

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO TURÍSTA OFRECIDOS POR LOS MUSEOS

El caso de los museos universitarios en Valdivia (Chile)

Roberto Aliste
Cecilia Gutiérrez
Andrea Báez
Karin Weil
Universidad Austral de Chile
Valdivia, Chile

El presente artículo reporta los principales resultados obtenidos al evaluar los servicios turísticos ofrecidos por los museos universitarios en Valdivia, según visitantes en temporada estival. Sus objetivos fueron categorizar al visitante que ingresó y utilizó los servicios de los museos, determinar sus características socio-demográficas y establecer un análisis en base a la evaluación de las dimensiones: alrededor del museo, interior del museo, personal de atención, estacionamiento, museografía, baños, áreas de recepción y folletería, como expresión del grado de satisfacción de los visitantes. El estudio consistió en recopilar información relevante de forma cuantitativa, a través de una encuesta de satisfacción. Se realizaron 640 encuestas distribuidas en dos museos: 350 en el Museo Histórico y Antropológico Mauricio Van de Maele y 290 en el Museo de la Exploración Rudolph Amandus Philippi, durante el mes de febrero de 2017, mes de mayor demanda turística. Se utilizó el sistema de evaluación global de la calidad en la gestión de bienes culturales denominado HERITY. Este programa valora cuatro aspectos de los bienes culturales: la relevancia, la conservación, la comunicación y los servicios turísticos, siendo los últimos dos los pertinentes a la investigación. Los resultados fueron las características socio-demográficas de los usuarios, calificaciones para ambos museos en su generalidad e información más detallada en análisis por subdimensiones. Finalmente se entregan los ámbitos donde son necesarias las principales mejoras en las brechas detectadas y sugerencias para futuros estudios.

PALABRAS CLAVE: valoración de servicios, turismo cultural, museo universitario, servicios turísticos, satisfacción del visitante.