)

*Falta información en láminas, ya que al parecer es con visita guiada. Agradecimiento a las personas que guiaron la información muy clara y precisa*  
(Masculino, 73, La Serena, Chileno)

*Más personas que aporten conocimiento*  
(Masculino, 70, Punitaqui, Chileno)

*Un guía que de recorridos*  
(MR Ancud, Masculino, 40, Arica, Chileno)

*Al desarrollar las visitas guiadas, considerar el uso de micrófono portátil para la persona*  
(MHN Concepción, Femenino, 45, Curanilahue, Chileno)

En el Museo Regional de Rancagua se solicita “Tener guías caracterizada” (Masculino, 48, Lota, Chileno) y en el Museo de Arte y Artesanías de Linares, “Mejorar la atención de vigilantes. (Masculino, 55, Linares, Chileno).

### **1.8. Satisfacción en la experiencia de visita**

Numerosos visitantes en vez de dejar sugerencias, dejaron comentarios de agradecimiento. Destacamos en primer lugar que varios de estas respuestas informan sobre la percepción general del museo luego de la visita. Destacan aquí el Museo Mapuche de Cañete (2), el Museo de Historia Natural de Valparaíso (3), el Museo Regional de La Araucanía (2), el Museo Regional de Atacama (1) y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (18), por la alta valoración que tienen los visitantes del lugar:

*Bello lugar para encontrarse con uno mismo*  
(M Gabriela Mistral de V, Masculino, 31, San Nicolás, Chileno)

*Bello paisaje digno de admirar*  
(M Gabriela Mistral de V, Masculino, 40, La Serena, Chileno)

*Todo muy bello linda experiencia, feliz de poder conocer un poco más de nuestra cultura. Trato e información excelente. Felicitaciones por el trabajo.*  
(MA Martin Gusinde, Femenino, 43, Punta Arenas, Chileno)

*Excelente experiencia formativa*  
(M Artes Decorativas e HD, Masculino, 33, Concón, Chileno)

*Ninguna sugerencia. Lo encuentro muy bonito y siempre he venido desde que abrieron el museo lo encuentro muy bueno y educativo para niños/niñas adultos.*  
(MHN Valparaíso, Femenino, 24, Valparaíso, Chileno)

## **2. Dimensiones emergentes**

De las necesidades afirmadas por los usuarios que no se encuentran en la pauta de evaluación cuantitativa, destacamos principalmente la necesidad de traducción para público extranjero, como en el caso del Museo de Antofagasta (2), Museo Antropológico Martin Gusinde (1), Museo Antropológico Sebastian Englert (1, francés), Museo Histórico Gabriel González Videla (1), Museo Regional de Ancud (1), Museo Regional de Atacama (2) y Museo Regional de Magallanes (1).

Particularmente frecuente es esta solicitud en el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (35, de las cuales 5 al idioma alemán), de los cuales solamente dos son visitantes extranjeros, lo que indica un fuerte deseo de mostrar los contenidos de este museo a los visitantes de afuera.

En el mismo sentido van las necesidades de difusión del museo en el espacio público, que, a diferencia de encuestas anteriores, no hacen mención a las redes sociales, sino a medios más clásicos y sencillamente no especifican. La necesidad de mejorar la difusión aparece entre los visitantes del Museo de la Educación Gabriela Mistral (2), Museo de Arte y Artesanías de Linares (3), Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (2), Museo Benjamín Vicuña Mackenna (2) y el Museo Regional de Atacama (3):

*Darle más publicidad a los eventos, tanto en radio como en tv. Publicitar con afiches la difusión de los talleres o curso.*  
(MAA Linares Femenino, 45, Linares, Chileno)

*Que los medios de comunicación masivos, TVN Red Coquimbo emisoras radiales entreguen cobertura a la comunidad con respecto a las muestras que mes a mes presenta el museo*  
GGV  
(MHG González Videla Masculino, 48, La Serena, Chileno)

*Difusión para que lo visiten goce*  
(M Artes Decorativas e HD, Masculino, 69, Lo Barnechea, Chileno)

También en relación a las facilidades de acceso, aparece la necesidad de extender el horario de apertura en el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (2) y el Museo de Historia Natural de Concepción (1). En cuanto a las necesidades de acceso para públicos específicos, como personas con movilidad reducida y/o adultos mayores, se manifiesta especialmente en el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (1), el Museo de la Educación Gabriela Mistral (1, braille) y el Museo Regional Ancud (1, ascensor). Otro tipo de servicios asociados son los dispensadores de agua, en el Museo Regional de Rancagua (2), libros, la librería y audioguías, en el Museo Gabriela Mistral (1).

Para concluir, presentamos algunas citas relacionadas con la importancia del museo para la comunidad

*Un excelente lugar donde conocer nuestra historia regional*  
(MHG González Videla, Femenino, 34, La Serena)

*Visita obligada para las escuelas y la comunidad*  
(MHG González Videla Masculino, 57, La Serena, Chileno)

*Que siga permanentemente abierta a la comunidad*  
(MHN Concepción Masculino, 26, Hualpén, Chileno)

Asimismo, encontramos una mención sobre contenidos relacionados con la pertinencia de ciertos contenidos en relación a la temática del museo, y una sobre el modo de financiamiento del museo:

*Por qué insistir en "Pinochet", eso denota una carga política que da una impresión partidaria que no ayuda a encontrar paz.*  
(M Educación GM, Masculino, 52, Quinta Normal, Chileno)

*Falta aporte a los turistas extranjeros*  
(M Gabriela Mistral de V, Femenino, 57, Curicó Chileno)

## VI. Características de los visitantes

Desde 2013, la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos considera datos sociodemográficos de los encuestados, específicamente, residencia, género, edad y nivel educacional.

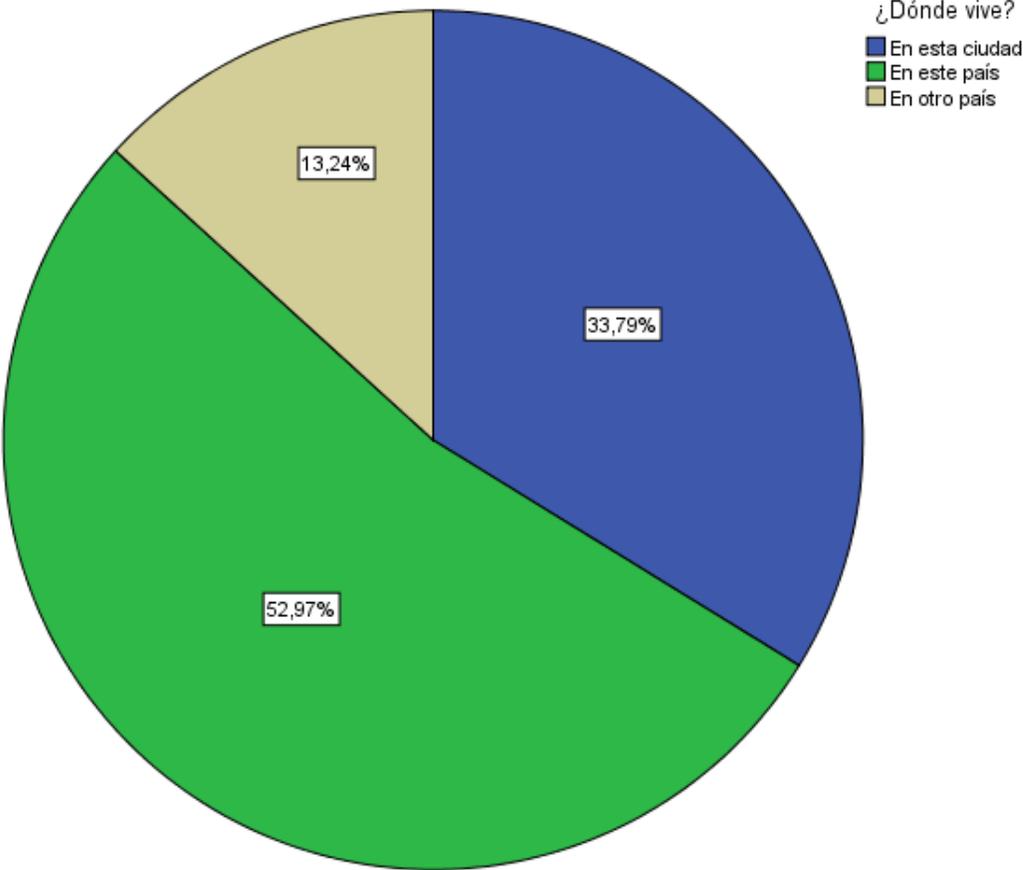
En términos generales, sabemos que un tercio de los 589 encuestados son visitantes locales (34%) y que el resto son turistas (66%), siendo un 53% turistas nacionales y un 13% son turistas extranjeros. Por su parte, sabemos que el 3% de los encuestados vive en Chile, pero nació en otro país; que el 52% son mujeres, que la edad promedio del público es de 39 años, pero que la mayoría de los visitantes se concentra entre los 25 y los 34 años (30%), 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 55% 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

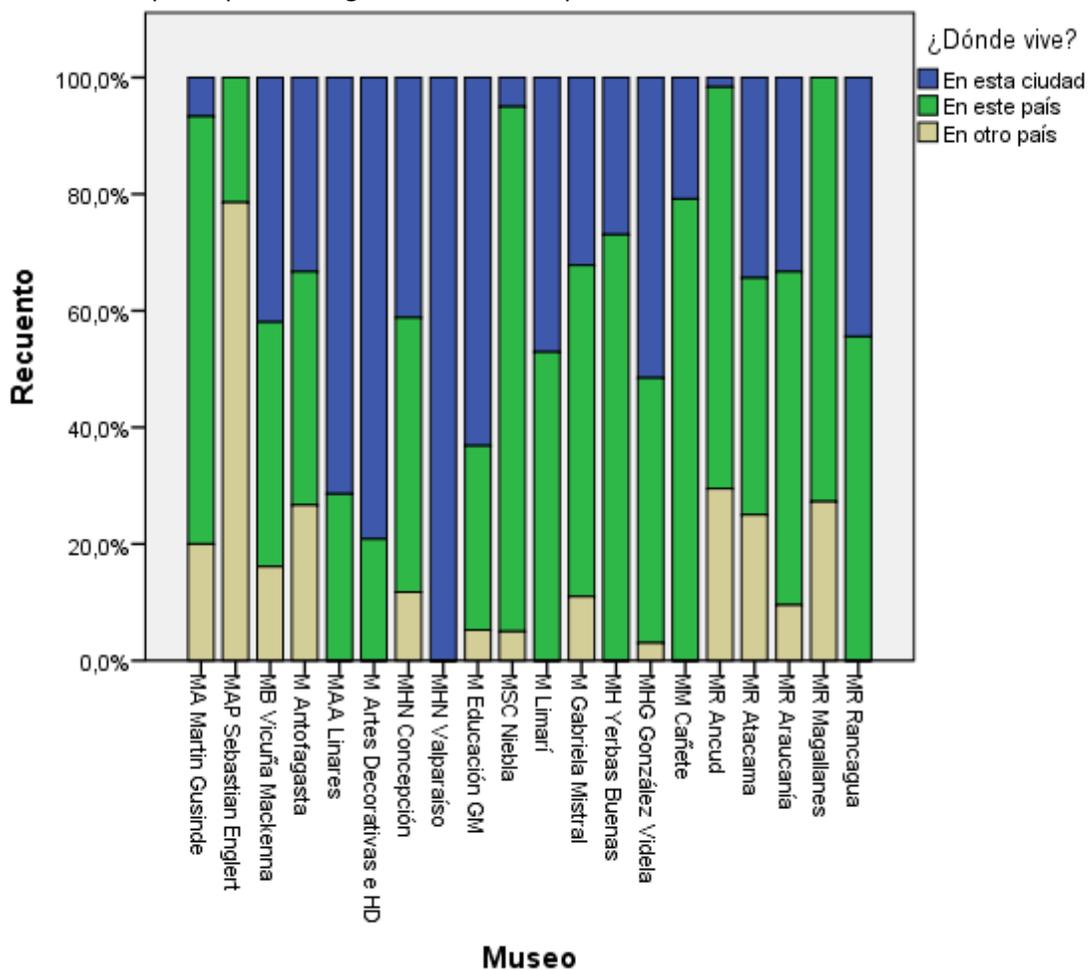
Al observar la residencia de los visitantes de los museos estudiados, es posible observar que la mayoría de los visitantes son turistas, mostrando la íntima relación entre los museos y el turismo nacional e internacional. Del total de visitantes encuestados, el 34% reside en la misma ciudad donde se encuentra el museo, siendo *público local* y; un 66% proviene de otros lugares, por lo que para efectos de este estudio son considerados como turistas. Aquellos que provienen de otros países, les llamamos *turistas extranjeros* y corresponden al 13% de los usuarios externos de los museos estudiados. Aquellos que provienen de otras ciudades, pero residen en Chile, les llamamos *turistas internos* y corresponden al 53% de los usuarios de los museos estudiados.

Gráfico N°1: Tipo de público según su residencia



Al observar los tipos de público según su residencia, en cada museo, se observa que algunos museos tienen una orientación clara hacia un público local como el Museo de Historia Natural de Valparaíso, el Museo de Artes Decorativas y el Museo de Arte y Artesanías de Linares; y hay otros museos que tienen una orientación muchísimo más turística, como el Museo Antropológico Sebastian Englert que recibe un porcentaje importante de público extranjero; o el Museo Regional de Magallanes, el Museo Antropológico Martin Gusinde y el Museo de Sitio Castillo de Niebla, que reciben un porcentaje relevante de turistas nacionales.

Gráfico N°2: Tipo de público según su residencia, por museos

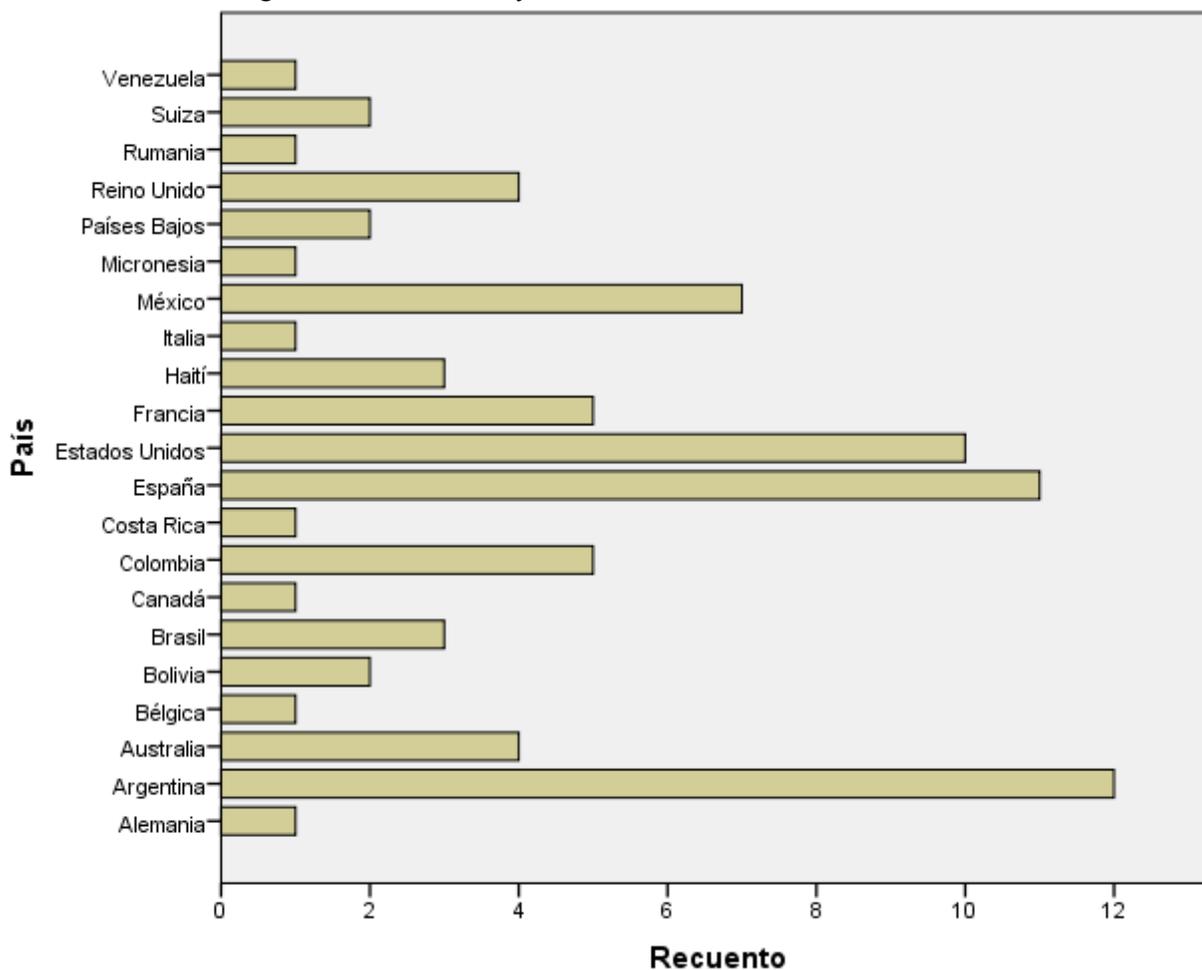


El 13% de turistas extranjeros residen en otros países como Argentina, España, Estados Unidos y México.

Tabla N° 19: País de origen de turistas extranjeros

		País			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alemania	1	,2	1,3	1,3
	Argentina	12	2,0	15,4	16,7
	Australia	4	,7	5,1	21,8
	Bélgica	1	,2	1,3	23,1
	Bolivia	2	,3	2,6	25,6
	Brasil	3	,5	3,8	29,5
	Canadá	1	,2	1,3	30,8
	Colombia	5	,8	6,4	37,2
	Costa Rica	1	,2	1,3	38,5
	España	11	1,9	14,1	52,6
	Estados Unidos	10	1,7	12,8	65,4
	Francia	5	,8	6,4	71,8
	Haití	3	,5	3,8	75,6
	Italia	1	,2	1,3	76,9
	México	7	1,2	9,0	85,9
	Micronesia	1	,2	1,3	87,2
	Países Bajos	2	,3	2,6	89,7
	Reino Unido	4	,7	5,1	94,9
	Rumania	1	,2	1,3	96,2
	Suiza	2	,3	2,6	98,7
	Venezuela	1	,2	1,3	100,0
	Total	78	13,2	100,0	
Perdidos	Sistema	511	86,8		
Total		589	100,0		

Gráfico N° 3: País de origen de turistas extranjeros



Al revisar el origen de los **turistas nacionales**, se advierte que provienen principalmente de Santiago, La Serena, Antofagasta, Copiapó, Linares, Concepción, Temuco y Valparaíso, y en general, provienen de regiones más pobladas como Metropolitana, Biobío y Valparaíso.

Gráfico N° 4: Comunas de residencia de turistas internos<sup>5</sup>

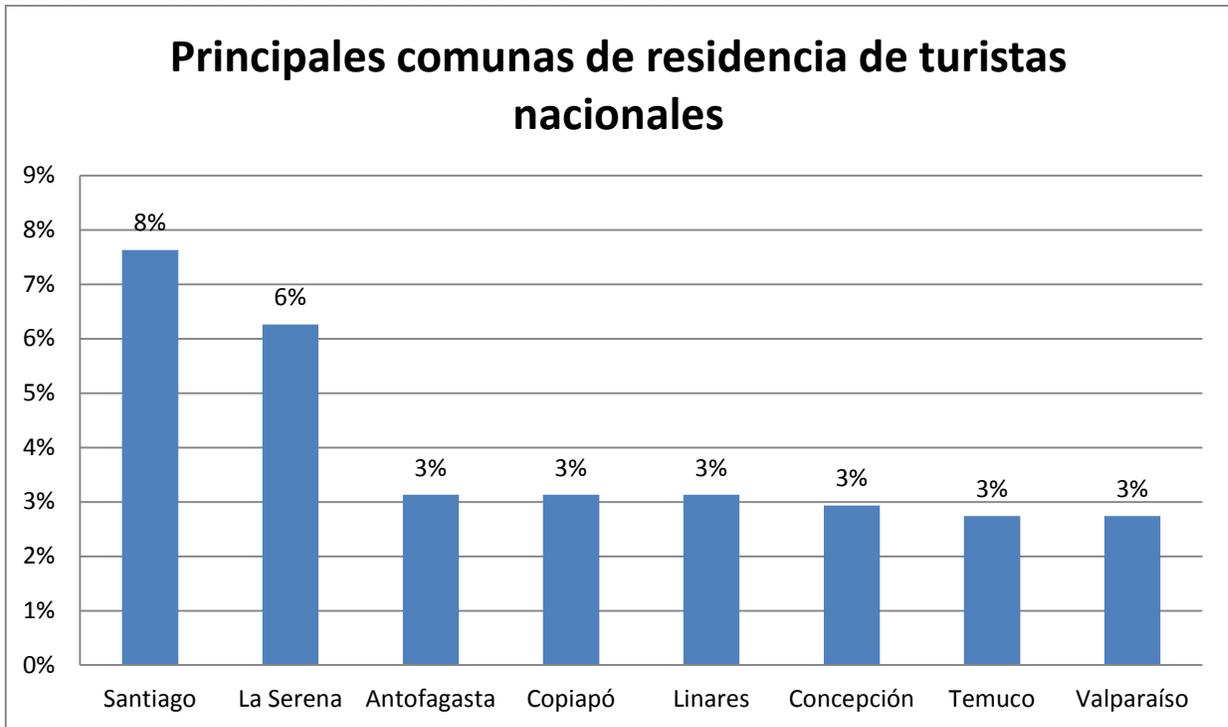
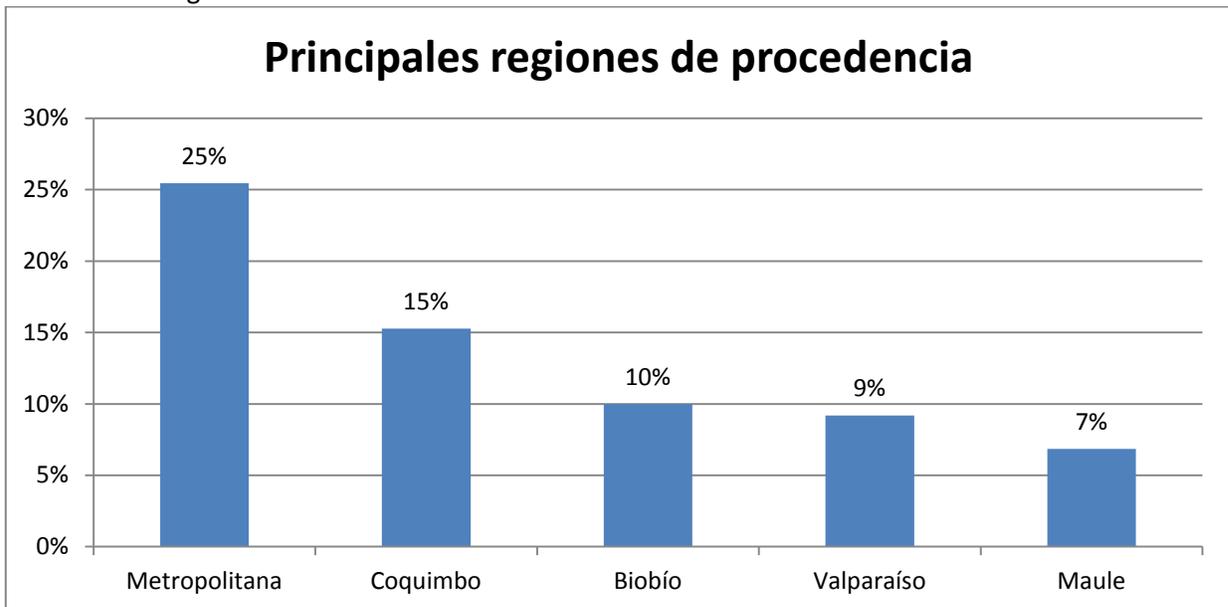


Gráfico N°5: Región de residencia de turistas nacionales<sup>6</sup>



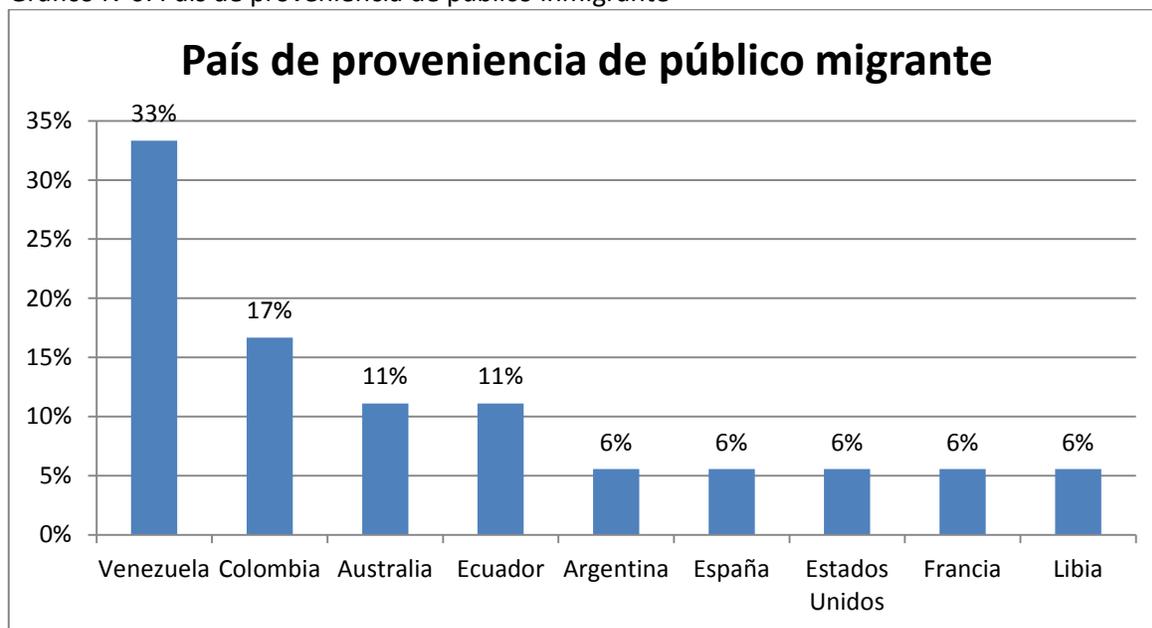
Un dato interesante sobre la residencia es el porcentaje del público extranjero que vive en el país. De acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios 2018, sabemos que un 3% de los visitantes de nuestros museos viven en Chile, pero nacieron en otros países, lo que para

<sup>5</sup> Gráfico elaborado con comunas que tienen más un 2% de representación del total de turistas internos.

<sup>6</sup> Gráfico elaborado con comunas que tienen más un 7% de representación del total de turistas internos.

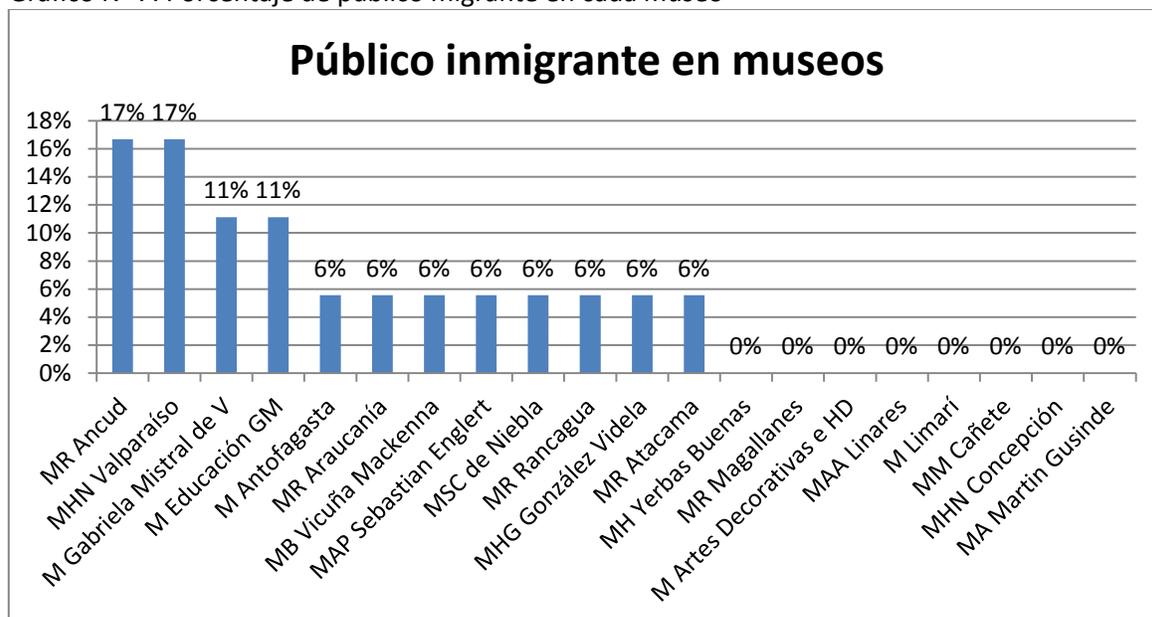
efectos de este estudio comprenderemos como migrantes. Este 3% de migrantes proviene principalmente de América del Sur (Venezuela, Colombia y Ecuador) y de Europa (España, Francia).

Gráfico N°6: País de proveniencia de público inmigrante



Si bien en el total de la muestra, los inmigrantes corresponden a un 3%, al observar el público de cada museo, se advierte que algunos museos no cuentan con usuarios que viven en Chile, pero que nacieron en otro país y otros, donde el porcentaje de este tipo de público es mayor, como el Museo Regional de Ancud y el Museo de Historia Natural de Valparaíso.

Gráfico N° 7: Porcentaje de público migrante en cada museo<sup>7</sup>

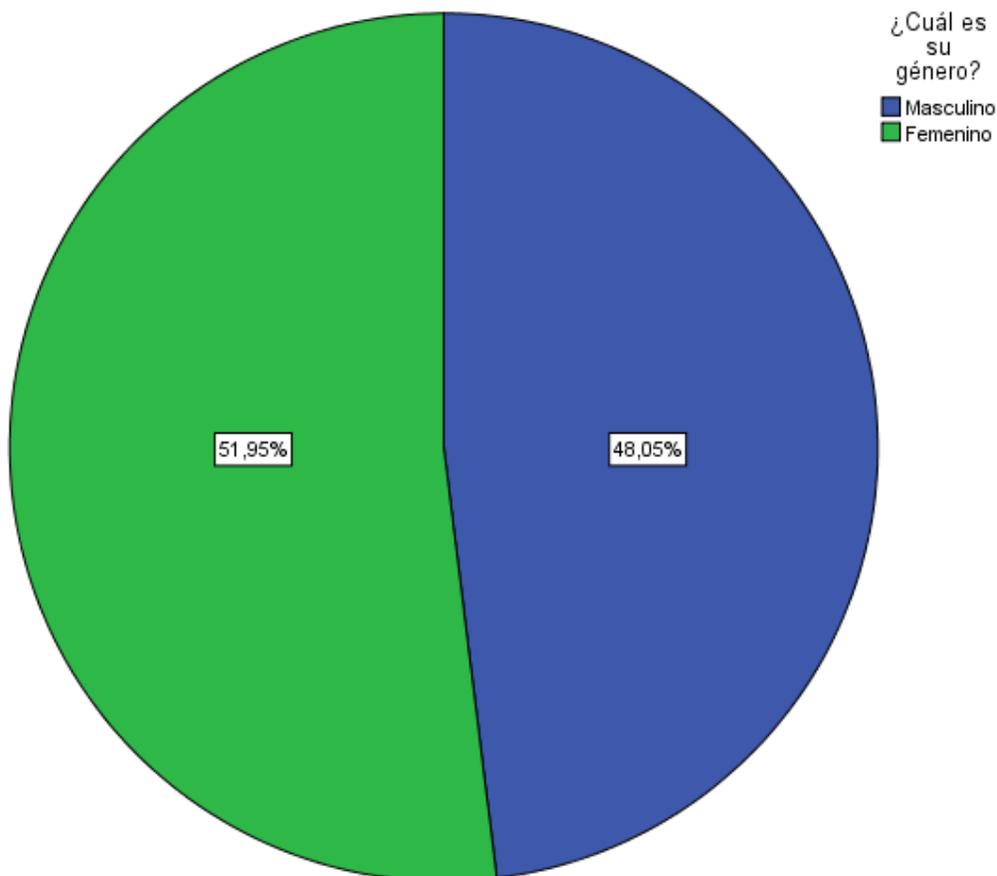


<sup>7</sup> Corresponde al porcentaje del total de visitantes nacidos fuera del país.

## 2. Género

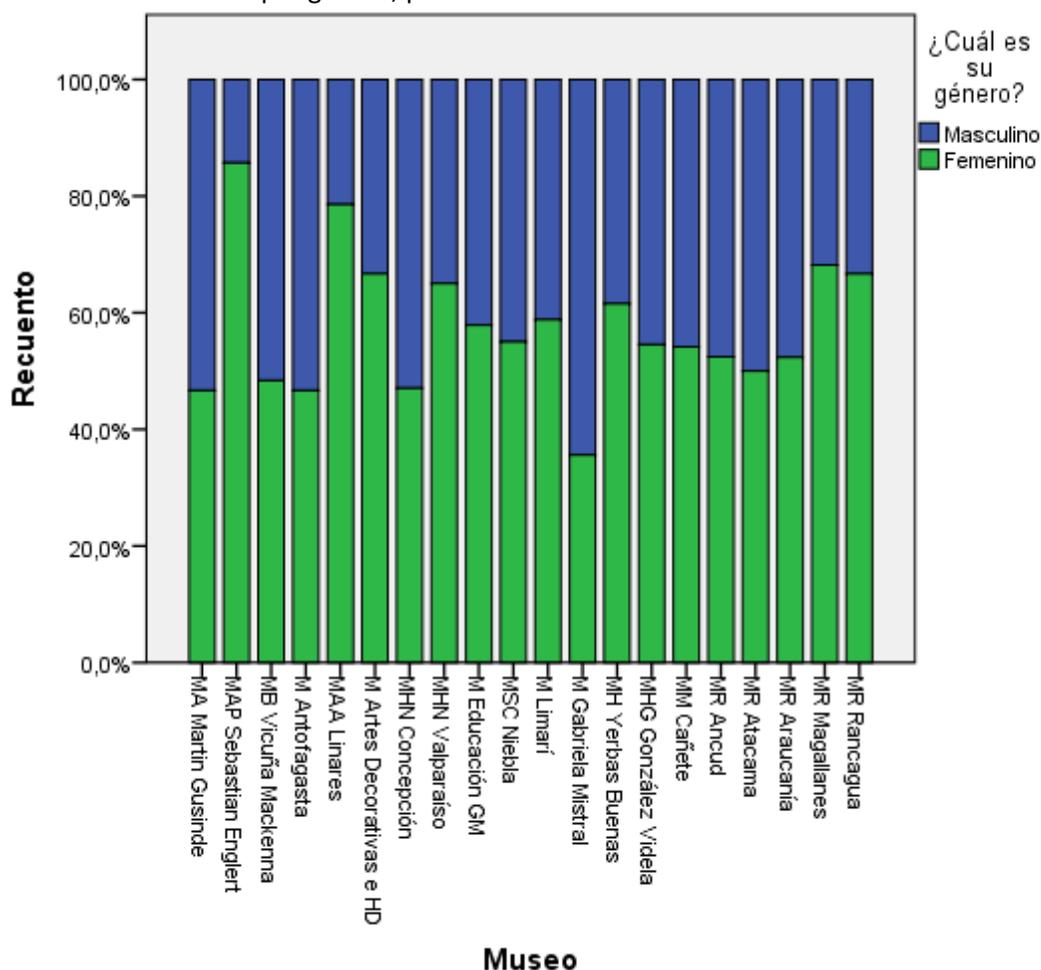
De las encuestas válidas analizadas, el 52% se identificó con el género femenino y el 48% con el género masculino, porcentaje similar a la distribución de la población nacional.

Gráfico N° 8: Visitantes por género



Al observar la distribución de género en cada museo, es posible constatar que existen museos que reciben un público mayoritariamente femenino, como el Museo Antropológico Sebastian Englert (86%), el Museo de Arte y Artesanías de Linares (79%) y el Museo Regional de Magallanes (68%), y otros que reciben un público mayoritariamente masculino, como el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (64%).

Gráfico N° 9: Visitantes por género, por museos.



### 2.1. Género y población chilena

Al comparar la distribución por género de nuestros usuarios, con la distribución en la población chilena, es posible advertir que tanto el público femenino como el masculino se encuentran representados de manera equivalente a la población nacional, por lo que nuestros museos estarían convocando suficientemente tanto a un público femenino como masculino.

Tabla N°29: Distribución por género, de población nacional y de encuesta de satisfacción de usuarios 2018

Género	Población chilena Censo 2017	Encuesta de satisfacción de usuarios 2018	Diferencia
Hombres	49%	48%	-1%
Mujeres	51%	52%	1%

### 3. Edad

El cuestionario se aplicó a personas de 12 años o más. La edad promedio del visitante de nuestros museos es de 39 años –similar a los resultados 2017-, la que más se repite (moda) es 27 años, y la mediana es de 37, lo cual se ajusta con la mayor densidad del tramos que va de 25 a 34 años y la disminución progresiva de público con mayor edad hasta alcanzar edades muy avanzadas.

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

#### Estadísticos

¿Cuál es su edad?

N	Válido	589
	Perdidos	0
Media		38,89
Mediana		37,00
Moda		27
Mínimo		13
Máximo		86

Gráfico N°10: Visitas por edad

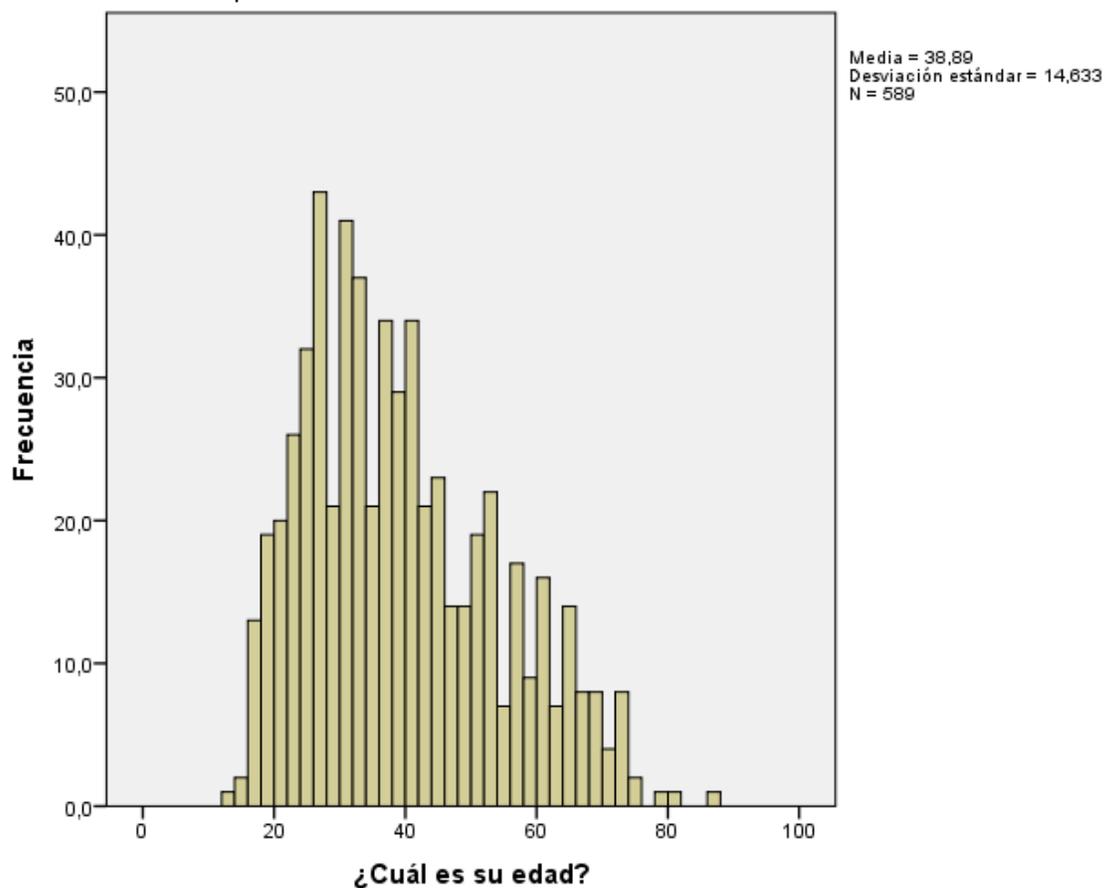
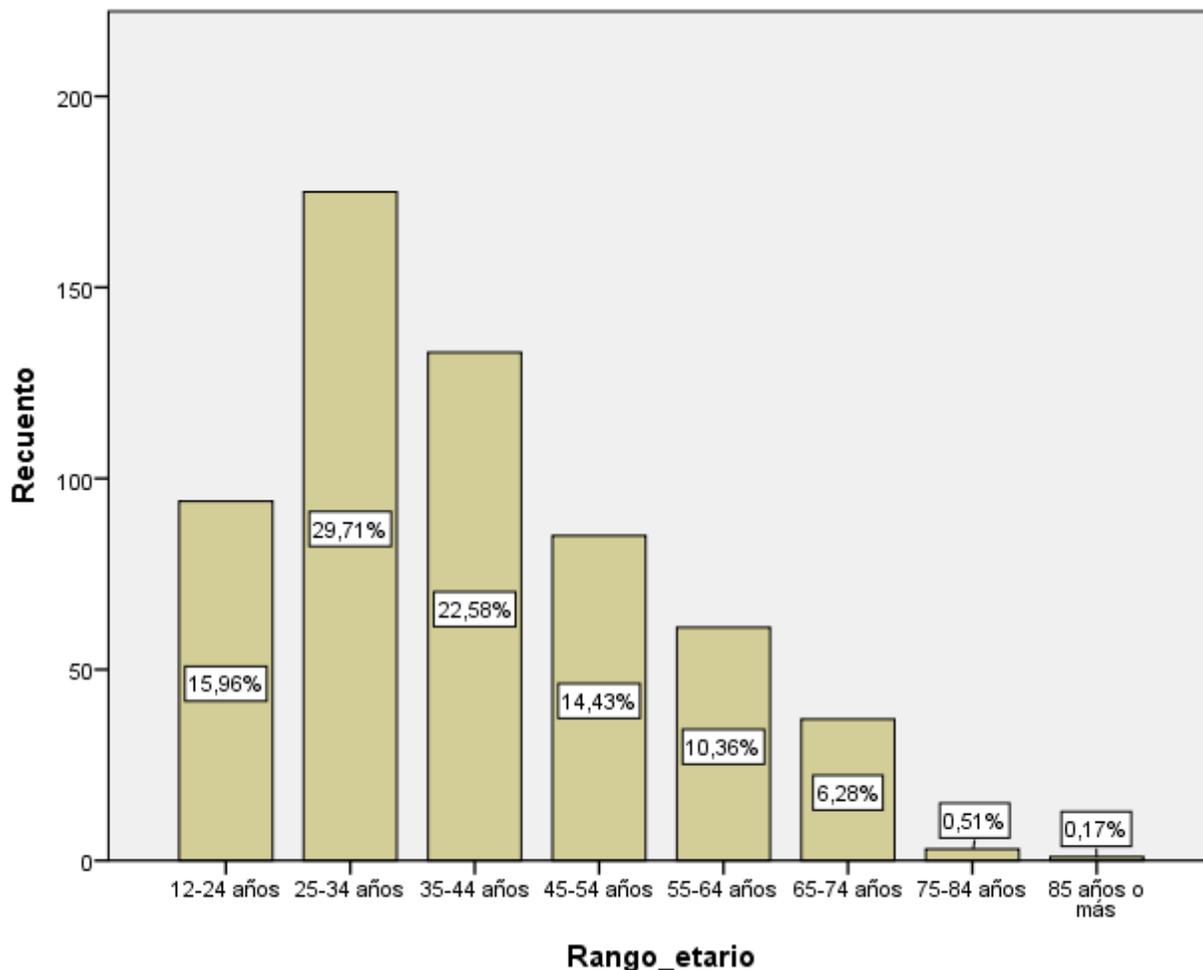
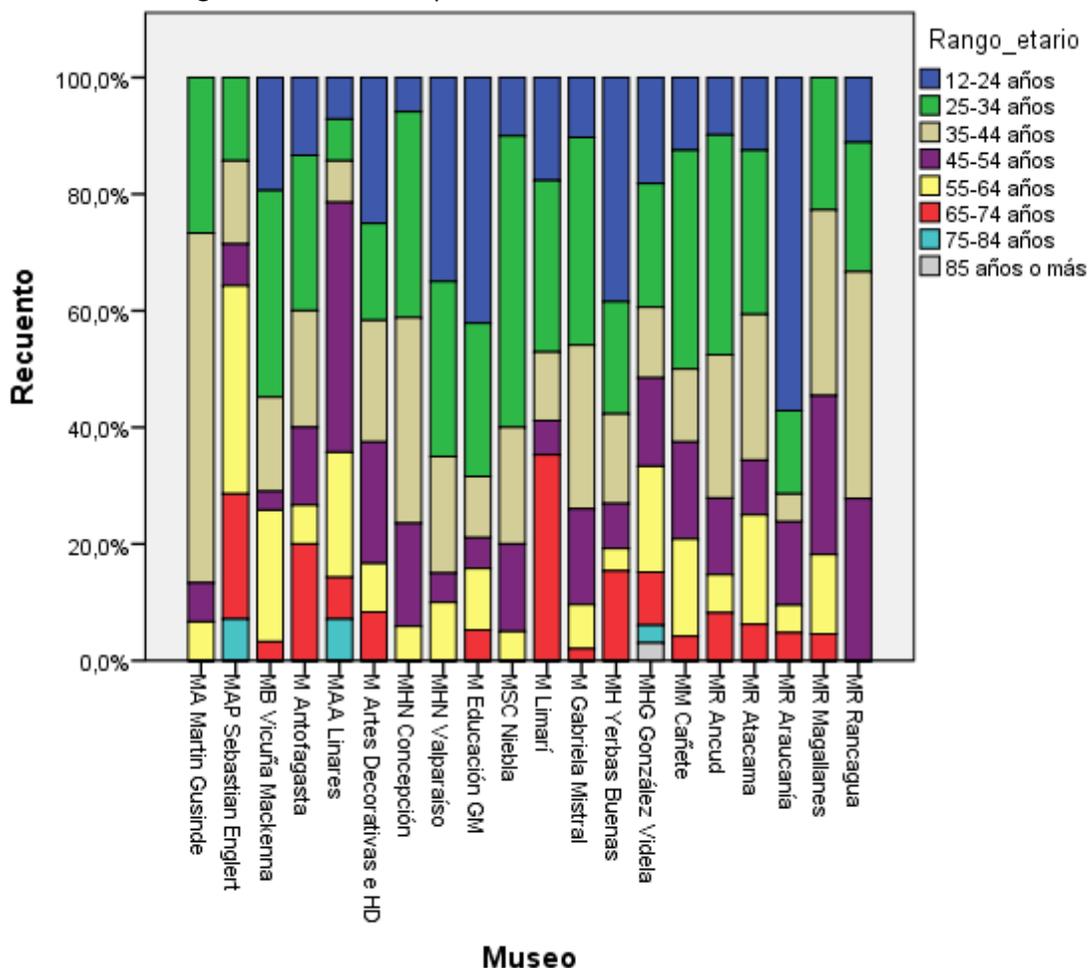


Gráfico N°11: Visitas por rango etáreo



Al observar el rango de edad de los visitantes de los distintos museos, advertimos diferencias entre los públicos que reciben. Algunos museos concentran un mayor porcentaje de público joven, como el Museo Regional de La Araucanía, que cuenta con un 57% de visitas entre 12 y 24 años, o el Museo de Sitio Castillo de Niebla, que recibe un 50% de visitas entre 25 y 34 años. Otros museos reciben más público adulto como el Museo Antropológico Martin Gusinde, que recibe un 60% de personas de entre 35 y 44 años; el Museo de Arte y Artesanías de Linares, que recibe un 43% de visitas de entre 45 y 54 años; o el Museo Antropológico Sebastian Englert, que recibe un 36% de usuarios entre 55 y 64 años. Por último, encontramos museos que muestran una mayor presencia de público de la tercera edad como son el Museo del Limarí, que tiene un 35% de visitantes de entre 65 y 74 años; el Museo Antropológico Sebastián Englert y Museo de Arte y Artesanías de Linares, que cuentan con un 7% de visitas de entre 74 y 85 años; y el Museo Histórico Gabriel González Videla, el único que registra presencia de adultos mayores sobre 85 años (3%).

Gráfico N° 12: Rango etario de visitas, por museo



### 3.1. Edad y población chilena

Ahora bien, al comparar la distribución por rango de edad, de nuestros usuarios, con la distribución en la población chilena, es posible advertir que el público entre 20 y 49 años se encuentra sobre representado en los museos y que se requeriría contar con acciones para convocar a un público joven, específicamente aquellos menores de 20 años y, visitantes de la tercera edad (70 años o más), ya que se encuentran sub representados.

Tabla N° 21: Distribución por rango de edad, de población nacional y de encuesta de satisfacción de usuarios 2018

Rango Censo	Población chilena Censo 2017	Encuesta de satisfacción de usuarios 2018	Diferencia
10 a 19 años	14%	6% <sup>8</sup>	-8%
20 a 29 años	16%	24%	8%
30 a 39 años	14%	28%	14%
40 a 49 años	13%	18%	5%
50 a 59 años	13%	13%	0%
60 a 69 años	9%	9%	0%
70 a 79 años	5%	3%	-2%
80 a 89 años	2%	0,3%	-2%
90 a 99 años	0%	0%	0%
100 años o más	0%	1%	0%

#### 4. Situación de escolaridad

Tal como en años anteriores, el público de nuestros museos suele concentrar altos niveles de escolaridad. El grupo mayoritario se concentra en quienes declaran tener educación superior (42%) y un 13% cuenta con posgrado, por lo que más de la mitad de las visitas cuenta con un nivel alto de escolaridad (55%).

<sup>8</sup> Considera entre 12 y 19 años, ya que la encuesta se aplicó a visitas de 12 años o más.

Gráfico N°13: Visitas por escolaridad

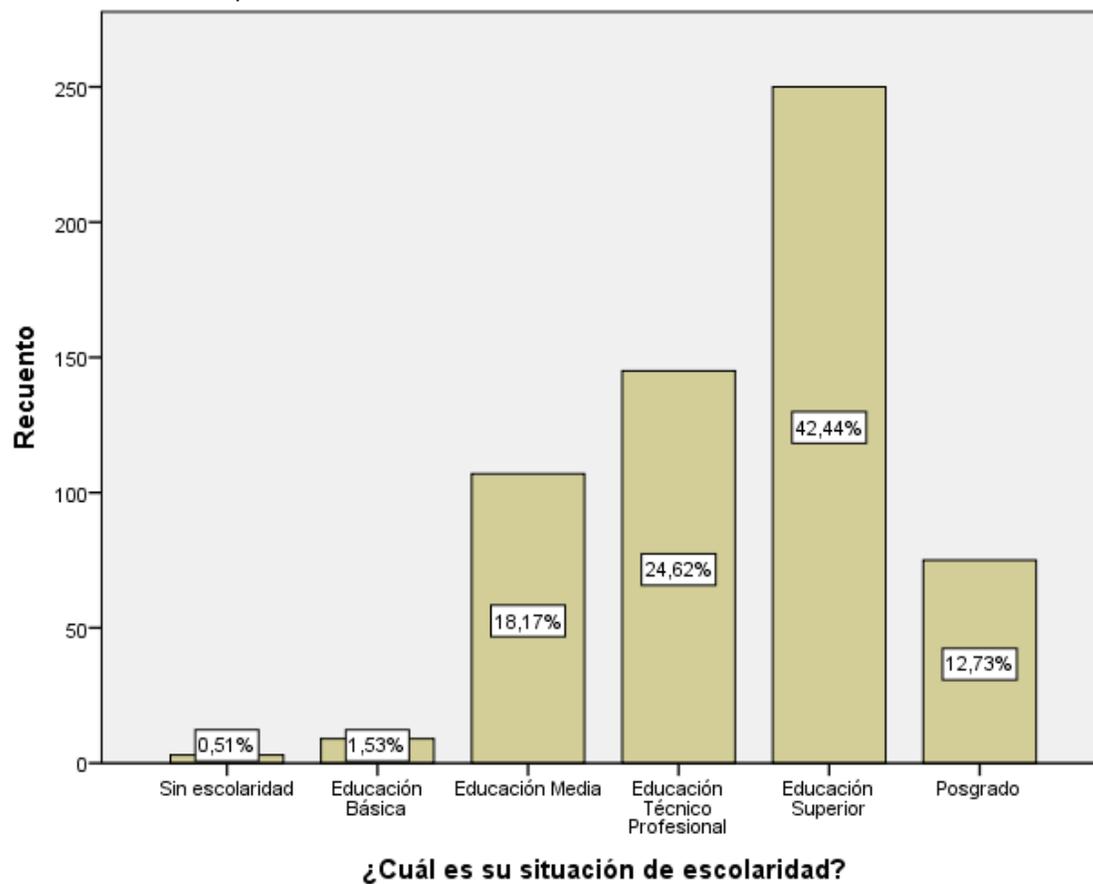
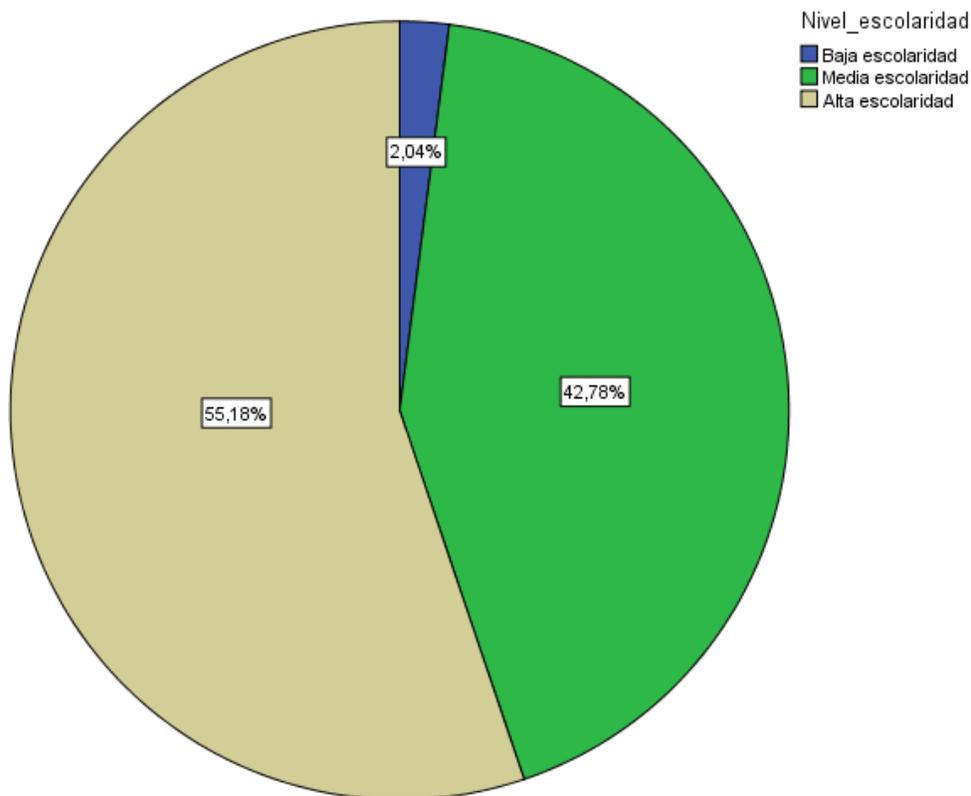
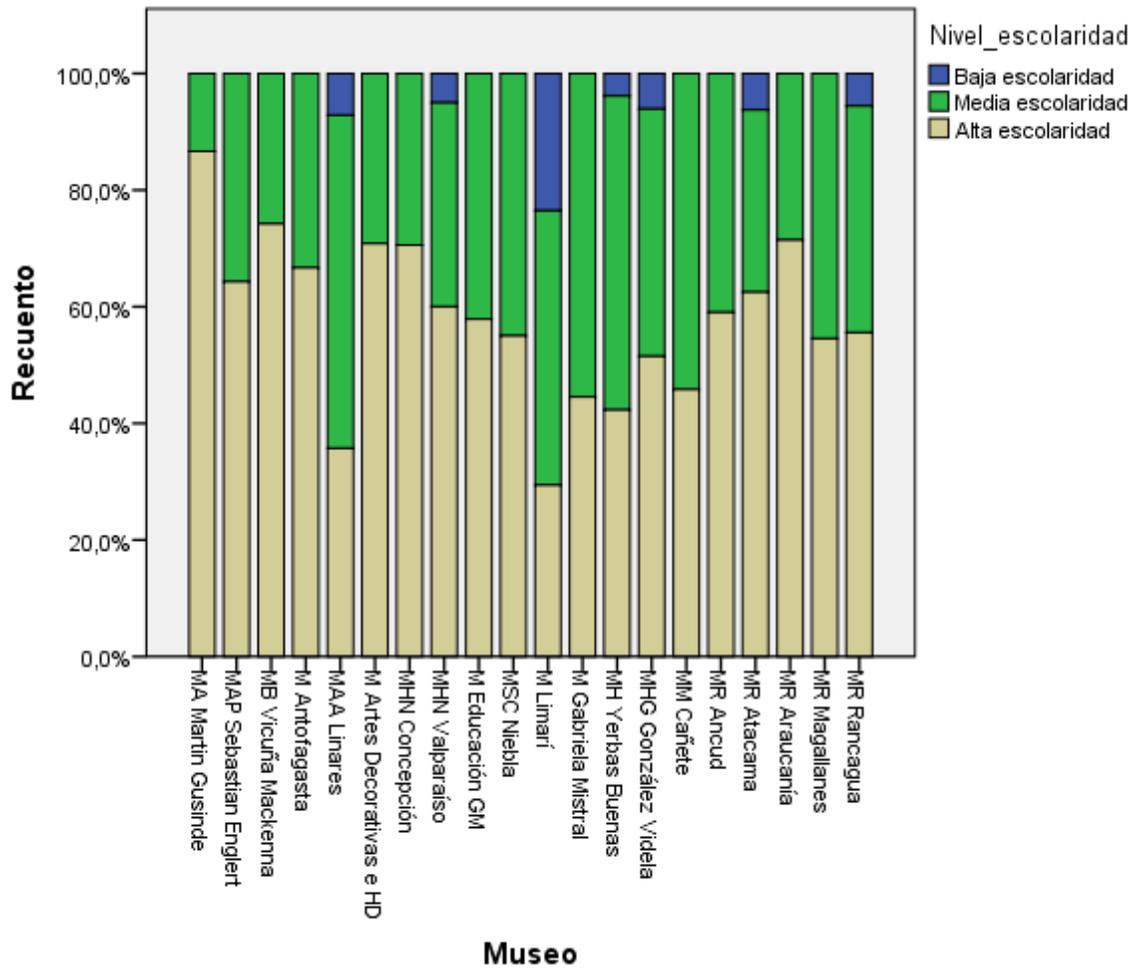


Gráfico N°14: Visitas por nivel de escolaridad



Al observar el público de cada museo por su situación de escolaridad, vemos que hay museos que concentran mayores porcentajes de público con alta escolaridad, como el Museo Antropológico Martin Gusinde (87%), el Museo Benjamín Vicuña Mackenna (74%), el Museo Regional de La Araucanía (71%), el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico (71%) y el Museo de Historia Natural de Concepción (71%). Otros museos concentran más público con mediana escolaridad, como el Museo de Artes y Artesanías de Linares (57%), el Museo Gabriela Mistral de Vicuña (56%), el Museo Mapuche de Cañete (54%) y el Museo de Yervas Buenas (54%). Por último, algunos museos concentran un mayor porcentaje de visitas con baja escolaridad como el Museo del Limarí (24%).

Gráfico N°15: Nivel de escolaridad por museos



## VII. Variables incidentes

Una vez develadas las evaluaciones generales, exploramos la influencia de las características de los usuarios en la evaluación de los museos, buscando identificar si existen variables incidentes. Por variable incidente, entendemos 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 mayoritarios.

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 tanto visitantes locales como turistas, con nivel educacional alto y bajo, viejos y jóvenes, todos 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° 22: Evaluación de los visitantes según su residencia

Tipo de visitante según residencia	Exhibición	Atención	Experiencia
Visitante local	6,57	6,57	6,80
Turista nacional	6,61	6,61	6,78
Turista extranjero	6,43	6,43	6,69
Total general	6,58	6,58	6,77

Al observar la variable de nacionalidad desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, se advierte 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° 23: Evaluación de los visitantes según su nacionalidad

Tipo de visitante según nacionalidad	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Chileno	6,60	6,83	6,79
Extranjero	6,43	6,84	6,70
Inmigrante	6,64	6,85	6,78
Total general	6,58	6,83	6,77

### 2. Género

Al observar la variable de género desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, se advierte 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° 24: Evaluación de los visitantes según su género

Tipo de visitante según género	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Femenino	6,59	6,86	6,80
Masculino	6,56	6,81	6,75
Total general	6,58	6,83	6,77

### 3. Edad

Al observar la variable de edad desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, no se advierten diferencias significativas en la evaluación según el rango de edad del visitante.

Tabla N° 25: Evaluación de los visitantes según su rango de edad

Rango de edad	Promedio exhibición	Promedio atención	Promedio experiencia
12-24 años	6,59	6,86	6,77
25-34 años	6,63	6,88	6,82
35-44 años	6,64	6,86	6,82
45-54 años	6,49	6,80	6,70
55-64 años	6,45	6,74	6,71
65-74 años	6,43	6,69	6,70
75-84 años	6,33	6,83	6,67
85 años y más	6,22	6,50	6,00
Total general	6,58	6,83	6,77

### 4. Situación de escolaridad

Al observar la variable de escolaridad, desde el punto de vista de la satisfacción de la visita, no se advierten diferencias significativas en la evaluación según el nivel educacional, evaluando muy satisfactoriamente, tanto visitantes con alta, mediana como baja escolaridad.

Tabla N° 26: Evaluación de los visitantes según su nivel educacional

Rango de edad	Promedio exhibición	Promedio atención	Promedio experiencia
Alta escolaridad	6,58	6,84	6,74
Mediana escolaridad	6,58	6,85	6,82
Baja escolaridad	6,43	6,13	6,83
Total general	6,58	6,83	6,77

Ahora bien, al mirar en detalle situación de escolaridad de los usuarios, se advierte que no existen diferencias significativas en la evaluación según la situación de escolaridad de los visitantes.

Tabla N° 27: Evaluación de los visitantes según su situación de escolaridad

Etiquetas de fila	Promedio exhibición	Promedio atención	Promedio experiencia
Sin escolaridad	6,26	6,26	6,67
Educación Básica	6,48	6,48	6,89
Educación Media	6,64	6,64	6,86
Educación Superior	6,58	6,58	6,74
Educación Técnico Profesional	6,54	6,54	6,79
Posgrado	6,57	6,57	6,74
Total general	6,58	6,58	6,77

## VIII. Conclusiones

### 1. Sobre la información obtenida

#### 1.1. Evaluación

1. Los museos cuentan con una muy buena evaluación de su exhibición permanente (6,61), siendo mejor evaluados que en años anteriores (6,44). Las mejoras de las exhibiciones se relacionan, por una parte, con haber mantenido la buena evaluación en limpieza (6,78), calidad de las imágenes (6,67), interés de los objetos (6,65), diseño de la exhibición (6,63) y aporte informativo de los textos (6,47), y; por otra, por haber mejorado aspectos como la iluminación para observar objetos (6,47), recorrer salas (6,43) y leer textos (6,35), así como el tamaño de los textos escritos de la exhibición (6,34). Algunos museos mostraron aspectos a resolver en iluminación y en el tamaño de los textos como son el Museo de Arte y Artesanías de Linares, el Museo del Limarí y el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, así como el aporte informativo de los textos de la exhibición del Museo Gabriela Mistral de Vicuña.

2. Los museos cuentan con una muy buena evaluación de la atención entregada (6,83), siendo el mejor ítem evaluado, superando la evaluación de años anteriores. Tanto la recepción (6,78) como la información recibida (6,89) fueron evaluadas con un nivel muy satisfactorio. Para mantener esta buena evaluación, se sugiere mejorar la información a públicos específicos como extranjeros (traducción) y personas sin recursos educacionales (mediación y protocolos de atención).

3. Los museos cuentan con una muy buena evaluación de la experiencia general que ofrecen (6,77), superando la nota de encuestas anteriores. 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

4. Los visitantes de nuestros museos tienden a ser turistas nacionales (53%), mujeres (52%), de entre 25 y 34 años (30%) y con un nivel educacional alto (55%). Al comparar las características del público mayoritario de los museos de la SNM con la composición de nuestra sociedad, se advierte que no estamos convocando a ciertos tipos de usuarios como son los jóvenes menores de 20 años y adultos mayores de 70 años y más. Se sugiere definir estrategias para convocar a estos usuarios.

5. Al observar la distribución del perfil de público dominante, es posible concluir que no todos los museos reciben el mismo perfil de público, existiendo ciertas variaciones. Mientras la mayoría cuenta con un público mayoritario de turistas nacionales, algunos museos se orientan al público extranjero, o bien 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 mayoritariamente 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

6. Al observar si las características sociodemográficas de los visitantes influyen en la evaluación de la exhibición, la atención del museo y la experiencia de visita, se advierte que las variables

sociodemográficas no inciden en una mejor o peor evaluación del museo. Esto significa que no existen variaciones significativas en los resultados de estas evaluaciones. Es decir, si se consulta a visitantes de distinto género, distinta residencia o distinta edad, evaluarán todos muy satisfactoriamente la exhibición, la atención y la experiencia (rango de 6,0 a 7,0).

#### **1.4. Comparación con encuestas anteriores**

7. Por último, cabe destacar que la encuesta de satisfacción 2018 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**

1. La primera conclusión es que fue posible cumplir con los objetivos de esta encuesta con el cuestionario aplicado, a saber: a) medir la calidad de la exhibición de los museos de la Subdirección Nacional de Museos desde la satisfacción de usuarios, b) medir la satisfacción de la experiencia general de la visita y c) 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.

2. Ahora bien, 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 innegable que la escala no permite discriminar entre niveles de alta, media y baja satisfacción de los usuarios. Así, si bien los resultados de la encuesta mostraron variaciones de notas, en su gran mayoría, estas transitaron 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. Esto nos hace 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 ó 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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**

1. El uso de un sistema de muestra aleatoria simple, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error equivalente a 5%, permitió contar con una cantidad de encuestas mínimas que represente el universo nacional de visitantes de museos de la SNM –y con ello su caracterización y nivel de satisfacción-, pero no necesariamente de la particularidad de cada uno de los museos participantes. Esta fue una decisión tomada conscientemente desde el Área de Estudios de la Subdirección Nacional de Museos y dice relación con la cantidad de cuestionarios que efectivamente se pueden aplicar en cada museo diariamente. En otras palabras, un sistema muestral que represente la particularidad de cada museo requeriría de más cuestionarios aplicados por día, y por tanto, de una persona dedicada a cumplir esta labor en cada museo. Y esta situación no es posible con la cantidad de funcionarios existentes por museo y con la aplicación paralela de otros cuestionarios para visitantes de museos en 11 de los 20 museos considerados en este estudio.

2. La aplicación del cuestionario vía iPad, en 13 de los 20 museos encuestados, permitió contar con una base de datos el mismo día que se cerró la aplicación de la muestra, facilitando la identificación de encuestas válidas y acortando el tiempo dedicado al análisis de la información. De ahí que se sugiere trabajar para poder implementar futuros cuestionarios vía iPad en todos los museos de la Subdirección.

3. Por su parte, el seguimiento semanal a la cantidad de cuestionarios aplicados permitió mejorar el cumplimiento de los tiempos para aplicar el cuestionario, logrando aplicar la encuesta durante el mes de noviembre.