

Museos e instituciones culturales mexicanas en tiempos de pandemia

Mayo 2020

El Instituto de Liderazgo en Museos, da a conocer información sobre la situación actual de las entidades culturales a nivel nacional ante la pandemia

El presente cuestionario difundido desde el 13 de abril del presente año fue realizado y circulado por la Universidad Nacional Autónoma de México a través de su Coordinación de Difusión Cultural en alianza con el Instituto de Liderazgo en Museos, A.C.

La información presentada es al cierre de 15 de mayo de 2020. Las respuestas fueron recibidas en la plataforma Google Forms y el formulario fue distribuido entre líderes, mandos medios y directores de museos, centros culturales e iniciativas autogestivas culturales de México.

Se recibieron 59 respuestas de Ciudad de México, Querétaro, Jalisco, Michoacán, Yucatán, Morelos, Nuevo León, Coahuila y Oaxaca; con los siguientes resultados sobre el uso y la suficiencia de las herramientas digitales en las instituciones para la consecución de las labores en el periodo de confinamiento:

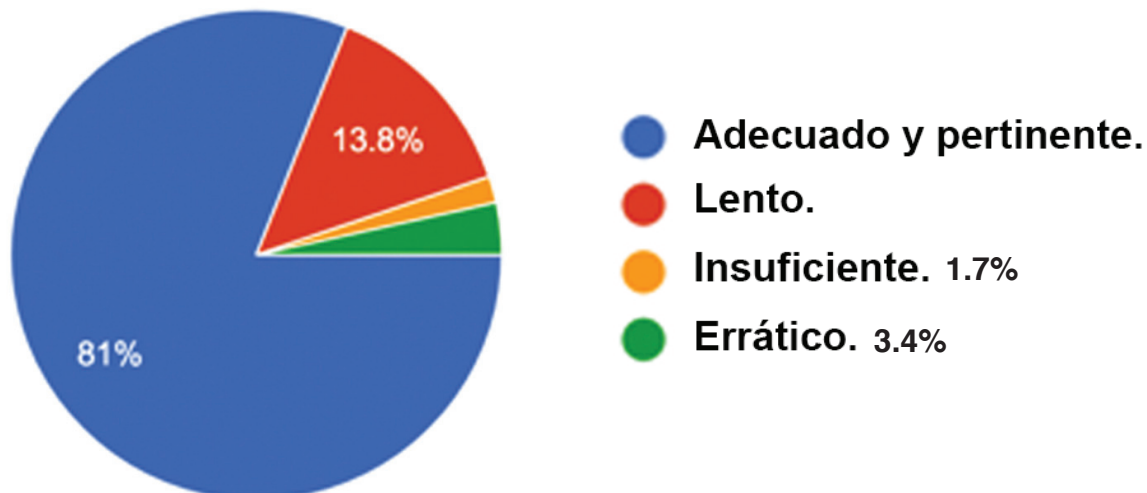
- Un 37% de las instituciones cuentan con herramientas tecnológicas, sin embargo, su soporte de internet es poco suficiente para realizar las tareas diarias. Un 1.7% no cuentan con red de internet para realizar su trabajo. El 61% declaró que sus labores han transcurrido sin mayor problema.
- Los equipos de trabajo y/o colaboradores: el 40.7% tienen computadora y red de internet en casa, las aprovechan adecuadamente y evidencian avances en sus metas. Un 25.4 % de los equipos de trabajo, no contaban con este tipo de herramientas, por lo que las instituciones se vieron forzadas a entregar bajo préstamo los dispositivos. Un 13.6% mencionó que el personal del museo y la institución no cuentan con los equipos necesarios.
- Sobre la calidad de los materiales digitales que las instituciones impulsaron como contenido en línea: un 74.6% consideró que el material era de buena factura, sólo un 8.5% determinó que era excelente. Los programas digitales con mayor aceptación en los usuarios son las transmisiones en vivo con 40.7% de aprobación, seguidas de los recorridos virtuales 37.3% y los cursos y talleres 30.5%.

Cuestionario

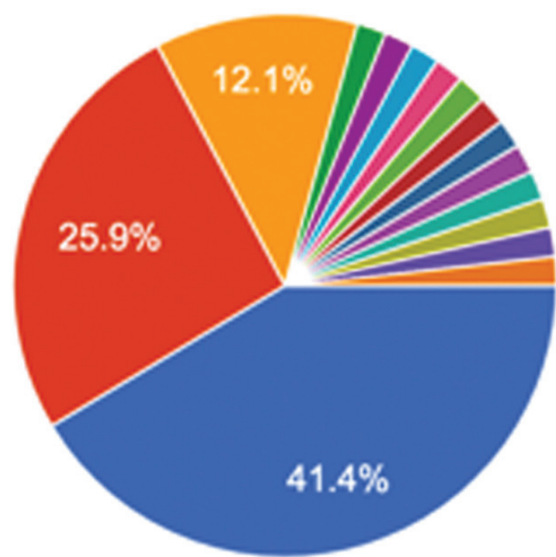
1. Sin duda, uno de los caminos que han encontrado nuestros museos para continuar siendo relevantes, es el universo en línea. ¿Durante la contingencia, has tenido las herramientas digitales, tecnológicas y de soporte en red para realizar adecuadamente tu trabajo desde casa?



2. Para algunos museos cerrar sus puertas y migrar al confinamiento fue intempestivo. Consideras que el tiempo de respuesta de tu institución ante la crisis fue:

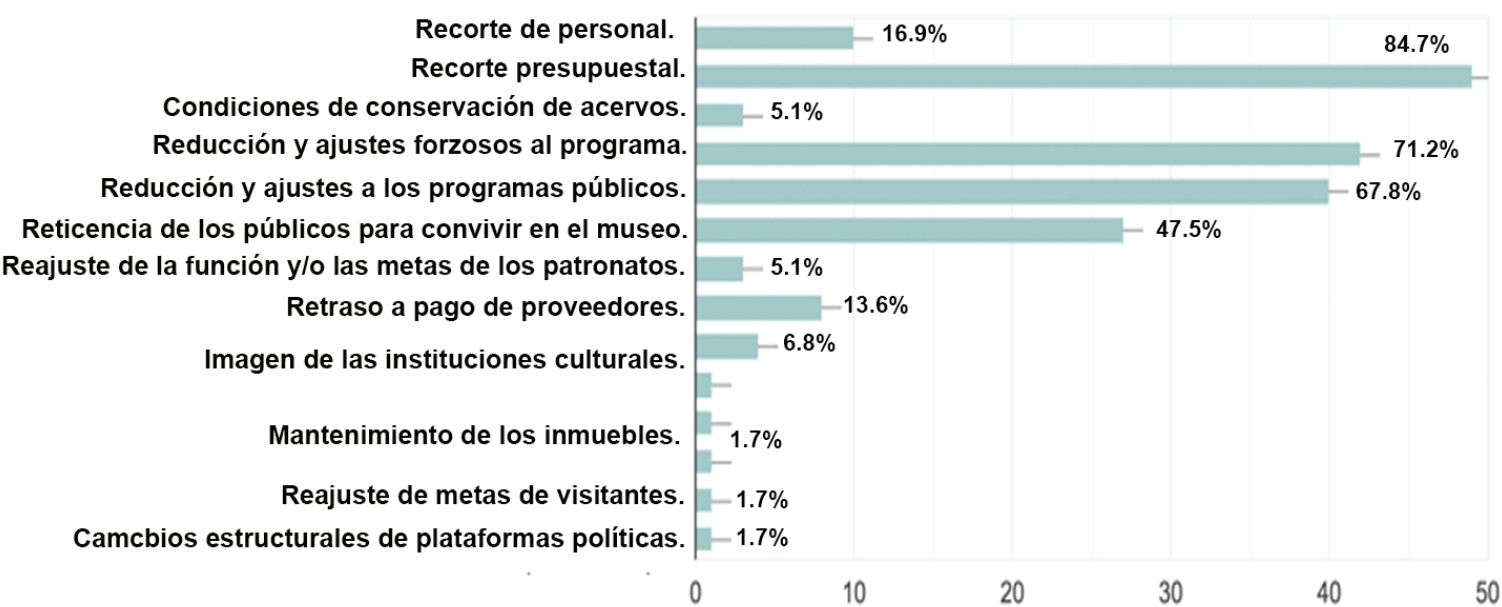


3. En ocasiones el equipo humano puede no tener las herramientas digitales adecuadas para realizar el trabajo en línea. ¿Sabes si tus colaboradores cuentan con estas herramientas para realizar su trabajo desde casa?

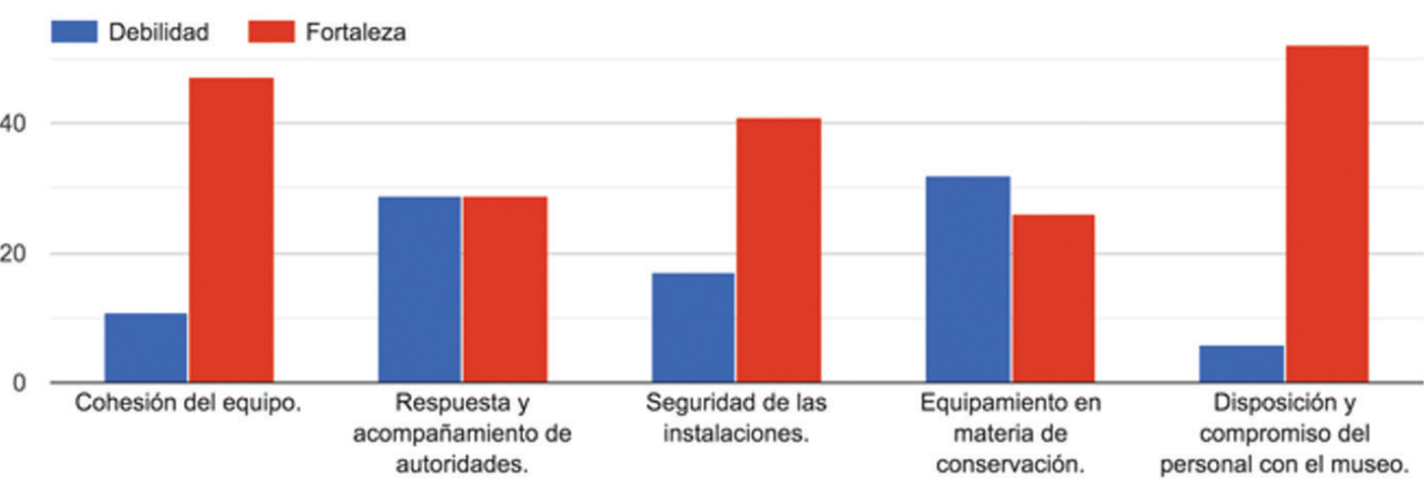


- Sí, las tienen y las aprovechan.
- No las tenían, tuvimos que proporcionárselas.
- No cuentan con las herramientas digitales necesarias.
- No sé, no tengo información. 1.9%
- Existen situaciones diversas. En los casos mas complejos se llevaron equipo a sus casas. 1.7%
- Algunos sí las tienen, no todos. 1.7%
- El servicio de internet en cada caso tiene inconvenientes. 1.7%
- Algunos las tienen, pero no las aprovechan. 1.7%
- En su mayoría si, con la excepción de una persona que le prestamos equipo. 1.7%
- Algunos sí contaban con herramientas suficientes para realizar su trabajo desde casa. 1.7%
- Sí las tienen, pero la situación requiere de herramientas extras que no ha sido tan fácil gestionar. 1.7%
- Algunos sí las tienen, no todos. 1.7%
- Algunos carecen de equipo y señal. 1.7%
- Algunos las tienen, otros no y se les proporcionaron; y otros tantos tienen que ir al Museo una dos veces a la semana a cubrir guardias y poder utilizar el equipo. 1.7%

4. En el periodo post crisis habrá impactos en diversos aspectos de la vida de los museos. ¿Cuál consideras que será el aspecto y/o área que se verá con mayor afectación tras la cuarentena en tu institución?



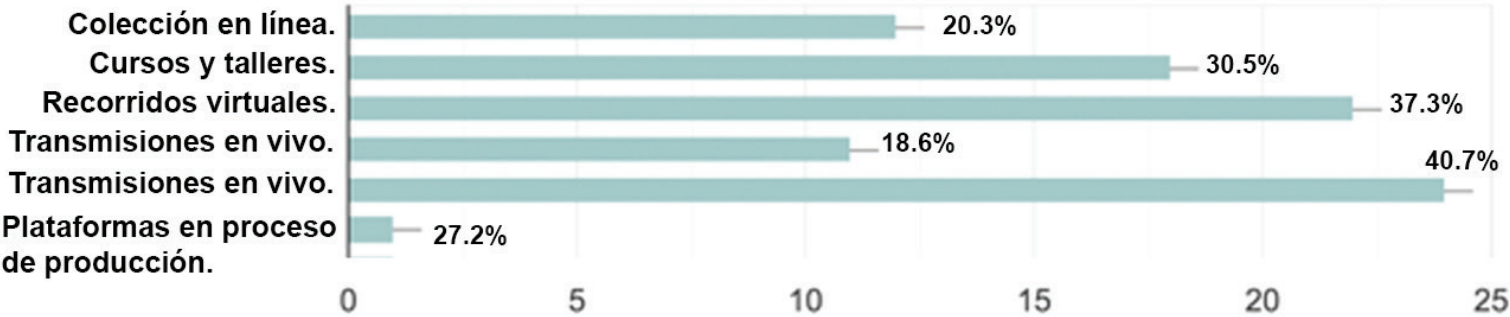
5. Este escenario nos ha permitido vislumbrar ciertos aspectos desconocidos al interior de nuestras instituciones. ¿Qué fortalezas y/o debilidades se evidenciaron durante la crisis?



6. La crisis también ha representado una pausa para revisar políticas, estrategias y proyectos. En el caso de tu museo, el trabajo a distancia ha sido útil para:



7. Poner en marcha una programación en línea a la velocidad requerida, probablemente impidió la generación de pruebas piloto o investigaciones de público previas. ¿Cuál de los programas o herramientas digitales propuestas por tu institución han sido las de mayor aceptación entre los usuarios?



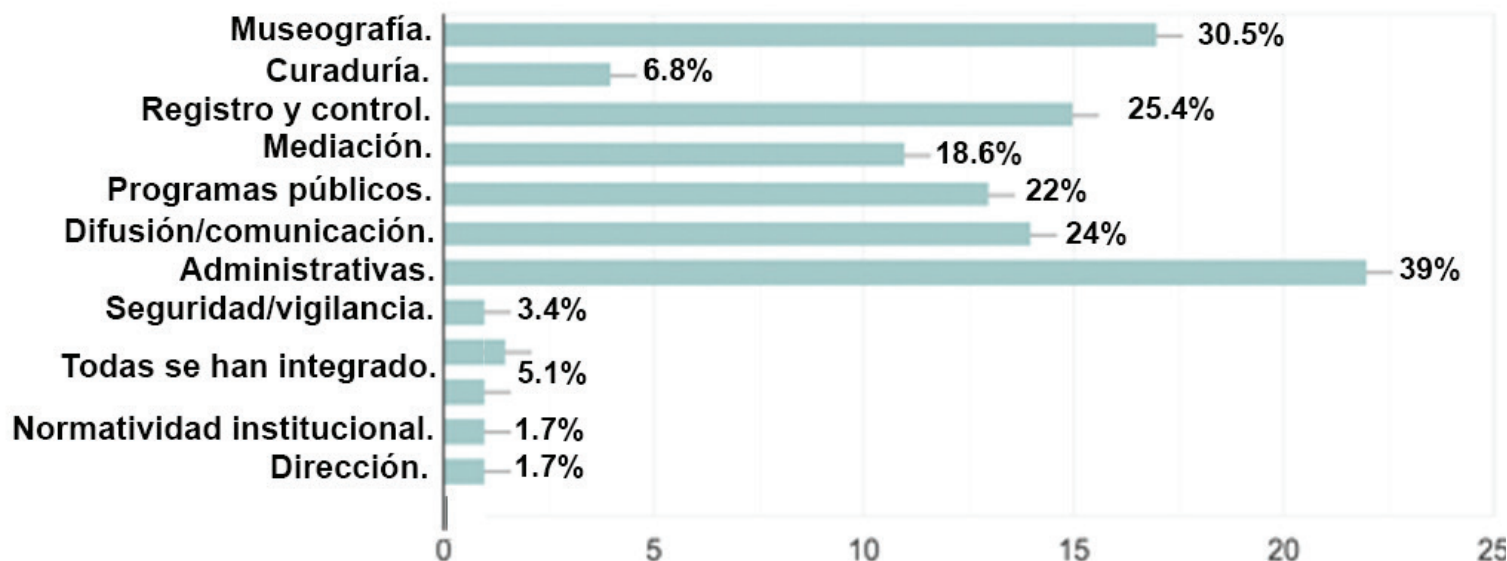
8. Es evidente que no todos los museos poseen personal o herramientas para producir una programación en línea, en términos generales. ¿Cuál es la calidad de los productos que lograron desarrollar desde tu institución?



9. Pese a que ciertas plataformas digitales facilitan el trabajo en equipo, su uso es novedoso para muchos de nosotros. ¿Has tenido buena comunicación con tu equipo durante el tiempo de cuarentena?



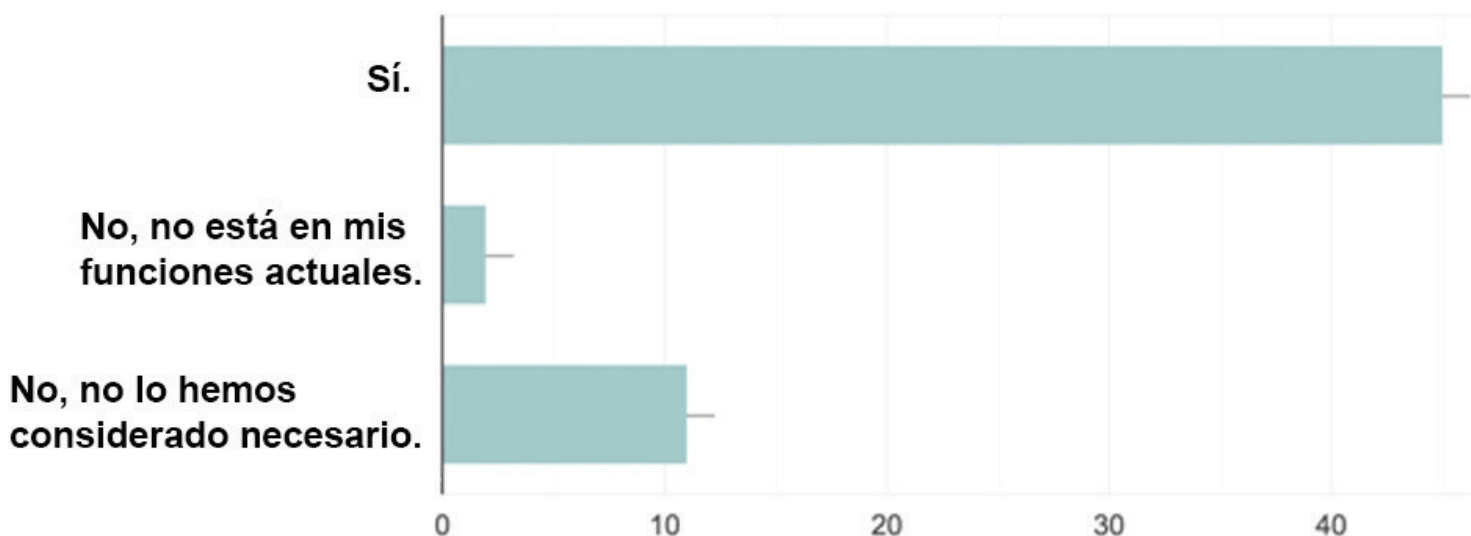
10. ¿Qué áreas del equipo han presentado mayores retos para integrarse y comunicarse durante este periodo?



Sobre su percepción del por qué las áreas de Administración, Museografía y Programas públicos son las más afectadas:

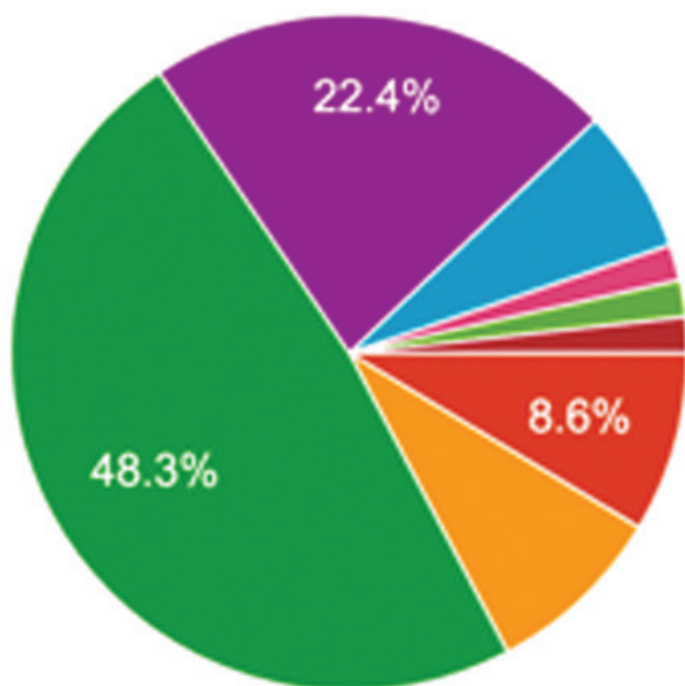
- En el caso de administración, el área requiere de respuestas inmediatas y eficientes, adicionalmente realizan muchos trámites interinstitucionales, dadas las circunstancias los tiempos de respuesta y procesos han tomado mayor tiempo.
- En cuanto a los programas públicos, la carencia de equipo y problemas de red son las problemáticas más comunes, siendo mayor en ciertas entidades del interior del país. Los comentarios generalizados advierten que el alcance al público en dichas entidades es muy poco, en tanto, ya que el acceso es limitado. Muchos de los usuarios no cuentan con computadora en casa y la red de internet es variable. Sumado a lo anterior, la precarización laboral del personal imposibilita la contratación del servicio de internet.

11. ¿Has empleado métodos para fortalecer el trabajo e ímpetu colaborativo a distancia?



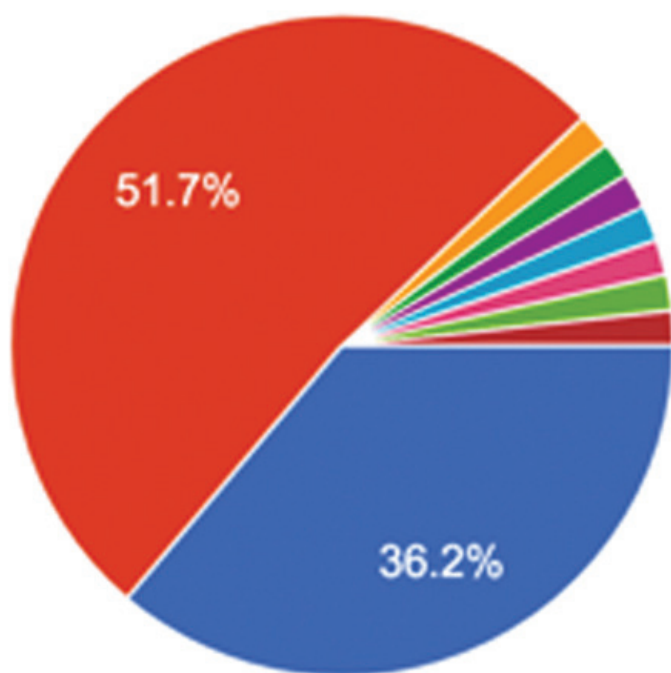
La mayoría de las instituciones han implementado **métodos para fortalecer el trabajo e ímpetu colaborativo a distancia**. Han realizado cursos, creado grupos de mensajes, ideado reuniones de intercambio de ideas, no necesariamente enfocadas al trabajo. La comunicación ha sido primordial, se han empleado recursos como video reuniones, llamadas telefónicas y mails. La empatía y la confianza son las virtudes más reconocidas para propiciar cercanía con el equipo. Así como respetar los tiempos laborales y demostrar interés real en su estado anímico, su salud y la de sus familias.

12. Derivado de la crisis, nuestros museos enfrentan retos antes no avizorados, ¿qué objetivos consideras son los más importantes para tu institución en estos momentos?



- Creecer las audiencias.
- Dar visibilidad a tus actividades y exposiciones programadas.
- Posicionar a tu institución en redes sociales.
- Aprovechar la situación actual para dar un giro a las estrategias y formas de trabajo.
- Mantener la seguridad y el bienestar de los miembros de tu equipo.
- Aprender otros mecanismos de sostenimiento económico. 6.8%
- Cohesionar a los aliados estratégicos 1.7%
- Todos los anteriores han sido importantes y estamos trabajando en ellos 1.7%
- Aprovechar la pausa para reflexionar, adaptarnos y recrearnos en los quehaceres del día a día. 1.7%

13. En la actualidad los museos se deben tanto a sus colecciones, como a sus públicos, ¿has contemplado una agenda de acompañamiento y reactivación emocional?

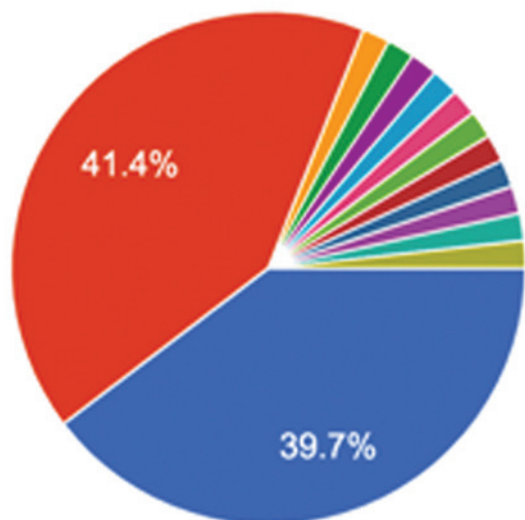


- Sí.
- No.
- Reflexionar sobre cómo seguir siendo relevantes y brindar servicios a sus públicos y atender sus necesidades. 1.7%
- Estamos recién considerando formas de propiciar la reflexión tanto como equipo de trabajo como para el público. 1.7%
- Ahora no estoy de planta en un museo. 1.7%
- Pensar formas de modificar proyectos con el fin de fungir como espacio de reencuentro y elaboración de lo sucedido en la pandemia 1.7%
- Sería pertinente que nos aportaran mayor información sobre el tema de "acompañamiento y reactivación emocional" 1.7%
- Me gustaría, pero no tengo del todo claro como. 1.7%

Apelando a la misión de los museos como espacios de reflexión, muchas de las instituciones vislumbran poner en marcha **programas de acompañamiento y reactivación emocional** para su público una vez sea superado el tiempo de contingencia: campañas para propiciar confianza y seguridad durante las visitas al museo, estrategias para apoyar social y económicamente a los visitantes afectados por la pandemia, muestras expositivas que exploren y detonen discusiones sobre los efectos del fenómeno sanitario, descuentos en taquilla y tiendas.

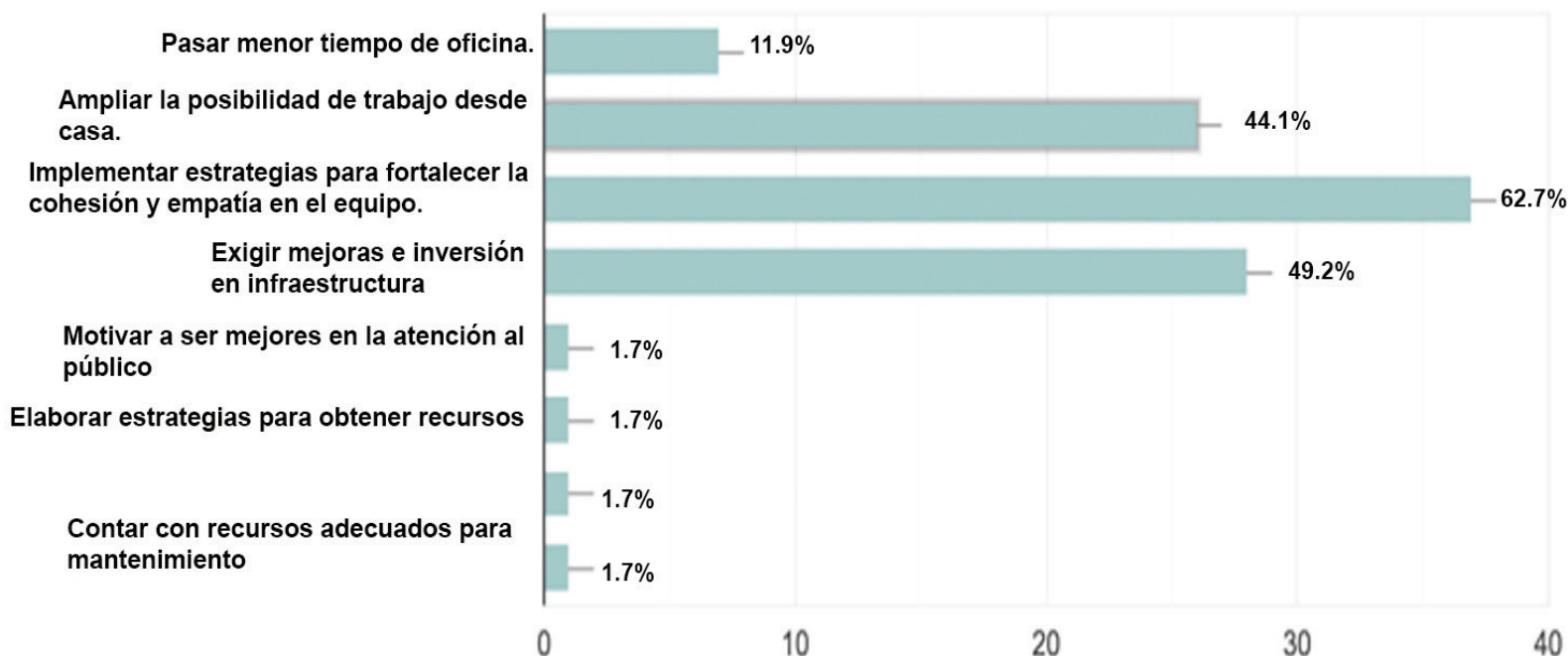
Sobre las acciones puntuales llevadas a cabo para **combatir la negación, ansiedad y la depresión en los equipos de trabajo**. Los líderes han generado estrategias de acompañamiento, que incluyen desde compartir experiencias hasta el ejercicio físico. Comunicar asertivamente contenido certero como aspectos de planeación y económicos que podrían afectar su desempeño y asegurar su trabajo. Asimismo, compartir los medios y herramientas implementados por el sector salud para la detección de síntomas y atención médica para el personal y sus familias.

14. Ciertamente nuestros museos han cerrado sus puertas al público, pero sus colecciones, instalaciones y equipos deben de ser conservados, ¿consideras que sufren un riesgo de deterioro durante el confinamiento del personal especializado?

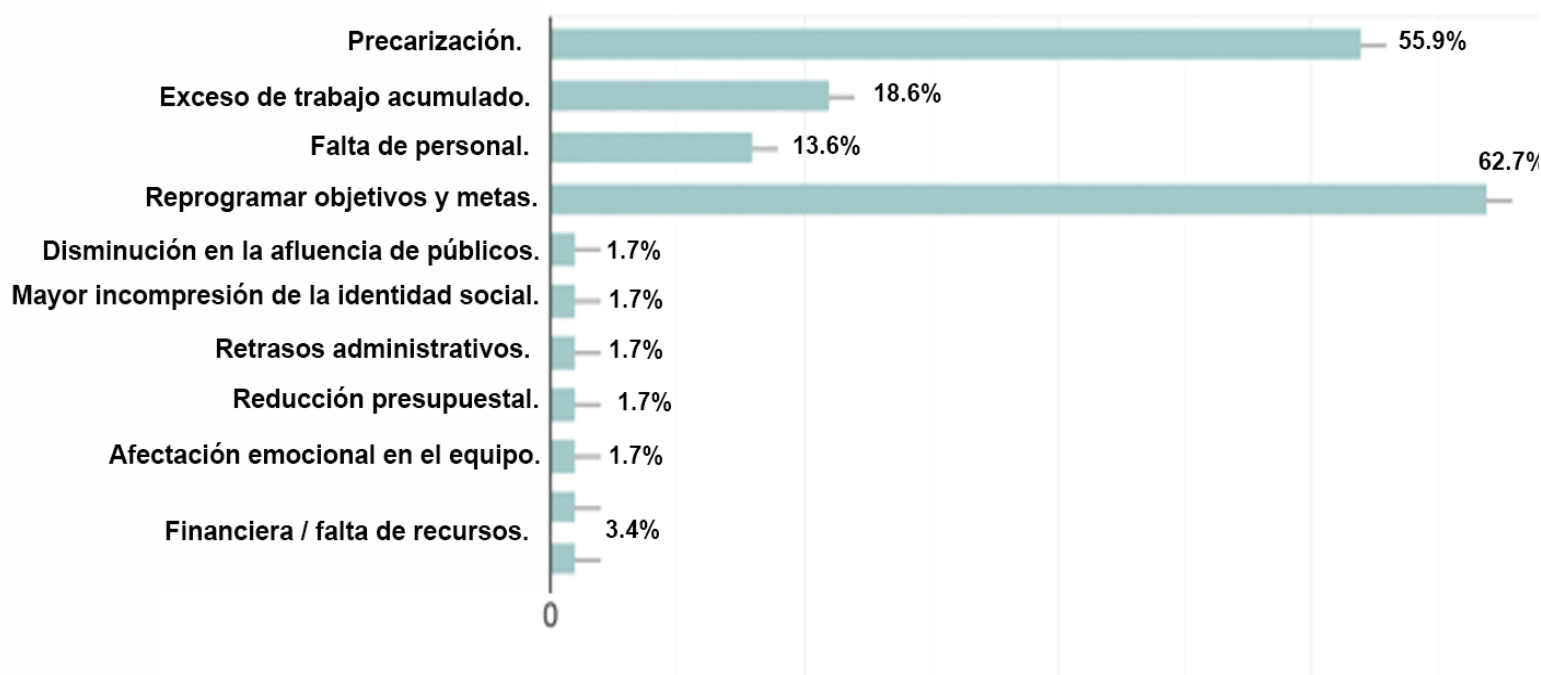


- **Sí.**
- **No.**
- **No tenemos colección. 1.7%**
- **No todo sufre riesgo, pero sí lo hay. 1.7%**
- **Las áreas de sistemas y mantenimiento continúan trabajando de manera escalonada para reducir el riesgo. 5.2% de respuestas similares.**
- **Hemos implementado un programa de seguimiento mínimo al mantenimiento, cuidando en todo momento la integridad del equipo, lo peor de la crisis no ha llegado, así que esto podría cambiar. 5.2%**
- **Hasta ahora no. 1.7%**
- **No necesariamente, no trabajamos con colecciones de obras, tenemos exhibiciones que en cuanto se abra el Museo se tendrá que evaluar el deterioro. 3.4% de respuestas similares.**

15. No cabe duda que nuestras instituciones no serán las mismas en el periodo post-crisis, pero tampoco los públicos ni los profesionales de los museos, ¿considerarías implementar alguno de los siguientes cambios en la dinámica de trabajo?

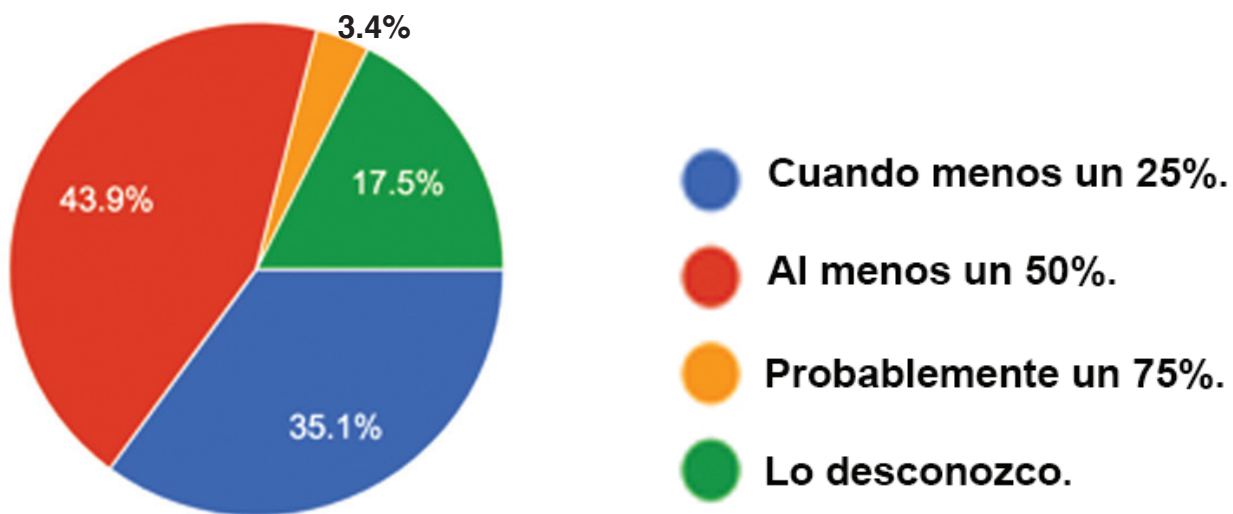


16. ¿Cuál es tu mayor preocupación al retornar a las labores tras este periodo de tiempo?

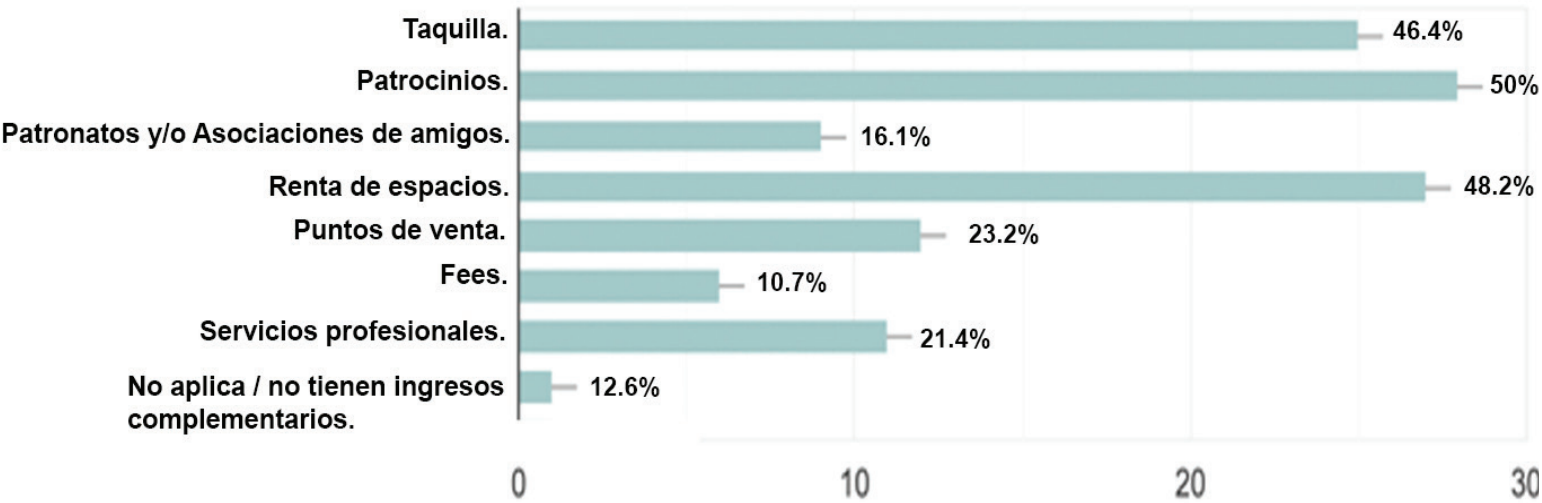


Quienes lideran los equipos de trabajo manifestaron en su gran mayoría sentirse satisfechos con la energía y compromiso del personal a su cargo. A su vez, expresaron que fue necesario reconducir la noción de productividad a un tiempo de reflexión, escucha y formación; flexibilizando de esta manera comportamientos y maneras de trabajo. Una constante, es admitir y aceptar que la jornada laboral se ha exponenciado, al igual que las exigencias de atención de pendientes fuera de los días laborales.

17. Dada la situación que estamos atravesando y respondiendo a las medidas de austeridad, prevemos un déficit en nuestros presupuestos, ¿de cuánto crees que será esta reducción en tu institución?



18. El intempestivo cierre de nuestros museos afectará los ingresos derivados de actividades complementarias, ¿de las siguientes cuáles serán las más afectadas?



Los líderes encuestados esperan **recuperar ingresos equiparables** con los que contaban antes de la contingencia en un **promedio de dos años**.

