

## Diseño de Experiencia de Usuario en el Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula

Alain O. Minera <sup>(1)</sup>

---

**Resumen:** El Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula abrió sus puertas en 1994 con el objetivo de mostrar el desarrollo cultural del valle a lo largo del tiempo. Surgió de la Asociación Centro de Estudios Precolombinos e Históricos de Honduras. Desde su apertura, el museo ha trabajado en proteger el patrimonio nacional, educar, difundir la cultura y fortalecer la identidad cultural en la región del Valle de Sula.

El museo cuenta con áreas como la sala de la pieza del mes, tienda de artesanías, talleres de trabajo, biblioteca pública, auditorio y sala didáctica. La colección del museo se organiza desde el período arcaico hasta la inauguración del museo. El diseño de experiencia de usuario es una herramienta valiosa para garantizar una visita placentera al museo, involucrando aspectos como la investigación del usuario, la arquitectura de la información, las pruebas y mejoras continuas y la creación de prototipos.

El museo atiende a una variedad de usuarios, incluyendo visitantes, inquilinos de espacios, clientes de los inquilinos, asistentes a eventos y personal interno. Se han identificado aspectos positivos y negativos de la experiencia de los visitantes, y se están llevando a cabo proyectos colaborativos con la Escuela de Arte y Diseño de la Universidad Tecnológica Centroamericana para mejorar la experiencia del visitante.

**Palabras clave:** Museo de Antropología e Historia - Experiencia de usuario - Investigación de usuarios - Diseño experiencial - Espacios culturales

[Resúmenes en inglés y portugués en las páginas 178-179]

---

<sup>(1)</sup> **Alain Minera** es Licenciado en Diseño Gráfico, Universidad Tecnológica Centroamericana (Unitec); Máster en Dirección Comercial y Marketing, Real Centro Universitario María Cristina de El Escorial (RCUMCE), Máster en Comunicación, Especialista en Producción Audiovisual, Universidad del Atlántico (fase de tesis). Docente en Unitec desde 2010, para las carreras de Diseño Gráfico, Producción Audiovisual Publicitaria, y Animación Digital y Diseño Interactivo. Docente especialista en Dirección de Proyectos de Extensión Universitaria, certificado Enseñanza A+S, Pontificia Universidad Católica de Chile, Certificado Design Thinking, ORT y University of Virginia. Participante recurrente en la Semana Internacional del Diseño, como expositor en el Congreso Latinoamericano de Enseñanza del Diseño 2020, 2021 y 2024, y como coautor en 2022 y 2023 en el Foro de Creatividad Solidaria.

## Introducción

El Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula, fundado en 1994, representa un importante centro cultural dedicado a preservar y difundir el legado histórico y cultural del Valle de Sula en Honduras. Desde su apertura, el museo ha buscado ofrecer a sus visitantes una experiencia enriquecedora y significativa, centrándose en la investigación de usuarios y el diseño experiencial para optimizar la interacción de los visitantes con sus exhibiciones. Este enfoque se ha consolidado a través de una colaboración activa con la Escuela de Arte y Diseño de la Universidad Tecnológica Centroamericana, que ha permitido identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias innovadoras para enriquecer la experiencia del visitante. En este contexto, el presente estudio examina la importancia de la experiencia de usuario en el contexto museístico, explorando métodos de investigación, conceptos de diseño y resultados obtenidos en el Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula.

## Marco referencial

### Nacimiento del Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula

El Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula, abrió sus puertas al público el 25 de enero de 1994 con el propósito de mostrar el desarrollo cultural de los diferentes grupos que han habitado el valle a lo largo del tiempo. La idea de crear este museo surgió de la Asociación Centro de Estudios Precolombinos e Históricos de Honduras, una organización sin fines de lucro, que recibió apoyo de diversas personas, instituciones y empresas para llevar a cabo este proyecto. El museo está ubicado en un edificio construido en 1942 por el arquitecto Héctor Bustillo Oliva, que anteriormente funcionaba como la escuela Francisco Morazán y que, tras una renovación, ha servido como museo durante treinta años.

Desde su apertura, el museo ha trabajado en cumplir sus objetivos, que incluyen proteger el patrimonio nacional, educar y difundir la cultura, promover la investigación y fortalecer la identidad cultural, especialmente en la región del Valle de Sula.

El edificio principal del museo cuenta con dos áreas de exhibición permanente. El recorrido comienza en la planta alta, donde se cuenta la historia del valle desde los primeros vestigios dejados por los grupos humanos. Este valle ha recibido influencias de diversas culturas, como la mesoamericana, las culturas andinas y sudamericanas, así como la de los grupos caribes, lo que ha generado resultados interesantes en esta área de estudio.

### Áreas que componen el Museo de Antropología e Historia

#### Oficinas administrativas

Desde donde se supervisa y gestiona el funcionamiento general del Museo para garantizar su adecuado desarrollo.

**Sala de la Pieza del Mes**

Esta sala presenta mensualmente una exposición temporal de objetos destacados, algunos en préstamo y otros recién agregados a la colección permanente. Actualmente, presenta la exposición sobre la Venus de Currusté, una escultura de un metro de altura que ha tomado alrededor de 15 años para poder ser restaurada.

**Tienda de Artesanías**

Aquí se promueve la artesanía hondureña, ofreciendo productos elaborados por artesanos locales, apoyando así sus emprendimientos. También, se ofrecen productos promocionales que muestran la identidad del museo, como tazas, llaveros, camisetas o gorras, impresos por empresas nacionales.

**Talleres de Trabajo y Restauración**

Estos talleres se utilizan para restaurar y conservar objetos de la colección del museo, así como para fabricar elementos museográficos, siendo la escultura Venus de Currusté, el principal proyecto.

**Biblioteca Pública Especializada**

Abierta de lunes a viernes, esta biblioteca es un recurso valioso para quienes deseen aprender más sobre antropología e historia. Actualmente, la biblioteca se encuentra en un proceso de catalogación bibliográfica, mismo que está siendo llevado a cabo por estudiantes universitarios voluntarios.

**El Rincón del Cuento**

Los sábados, el “Rincón del Cuento” ofrece actividades narrativas para niños. En este espacio, niños de diferentes procedencias son reunidos para escuchar historias narradas e incluso dramatizadas por diferentes voluntarios, que van desde autores de libros hasta estudiantes universitarios.

**Auditorio**

El Auditorio, con capacidad para 450 personas, es el escenario de diversas actividades culturales. Destaca la puesta en escena de diferentes grupos teatrales y escuelas de actuación. El auditorio cuenta con baños, camerinos y área de controles.

**Sala Didáctica**

La Sala Didáctica es un espacio versátil para actividades educativas dirigidas a niños, entre estas actividades se pueden mencionar: talleres para la enseñanza de diferentes formas de arte, principalmente pintura y escultura, pero también, se organizan pequeñas muestras artísticas, exhibiciones informativas sobre estudios en Humanidades, presentaciones de libros, etc.

### **Patio Principal con Cafetería**

Se trata de un restaurante al aire libre, rodeado por un verde jardín que permite a los visitantes descansar y disfrutar de platos típicos hondureños. Este espacio también se utiliza para eventos culturales y pequeñas exhibiciones, principalmente de fotografía.

### **Patio Lateral de Plantas Originarias**

Este jardín alberga plantas nativas que ofrecen beneficios prácticos y añaden belleza al entorno. Funciona como un espacio para el estudio científico de estos tipos de plantas, por lo que actualmente no forma parte de las exposiciones abiertas al público general.

### **Piso Superior o Colección Arqueológica**

Inicia con la presentación de la flora y fauna de la región, dando paso a la colección arqueológica, que presenta a las primeras civilizaciones, así como su desarrollo, sus costumbres y sus comportamientos hasta momentos previos a la llegada de los españoles a Honduras. Para explicar el desarrollo cultural, la colección arqueológica de museo se organizó en cuatro conjuntos:

- *Periodo Arcaico*. La primera sección del museo transporta a los visitantes al período arcaico, donde grupos seminómadas dedicados a la caza, pesca y recolección aprovechaban los recursos naturales del valle. En este entorno rico en vegetación tropical, se encontraban una variedad de animales como venados, cusucos, tacuazines, iguanas, monos, así como una diversidad de aves y culebras, que no solo servían como fuente de alimento, sino también como inspiración para los artistas locales, quienes los utilizaban como modelos para decorar vasijas y elaborar sellos y silbatos.

El período arcaico concluye alrededor del 1500 a.C., dando paso al período preclásico o formativo, que se extiende desde el 1500 a.C. hasta el 200 d.C.

De esta sección destacan exhibiciones como: la vitrina de la fauna local que muestra animales disecados como tortugas o armadillos, la piel de jaguar y las puntas de lanza y flecha fabricadas con obsidiana.

- *Periodo Formativo (Temprano, Medio y tardío)*. Con la aparición de la agricultura, los grupos humanos abandonaron su estilo de vida seminómada y comenzaron a establecerse en aldeas. La agricultura generó excedentes que propiciaron el intercambio y la especialización laboral. La vida sedentaria también permitió nuevos descubrimientos, como la fabricación de cerámica. El uso del fuego se empleaba para endurecer los objetos de barro, haciéndolos resistentes y versátiles.

A pesar de las condiciones climáticas húmedas y cálidas, algunos materiales como la cerámica y la piedra sobrevivieron al paso del tiempo, permitiendo a los arqueólogos analizar y teorizar sobre las prácticas y la evolución cultural de la época.

Algunos de los puntos más fuertes de estas exhibiciones son: las réplicas de esculturas como la cabeza de mono o la cabeza de serpiente y los cráneos que muestran la incrustación de joyería en la dentadura.

- *Periodo Clásico (Y Clásico Terminal)*. El período clásico, que tuvo lugar entre el 200 y el 900 d.C., fue una época de gran desarrollo artístico y técnico. Las aldeas en el valle florecieron, destacando por su cerámica policromada y vasijas de alabastro de alta calidad, que se exportaban incluso a lugares distantes como Copán y la península de Yucatán. Al final del período clásico, los alfareros comenzaron a utilizar moldes para producir figuras en serie. Destacan de esta sección: la réplica del tablero del juego de pelota, los sellos y tatuajes, las cerámicas con detalles zoomorfos y los aerófonos.

- *Periodo Postclásico (Temprano y Tardío)*. El período postclásico, que abarcó desde el 900 hasta el 1500 d.C., marcó el declive de las culturas indígenas en la región. Aunque las causas de este declive son inciertas, coincide con la llegada de los españoles, quienes navegaban en busca de nuevas rutas comerciales en Oriente.

De esta sección, resaltan la colección de metates ceremoniales, la réplica de esculturas de soldado maya, las réplicas de códices mayas y la réplica a escala de una carabela como las utilizadas por la expedición liderada por Cristóbal Colón.

Con esta exhibición, se marca el intercambio de épocas, finalizando la exhibición arqueológica y comenzando la histórica que inicia a partir de la llegada de los españoles.

### **Piso inferior**

Inicia con la llegada de los españoles a tierras hondureñas, pasando por los enfrentamientos humanos, pasando la fundación de la ciudad, luego a la independencia y finalmente al proceso de crecimiento social, industrial y comercial, hasta llegar a la modernidad.

- *La llegada de los españoles*. Tras explorar la cultura indígena, los visitantes descienden al nivel inferior del museo, donde se narra la historia del valle desde la llegada de los españoles. Se ilustra la interacción entre los diversos grupos étnicos, las conflictivas guerras de conquista, el mestizaje cultural y racial, así como la fundación de San Pedro Sula, mediante pinturas al óleo de gran formato, que formaron parte de un gran proyecto de artistas de la Escuela de Bellas Artes.

De esta sección, destacan las indumentarias, herramientas y armas utilizadas por los españoles, así como la réplica de una casa tradicional de las etnias costeras de Honduras.

- *La actividad económica*. La actividad económica era diversa y cubría diversas zonas geográficas del valle de sula, principalmente en las cercanías a ríos de gran caudal, actividades como la extracción de oro, la recolección de granos y el curtido de pieles, entre otros, eran algunas de las más comunes.

En esta sección, es posible contemplar pequeñas embarcaciones y herramientas para la pesca y para la extracción de oro, así como representaciones y muestras del proceso de tratamiento de pieles y fabricación de productos diversos.

- *La llegada de los africanos*. Las devastadoras enfermedades, como la viruela y el sarampión, junto con la explotación y las batallas de conquista, diezmaron a las poblaciones indígenas. Esto llevó a la importación de esclavos africanos para trabajar en minas y plan-

taciones de caña de azúcar. La interacción entre estas tres culturas resultó en el mestizaje característico de la región.

En esta exhibición resaltan la máscara ceremonial y algunos instrumentos traídos musicales de percusión.

- *El nacimiento y crecimiento de San Pedro Sula.* En 1536, Pedro de Alvarado estableció la Villa de San Pedro de Puerto Caballos, con un reducido grupo de colonos. Su ubicación estratégica cerca de la costa la convirtió en un importante centro de almacenamiento y distribución de productos procedentes del extranjero, hacia otras regiones de Honduras y países vecinos.

Este período, conocido como la “Época de las Estancias”, se caracterizó por la predominancia de viviendas rústicas construidas con materiales locales. La población construyó fortalezas para defenderse de los piratas, tanto en islas del Caribe como en tierra firme en Honduras. De esta sección, vale la pena destacar los documentos y las pinturas alusivas a la fundación de la Villa de San Pedro de Puerto Caballos, lo que hoy se conoce como San Pedro Sula, también se encuentra una réplica de casa de bahareque y la representación a través de diferentes elementos, de las fortalezas de Santa Bárbara y San Fernando.

- *La independencia de Honduras.* A principios del siglo XIX, Centroamérica logró su independencia, siendo Honduras una república independiente poco después. La llegada de grupos extranjeros transformó la costa norte, atraídos por proyectos como la construcción de un ferrocarril para unir el Atlántico con el Pacífico.

Algunas de las exhibiciones más destacadas son: documentos de la independencia de Honduras, de contratos con compañías mineras y bananeras, de la construcción del ferrocarril e iconografías de la presencia de la iglesia católica.

- *El desarrollo industrial de San Pedro Sula.* La explotación de bananos, iniciada en 1870, marcó un cambio significativo en la región. La intensificación de las relaciones comerciales con ciudades extranjeras llevó a una transformación cultural y económica en San Pedro Sula. La llegada de inmigrantes y el desarrollo de la industria agrícola convirtieron al valle en un importante centro industrial del país.

Esta sección da cierre a la sección histórica y finaliza el recorrido total del museo. Algunas de las exhibiciones representativas son: La recreación de sala familiar, vitrina de muñecas, vitrina de vestidos de la época, tractor y televisor de mediados del siglo XX.

## Marco conceptual

### El Diseño de Experiencia de Usuario

Cuando se habla de experiencia de usuario, se hace referencia a las emociones y sentimientos que una persona experimenta cuando interactúa con un producto o servicio digital, aunque, también puede adaptarse a productos tangibles. El objetivo es hacer que estas interacciones sean lo más placenteras, relevantes y significativas para los usuarios.

La experiencia de usuario abarca todos los aspectos de la interacción del usuario con una empresa u organización, con sus actividades, servicios, productos, etc. Para entender la experiencia de usuario de una manera integral, es necesario no solo considerar las interfaces digitales, sino también, el espacio físico en donde tienen lugar las interacciones. En el libro *The Design of Everyday Things*, Donald Norman (2013), establece que un buen diseño debe ser accesible e intuitivo, eliminando cualquier barrera que pueda impedir una experiencia fluida y satisfactoria.

El diseño de experiencia de usuario es un proceso que se utiliza para crear productos que proporcionen experiencias gratificantes y satisfactorias a los usuarios. Esto implica el diseño de todo el proceso correspondiente, que puede ser desde la adquisición hasta la integración del producto, lo que puede incluir aspectos de marca, estilo, utilidad y función. Por otro lado, Jakob Nielsen y Donald A. Norman (2010) también han enfatizado en sus trabajos la importancia de la simplicidad y de la eficacia en el diseño de interfaces, lo que resulta crucial para garantizar que los usuarios puedan cumplir sus objetivos y reducir sus frustraciones. Estos principios son aplicables a diferentes áreas, tanto en lo digital a través de aplicaciones y sitios web, como en los espacios físicos, tal es el caso de la señalización y la propia organización de recorridos.

Tomando en cuenta lo anterior, se puede determinar que la experiencia de usuario no se limita a pantallas y dispositivos; sino que, se puede extender a cómo un usuario percibe y se relaciona con su entorno total, que incluye el espacio físico y sus elementos interactivos. Comprender estos fundamentos permitirá diseñar experiencias que no solo son funcionales, sino también enriquecedoras y memorables para los visitantes de un museo.

El diseño de experiencia de usuario se compone de un conjunto de procesos, técnicas, métodos y metodologías, con las que se desarrollan todo tipo de productos. Un diseñador de experiencia de usuario se encarga de diseñar y gestionar cada una de las interacciones que tienen las personas que usarán los productos, es decir, los usuarios.

*Algunos de los aspectos a tomar en cuenta para el diseño de experiencia de usuario son:*

- **Investigación del usuario.** Para diseñar una buena experiencia, es necesario llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre los usuarios; esto puede implicar la realización de encuestas, entrevistas y pruebas de usabilidad para entender mejor las necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Arquitectura de la información.** Es necesario crear una estructura de la información clara y coherente. Esto implica organizar y estructurar la información para que sea fácil de entender y navegar para los usuarios.
- **Diseño de interfaz.** La interfaz visual debe ser atractiva y fácil de usar, esto incluye la selección de colores, tipografías, iconos, imágenes y demás elementos que resulten agradables a la vista y que faciliten la interacción del usuario con el producto.
- **Pruebas y mejoras continuas.** Una vez diseñada la experiencia del usuario, se deben realizar pruebas y con ellas mejoras continuas, que estarán basadas en los comentarios de los usuarios. Esto puede implicar la realización de pruebas como las A/B, pruebas de usabilidad y la recopilación de comentarios de los usuarios para iterar y mejorar el diseño.

- **Creación de prototipos.** La confección de muestras o prototipos permite, a los diseñadores de experiencia de usuario, probar las ideas y obtener información de las respuestas de los usuarios, antes de pasar al desarrollo, fabricación o implementación del producto final. Es importante recordar que el diseño de experiencia de usuario es un proceso iterativo que requiere una constante adaptación y mejora, pero, sobre todo, una comprensión profunda de los usuarios.

## Teorías y modelos de Experiencia de Usuarios en museos

Del Valle (2020), sostiene que las experiencias de usuarios en museos no solo se centran en las interfaces digitales, sino en cómo los visitantes interactúan con todos los aspectos del museo, desde la entrada hasta la salida. En su estudio, Del Vall analiza cómo una interfaz bien diseñada puede mejorar significativamente la interacción del visitante con los recursos digitales del museo. El estudio, también enfatiza la necesidad de una plataforma intuitiva y accesible que se adapte a diferentes dispositivos y ofrezca contenido multimedia vasto y relevante como para enriquecer la experiencia del visitante. Finalmente, se subraya la importancia de recoger y analizar las respuestas de los usuarios para realizar mejoras continuas en la plataforma digital.

Por otro lado, trabajos como los desarrollados por Mihura López, Barneche Naya y Hernández Ibáñez en 2013, se enfoca en el desarrollo de sistemas interactivos orientados al usuario en el contexto de los museos. Este estudio destaca varios componentes clave para una experiencia de usuario realmente efectiva, como: la facilidad de uso, la interactividad y la accesibilidad. Los sistemas interactivos que incluyen pantallas táctiles y aplicaciones móviles permiten a los visitantes explorar las exposiciones a su propio ritmo y de manera más personalizada. Estos sistemas, además de proporcionar información, también fomentan la participación activa y el aprendizaje de los visitantes, lo que es esencial para una experiencia más significativa en el museo.

Finalmente, el documento publicado por *Eve Museos e Innovación*, aborda de manera integral el diseño de la experiencia en museos, abarcando aspectos digitales y físicos. Se exploran estrategias para diseñar espacios que sean acogedores e intuitivos, con una señalización clara y con elementos multisensoriales que enriquecen la visita. La importancia de la narrativa en las exposiciones es también muy destacada, sugiriendo que contar historias puede hacer que las exhibiciones sean más atractivas y memorables. Este enfoque más holístico resulta fundamental para asegurar que todas las interacciones de los visitantes del museo sean satisfactorias.

## Usuarios del Museo

El Museo atiende a una amplia variedad de usuarios, cada uno con necesidades y expectativas particulares. Los grupos de usuarios identificados son los siguientes:

- **Visitantes:** Son aquellos que recorren las exhibiciones del museo. Este grupo es muy diverso y se puede clasificar de manera general en: Visitantes nacionales, visitantes internacionales y estudiantes.

Actualmente, el museo está trabajando en una nueva forma de clasificar a los visitantes, incluyendo información más detallada como nacionalidad, lugar de residencia, profesión y datos demográficos.

- **Inquilinos de Espacios:** Incluye a individuos y organizaciones que alquilan espacios dentro del museo, ya sea de manera regular o no. Esto abarca desde asociaciones permanentes como la Asociación Numismática, hasta eventos esporádicos organizados por empresas, instituciones o colectivos artísticos.
- **Clientes de los Inquilinos:** Por ejemplo, el restaurante del museo tiene su propio conjunto de usuarios regulares, principalmente personas que trabajan en las cercanías y buscan disfrutar de una comida en un entorno cómodo y seguro.
- **Asistentes a Eventos:** Este grupo incluye a aquellos que participan en eventos organizados tanto por el museo como por los inquilinos. Estos eventos pueden ser desde exposiciones de arte hasta conferencias y talleres.
- **Personal Interno:** Los empleados y voluntarios del museo también son usuarios importantes. Su interacción con otros usuarios es esencial para el funcionamiento diario del museo y la experiencia general de los visitantes.

Cada uno de estos grupos desempeña un papel crucial en la vida y operación del museo. Comprender sus necesidades y expectativas es fundamental para el éxito del museo, aunque en la investigación actual se prioriza el enfoque en los visitantes de las exhibiciones, también se intentará ampliar el alcance a los demás usuarios.

## Método

### Análisis de experiencia de usuario

Con el fin de entender mejor la experiencia de los usuarios que visitan las exhibiciones del museo, se llevaron a cabo diversas visitas, en colaboración con el equipo del proyecto que estaba conformado por estudiantes de la Escuela de Arte y Diseño de la Universidad Tecnológica Centroamericana, cada una de esas visitas tenían objetivos específicos para poder tener un panorama más claro de lo que constituye actualmente la experiencia de visita al Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula.

Un dato importante es que antes de iniciar los recorridos, se le consultó al grupo de estudiantes, si ya habían visitado el museo. De los dieciocho integrantes del equipo, seis manifestaron que nunca antes habían visitado el museo ya que no son de la ciudad, mientras que doce expresaron recordar que lo visitaron cuando estaban en sus institutos de educación básica, aproximadamente unos seis años atrás, pero que no habían vuelto desde ese entonces y no recordaban prácticamente nada, finalmente, uno indicó que sí lo visitó mientras cursaba en su instituto de educación media y solo recordaba el tractor, la vitrina de armas del siglo XIX y la vitrina de botellas alusivas a la evolución de la industria cervecera y de refrescos de la ciudad.

Antes de comenzar los recorridos, se realizó una entrevista a la entonces directora del museo, Doña Teresa de Pastor (QEPD), quien narró a un grupo de siete estudiantes la historia de nueve estudiantes, la historia de la formación del Valle de Sula, mencionando cómo las exhibiciones cuentan ese proceso de formación y desarrollo. Dicha entrevista tuvo lugar en el espacio previo al inicio del recorrido.

El primer recorrido estuvo a cargo de un segundo grupo conformado por ocho estudiantes, entre dieciocho y veinte años, hombres y mujeres que residen dentro y fuera del casco urbano de la ciudad y que no participaron en la entrevista realizada anteriormente; este primer ejercicio consistió en que cada estudiante recorriera el museo sin la guía de expertos del museo, permitiendo así, que explorasen a su propio ritmo y que se centraran en las exhibiciones que llamasen su atención, en qué tan satisfactoria consideraban que era la experiencia de realizar dicho recorrido. Al finalizar, se les consultó cuáles habían sido los puntos fuertes y las oportunidades de mejora que pudieran identificar y que hicieran un balance de cómo consideraban que había sido la experiencia a nivel general.

Un dato interesante, es que el ejercicio se vio brevemente interrumpido, debido a que los estudiantes que iban más adelante, creyeron que el recorrido había terminado cuando finalizaron la sección arqueológica, pero en corto tiempo se les aclaró que el recorrido continúa al bajar las gradas detrás de un portón, esta instrucción se compartió con los demás integrantes del equipo que venían detrás. El recorrido tuvo una duración de entre 80 y 90 minutos, tomando en cuenta el tiempo en que los primero y los últimos estudiantes finalizaron la actividad.

Para el segundo recorrido, se contó con un grupo de diez estudiantes, de los cuales, seis habían participado en el ejercicio anterior, mientras que los otros cuatro participaban por primera vez. En este nuevo ejercicio, sí se contó con la participación de una de las guías del museo, quien realizó su trabajo tal como lo hace regularmente con un grupo regular de visitantes. Durante este segundo recorrido, los estudiantes iban haciendo observaciones sobre cosas que llamaban su atención y sobre oportunidades de mejora que iban identificando.

El tiempo de recorrido fue de 85 minutos, un tiempo muy similar al promedio de la primera visita, en ese mismo momento, se recogieron las estas apreciaciones sobre la experiencia recientemente vivida.

Para la siguiente visita, se fijó el objetivo de observar de manera encubierta, el comportamiento de los visitantes durante el recorrido. El equipo estuvo conformado por nueve estudiantes, quienes ya habían participado en al menos, una de las visitas previas. Pero, debido a que no era posible tener la certeza de contar con una buena cantidad de visitantes para este ejercicio, fue necesario contar con la participación de invitados especiales, quienes fueron llevados por los mismos estudiantes, pero a los que no se les dijo que estarían siendo monitoreados. Destacan una persona mayor de 40 años y dos adolescentes menores de 15 años. Aun así, se pudo contar con la participación de seis visitantes que no formaban parte de los invitados: una madre y sus dos hijas adolescentes, dos estudiantes de colegio y un joven turista francés.

Una de las guías y el recientemente nombrado nuevo director, Roberto Ramírez, acompañaron el ejercicio, que tomó casi 70 minutos.

En la cuarta visita, se buscó profundizar con el conocimiento sobre la experiencia de los usuarios y lograr empatizar a un nivel más profundo, por lo que el grupo de ocho estu-

diantes que participaron en la visita anterior asumieron diferentes roles para experimentar la experiencia de visita en el museo desde diversas perspectivas: los roles seleccionados fueron: un niño inquieto, dos estudiantes de educación media, una estudiante universitaria, una madre con su hija, un investigador, y un turista.

El recorrido tuvo una duración de entre 65 y 70 minutos, tomando en cuenta los primero y últimos en finalizar el recorrido. Durante este ejercicio se contaba con el apoyo de una de las guías, quien estaba a cargo de acompañar a la madre con su hija y al turista, pero debió retirarse veinte minutos antes de finalizar el ejercicio. Aun así, el resultado fue bastante satisfactorio.

## Resultados

Después de realizar las visitas al museo, se llevaron a cabo entrevistas con diversas personas involucradas en las exhibiciones, incluyendo autoridades del museo, el nuevo director, guías voluntarios, visitantes y estudiantes que participaron en el juego de roles. Estas entrevistas se centraron en comprender tanto los aspectos positivos como los negativos de la experiencia del visitante.

### *Entre los aspectos positivos más destacados se encuentran:*

- **Estructura organizada del recorrido:** El diseño del museo sigue un orden cronológico, lo que facilita a los visitantes seguir la línea de tiempo de los eventos históricos.
- **Narrativa envolvente:** Las exhibiciones están contextualizadas de manera que las piezas funcionan como recursos visuales que enriquecen las narraciones presentadas.
- **Captación de atención inicial:** El inicio del recorrido está diseñado para captar la atención de los visitantes desde el primer momento.
- **Calidad de la exhibición sobre los mayas:** Destaca especialmente la réplica de la escultura del guerrero con escudo, que ha impresionado a muchos visitantes.
- **Uso del color:** La diferenciación de las salas mediante colores en la parte superior ayuda a distinguir los periodos históricos y añade una estética atractiva al entorno.
- **Diversidad y calidad de las piezas históricas:** La colección es variada y de alta calidad, lo que enriquece la experiencia del visitante.
- **Información accesible:** La disponibilidad de información de referencia en inglés y español facilita la comprensión de las exhibiciones para un público diverso.
- **Secuencia de pinturas:** En la sección inferior, la secuencia de pinturas complementa la narrativa, que abarca desde el proceso de la conquista hasta los primeros años posteriores a la independencia.

### *Por otro lado, se identificaron varios aspectos negativos que serán objeto de análisis para posibles intervenciones por parte de la Escuela de Arte y Diseño:*

- **Falta de seguridad y conocimiento de las guías:** Algunos estudiantes expresaron que no percibían confianza en la información proporcionada por las guías voluntarias, quienes a menudo hablaban en voz baja y con dudas sobre el contenido.

- **Ausencia de cédulas informativas:** La falta de señalización que indique la ubicación de las exhibiciones es un inconveniente que afecta la orientación de los visitantes.
- **Problemas de estacionamiento:** La carencia de un estacionamiento adecuado fue un problema recurrente, ya que muchos visitantes tuvieron dificultades para encontrar un lugar donde dejar sus vehículos, lo que obligó a algunos a estacionar a distancias considerables o depender de terceros para su transporte.
- **Escasez de información:** Las cédulas informativas en las vitrinas son insuficientes y, en algunos casos, están en condiciones deterioradas, lo que dificulta la legibilidad.
- **Altas temperaturas:** Durante las visitas, especialmente entre el mediodía y la tarde, se experimentó un intenso calor, con temperaturas superiores a 40°C dentro del museo.
- **Falta de señalización:** La escasa señalización en diversas áreas del museo puede llevar a confusión entre los visitantes.
- **Recorrido confuso:** La sensación de terminar el recorrido a mitad de camino se notó al finalizar la sección arqueológica, donde no hay indicaciones claras sobre cómo continuar hacia la sección que comienza con la llegada de los españoles.
- **Confusión en la entrada:** La falta de señalización en el lobby del museo, especialmente en la salida de la exhibición, puede desorientar a los visitantes.
- **Identificación inadecuada de exhibiciones:** Esto se notó principalmente durante las visitas realizadas sin el apoyo de guías, donde la falta de información clara dificultó la comprensión de las piezas.
- **Elementos repetitivos:** Algunos estudiantes manifestaron confusión al observar la repetición de objetos como vasos y vasijas a lo largo del recorrido. Fue solo gracias a las explicaciones de una de las guías que comprendieron que las piezas repetidas estaban agrupadas como una exhibición introductoria, compartiendo una vitrina fuera de sus respectivas épocas.

Como parte de su programa de extensión universitaria, la Escuela de Arte y Diseño de la Universidad Tecnológica Centroamericana colaborará con el Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula en una serie de proyectos destinados a mejorar la experiencia de los visitantes. Reconociendo la importancia de este museo como guardián del legado cultural de la región, la institución educativa se compromete a aportar su experiencia y creatividad para optimizar la visita de los usuarios.

Este proyecto comprenderá diversas iniciativas dirigidas a perfeccionar la experiencia del visitante. Las propuestas incluyen rediseños de las exhibiciones y la señalización para resaltar las colecciones de manera efectiva y orientar a los visitantes de forma clara y accesible. Además, se brindará capacitación y apoyo al personal del museo para asegurar la correcta implementación de estas estrategias.

Asimismo, se explorarán oportunidades para incorporar tecnología y medios digitales en la experiencia del visitante, con el fin de enriquecer la comprensión y el disfrute de las colecciones, garantizando que cada visita sea no solo educativa, sino también memorable y agradable. La integración de herramientas digitales, como aplicaciones interactivas y guías multimedia, podría facilitar una comprensión más profunda del patrimonio cultural, haciendo que el museo se convierta en un espacio no solo de exhibición, sino también de aprendizaje activo. En última instancia, estas mejoras no solo beneficiarán a los visitantes,

sino que también contribuirán al fortalecimiento del museo como un centro cultural dinámico y relevante para la comunidad.

## Conclusiones

El estudio del Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula destaca la importancia de la experiencia de usuario como un elemento fundamental para la mejora continua en los museos. A través de una exhaustiva investigación de usuarios y el desarrollo de estrategias de diseño experiencial, se ha identificado un potencial significativo para mejorar la calidad de la visita al museo.

La colaboración con la Escuela de Arte y Diseño de la Universidad Tecnológica Centroamericana ha sido esencial para explorar nuevas perspectivas y enfoques en la mejora de la experiencia del visitante. Aunque aún no se han implementado todas las soluciones propuestas, el estudio proporciona un sólido marco conceptual y metodológico para futuras intervenciones.

Se reconoce la necesidad de una implementación efectiva y oportuna de las estrategias de diseño propuestas, así como la importancia de una evaluación continua para medir el impacto de dichas intervenciones en la experiencia del usuario. En última instancia, se espera que estas iniciativas contribuyan a fortalecer el papel del museo como un centro cultural dinámico y enriquecedor para la comunidad local y los visitantes.

## Referencias bibliográficas

- Allanwood, G. & Beare, P. (2021). *Diseño de experiencias de usuario: (2 ed.)*. Parramón Paidotribo S.L. <https://elibro.net/es/ereader/unitechn/226895?page=21>
- Brida, J. G., Rosas, E. L. G., & Seijas, M. N. (2023). *Percepciones de los visitantes a un museo: Un análisis de correspondencia múltiple y de clústeres. [Visitors' perception to a museum: A multiple correspondence and cluster analysis]*. Revista De Estudios Regionales, (127), 107-135. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/percepciones-de-los-visitantes-un-museo-analisis/docview/2922566710/se-2>
- Del Valle, P. A. (2020). Experiencia de Usuario en Museología Digital: Caso de Estudio: Sitio en Internet del Museo del Oro de Bogotá. Universidad Jorge Tadeo Lozano. [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/17297/Experiencia\\_de\\_Usuario\\_en\\_Museologia\\_Digital-2021-02-11.pdf?sequence=1](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/17297/Experiencia_de_Usuario_en_Museologia_Digital-2021-02-11.pdf?sequence=1)
- Diario Roatán. (2024, agosto 9). Exhiben por primera vez la escultura Venus de Currusté en San Pedro Sula. Diario Roatán. <https://diarioroatan.com/exhiben-por-primera-vez-la-escultura-venus-de-curruste-en-san-pedro-sula/>
- El Espectador.hn. (2023, diciembre 26). Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula. El Espectador.hn. <https://elespectador.hn/sec-arte/Museo-de-Antropologia%EF%BF%BDA-e-Historia-de-San-Pedro-Sula/38991>

- Enter504. (2024, enero 30). Se viene la VII edición del Festival Internacional del Chocolate Artesanal en el Museo de Antropología e Historia de SPS. Enter504. <https://enter504.com/se-viene-la-vii-edicion-del-festival-internacional-del-chocolate-artesanal-en-el-museo-de-antropologia-e-historia-de-sps/>
- Eve Museos e Innovación. (s.f.). Museos: Diseño de la Experiencia. Academia.edu. [https://www.academia.edu/35631628/MUSEOS\\_DISE%C3%91O\\_DE\\_LA\\_EXPERIENCIA](https://www.academia.edu/35631628/MUSEOS_DISE%C3%91O_DE_LA_EXPERIENCIA)
- Gámez, S. (2018, febrero 14). Así es el impresionante Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula. Revista Iconos Mag. <https://iconosmag.com/categoria-estilo-de-vida/categoria-cultura/los-secretos-del-museo-antropologia-e-historia-san-pedro-sula-honduras/?cn-reloaded=1>
- Mihura López, R., Barneche Naya, V., & Hernández Ibáñez, L. A. (2013). Diseño de Sistema interactivo orientado al usuario del museo. Estudios sobre el mensaje periodístico, 19(4), 879-885. [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/39899/Mihura\\_Lopez\\_Rocio\\_2013\\_Dise%c3%b1o.pdf?sequence=3](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/39899/Mihura_Lopez_Rocio_2013_Dise%c3%b1o.pdf?sequence=3)
- Pastor Fasquelle, R. (1990). *Biografías de San Pedro Sula: 1536-1954*. Centro Editorial S., de R.L.
- Rojas-Sola, J. (2006). *Patrimonio Cultural y Tecnologías de la Información: Propuestas de Mejora Para los Museos de Ciencia y Tecnología y Centro Interactivos de Venezuela*. Interciencia, 31(9), 664-670. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/patrimonio-cultural-y-tecnologías-de-la/docview/210137239/se-2>
- S.A (2024). *Museo de Arqueología y Antropología*. [Resumen facilitado por la dirección del Museo de Antropología e Historia de San Pedro Sula].

**Abstract:** The Museum of Anthropology and History of San Pedro Sula opened its doors in 1994 with the aim of showcasing the cultural development of the valley over time. It originated from the Center for Pre-Columbian and Historical Studies of Honduras Association. Since its opening, the museum has worked to protect national heritage, educate, promote culture, and strengthen cultural identity in the Sula Valley region.

The museum features areas such as the “piece of the month” room, a handicrafts shop, workshop spaces, a public library, an auditorium, and a didactic room. The museum’s collection is organized chronologically from the Archaic period up to the museum’s inauguration. User experience design is a valuable tool to ensure a pleasant museum visit, involving aspects such as user research, information architecture, continuous testing and improvement, and prototyping.

The museum serves a variety of users, including visitors, space tenants, tenants’ clients, event attendees, and internal staff. Positive and negative aspects of the visitor experience have been identified, and collaborative projects with the School of Art and Design at the Central American Technological University are underway to improve the visitor experience.

**Keywords:** Museum of Anthropology and History - User experience - User research - Experiential design - Cultural spaces

**Resumo:** O Museu de Antropologia e História de San Pedro Sula abriu suas portas em 1994 com o objetivo de mostrar o desenvolvimento cultural do vale ao longo do tempo. Surgiu da Associação Centro de Estudos Pré-Colombianos e Históricos de Honduras. Desde sua inauguração, o museu tem trabalhado para proteger o patrimônio nacional, educar, difundir a cultura e fortalecer a identidade cultural na região do Vale de Sula.

O museu conta com áreas como a sala da peça do mês, loja de artesanato, oficinas de trabalho, biblioteca pública, auditório e sala didática. A coleção do museu é organizada cronologicamente desde o período arcaico até a inauguração do museu. O design de experiência do usuário é uma ferramenta valiosa para garantir uma visita agradável ao museu, envolvendo aspectos como pesquisa de usuários, arquitetura da informação, testes e melhorias contínuas e criação de protótipos. O museu atende a uma variedade de usuários, incluindo visitantes, locatários de espaços, clientes dos locatários, participantes de eventos e equipe interna. Aspectos positivos e negativos da experiência dos visitantes foram identificados, e projetos colaborativos com a Escola de Arte e Design da Universidade Tecnológica Centro-Americana estão sendo realizados para melhorar a experiência do visitante.

**Palavras-chave:** Museu de Antropologia e História - Experiência do usuário - Pesquisa de usuários - Design experiencial - Espaços culturais

---