

---

# INFORME ESTADÍSTICO 2023

MUSEO DE SITIO CASTILLO DE NIEBLA

---



# ESTADÍSTICAS 2023



El Museo de Sitio Castillo de Niebla es un espacio de encuentro que tiene como misión estudiar, conservar y difundir el patrimonio cultural asociado al monumento para consolidar un eje de desarrollo de la comunidad, poniendo en valor el lugar que ha ocupado el sistema de fortificaciones y el estuario del río Valdivia en la historia.

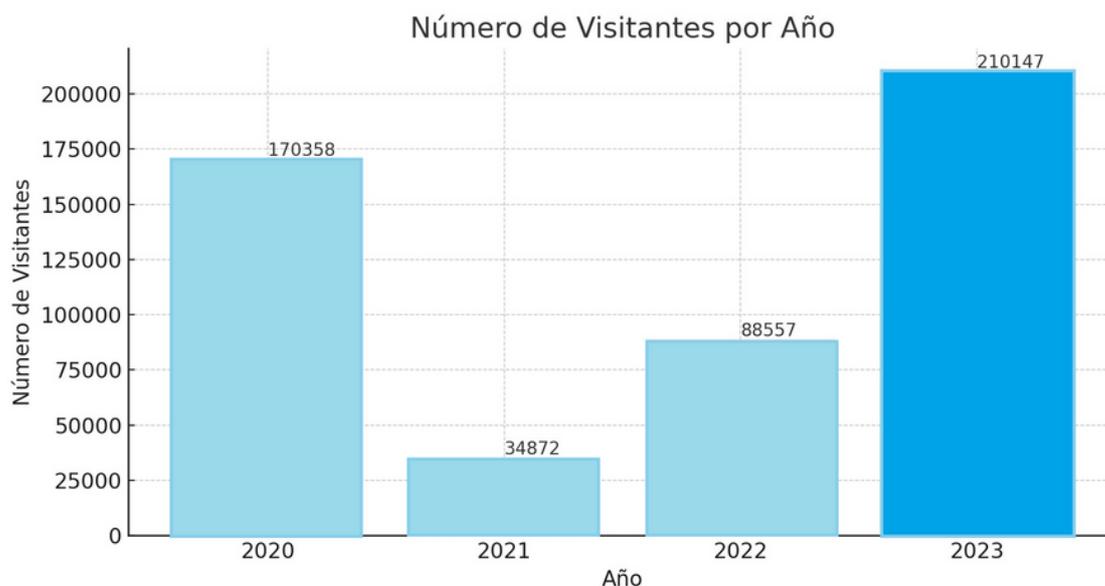
El presente informe contiene datos estadísticos relacionados con la visitación al museo, la participación de delegaciones y con los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y usuarias realizadas durante 2023.

**El museo fue visitado por 210.147 personas en 238 días de atención.** Se recibió a visitantes del 89% de las comunas del país y a otros provenientes de 69 países distintos. Ingresaron 379 delegaciones y se completaron 1458 encuestas de satisfacción.

Enero, 2024.

# VISITANTES

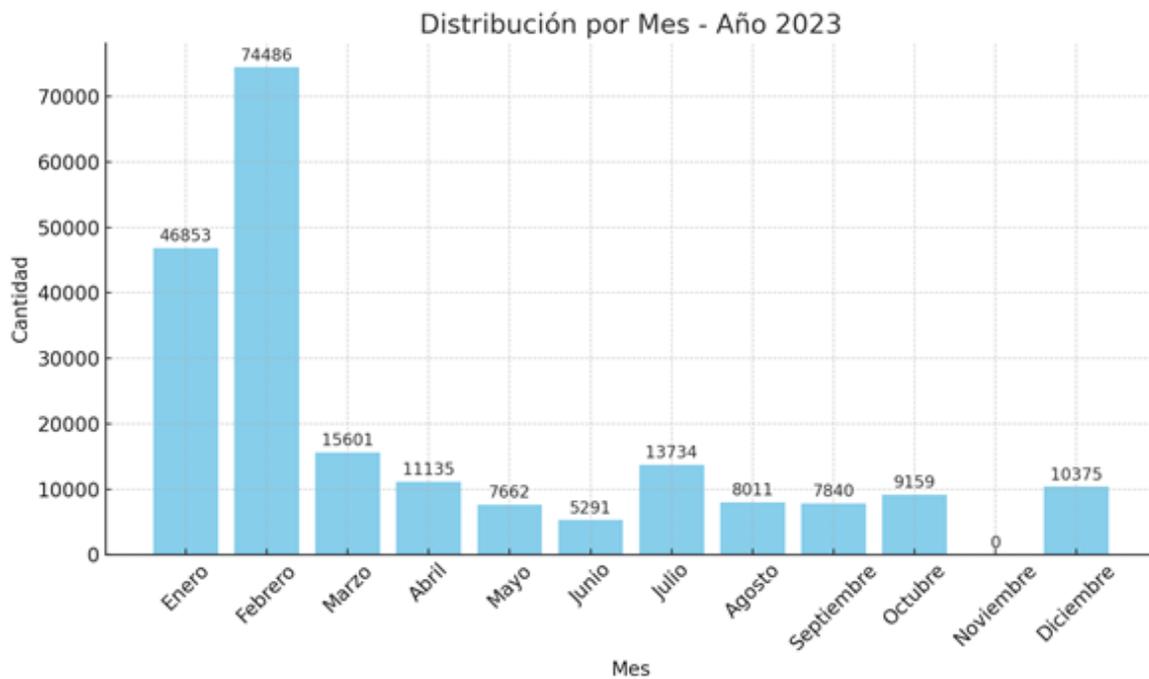
En 2023, el Museo de Sitio Castillo de Niebla experimentó una significativa recuperación en términos de afluencia, registrando 210.147 visitantes. Este **aumento, que representa un 137% en relación con el año anterior**, se puede vincular directamente con la eliminación de las restricciones de movilidad que habían sido impuestas debido a la pandemia. Dichas restricciones causaron una disminución notable en las visitas durante años anteriores. Es interesante observar que, incluso en 2020, el museo mantuvo un número alto de visitantes. Esto ya que las medidas restrictivas se aplicaron después de la temporada de verano, periodo que concentra el mayor número de visitantes. Esta dinámica queda evidenciada en el gráfico presentado:



**El museo estuvo abierto al público durante 237 días.** De martes a domingo en enero y febrero, y de martes a sábado el resto del año. Además, se recibieron visitantes de manera excepcional el domingo 28 de mayo, con motivo del Día de los Patrimonios Culturales. También, debido a movilizaciones de funcionarios públicos, el museo no brindó atención al público desde el jueves 26 de octubre hasta el martes 5 de diciembre.

## VISITANTES

En cuanto a la visitación mensual, **febrero fue el mes con más visitas**, seguido por enero, marzo y julio. Junio, en cambio, registró la menor cantidad, coincidiendo con el mes más lluvioso del año. Cabe destacar que en noviembre no se registraron visitas.



## VISITANTES

Durante el 2023, el **promedio diario de visitantes fue 886 personas**. El sábado 25 de febrero fue el día con mayor afluencia de visitantes, recibiendo a 7605 personas. Al día siguiente, domingo 26 del mismo mes, ingresaron 3947 personas más, sumando un total de **11.552 visitantes en tan solo dos días**, lo que representa el 5,5% del total anual. Esta cifra supera la visitación mensual media, como se muestra en el gráfico anterior.

Entre enero y febrero, ingresaron 121.339 personas, lo que equivale al 58% del total anual. Excluyendo estos meses, el sábado 8 de abril fue el día con mayor visitación, recibiendo a 2296 personas. Por otro lado, el jueves 31 de junio, un día lluvioso, fue el día con menor afluencia, registrando solo 38 visitantes.

En cuanto a la distribución de visitantes en los días de la semana, el sábado obtuvo el mayor porcentaje de visitas con un 30%, seguido del viernes y martes con un 18% cada uno. Los miércoles y jueves representaron un 17%, respectivamente.

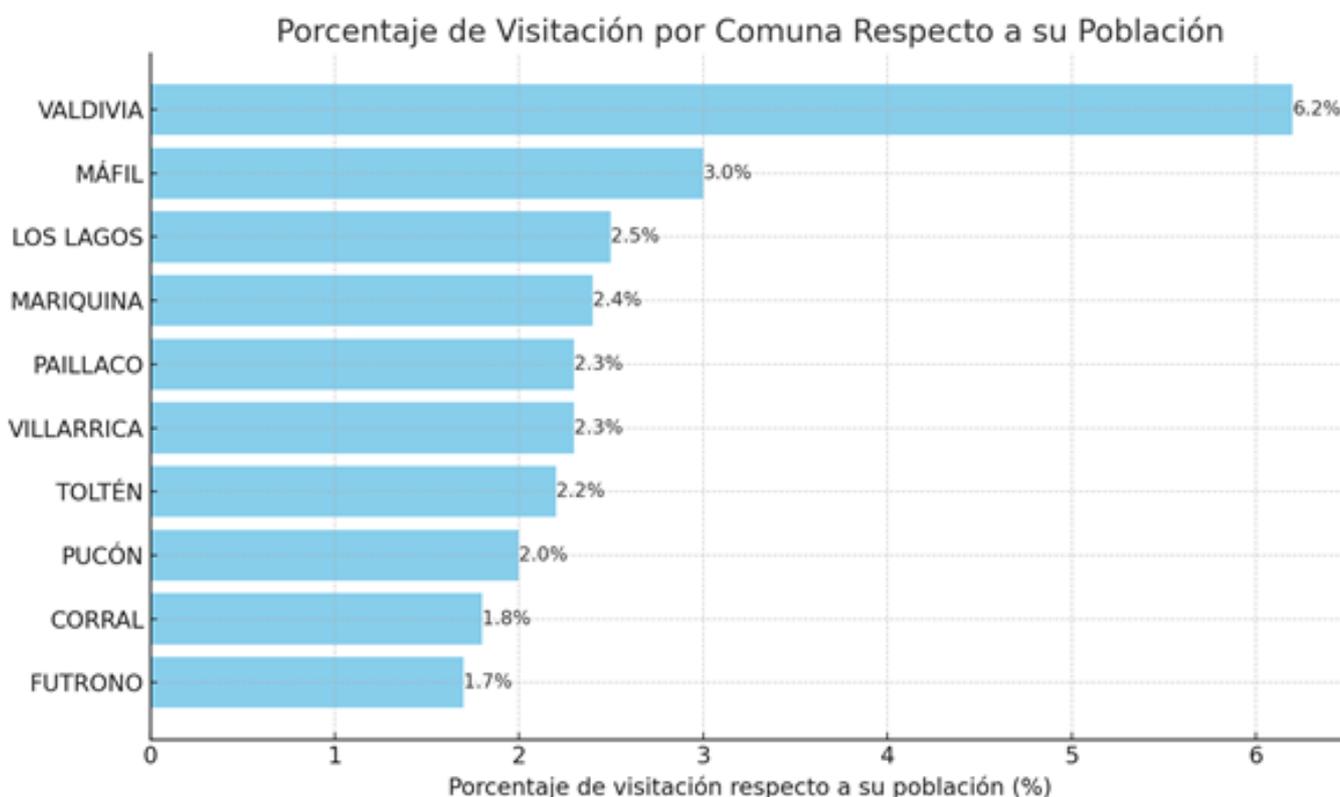
Finalmente, el balance reflejó que el **51% de quienes visitaron el lugar fueron de género femenino**.



## VISITANTES NACIONALES

En cuanto a la procedencia de los y las visitantes[1], el 20% llegó desde la comuna de Valdivia y el 13% de la suma de las comunas de la provincia de Santiago, región metropolitana[2]. El 6% lo hizo desde Temuco y el 3% desde Puerto Montt, Osorno y Concepción, respectivamente.

**De las 346 comunas existentes en Chile, de 308 llegó gente al museo en 2023**, lo que vuelve a confirmar la cobertura nacional del espacio ya que recibe gente de más del 89% de las comunas del país.



Sin embargo, de acuerdo al anterior gráfico, si se considera la visitación por comunas considerando la cantidad de población que reside en ellas[3], la más representativa también fue Valdivia con un 6% del total, pero esta vez seguido de comunas aledañas como Máfil, Los Lagos, Mariquina y Paillaco.

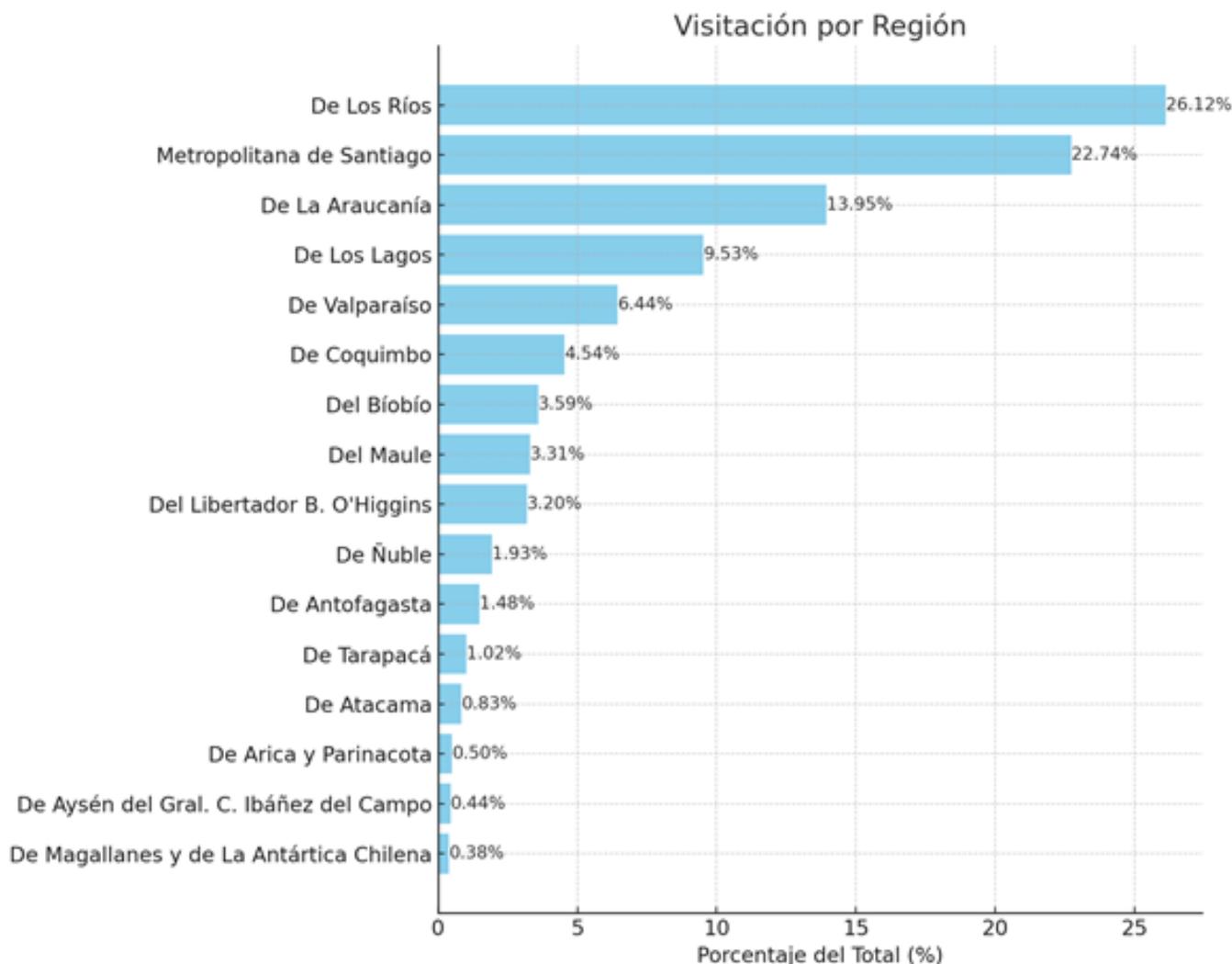
[1] Los datos respecto a la procedencia de los visitantes fueron pesquisados a partir de marzo de 2023, por lo que representan una muestra muy significativa pero no el total de la visitación.

[2] Se suman ya que el visitante capitalino tiende a responder por su ciudad de residencia cuando se le consulta por su comuna. Es decir, muchos confunden su provincia con su comuna y distorsionan la representatividad comunal.

[3] De acuerdo a los datos del censo 2017.

## VISITANTES NACIONALES

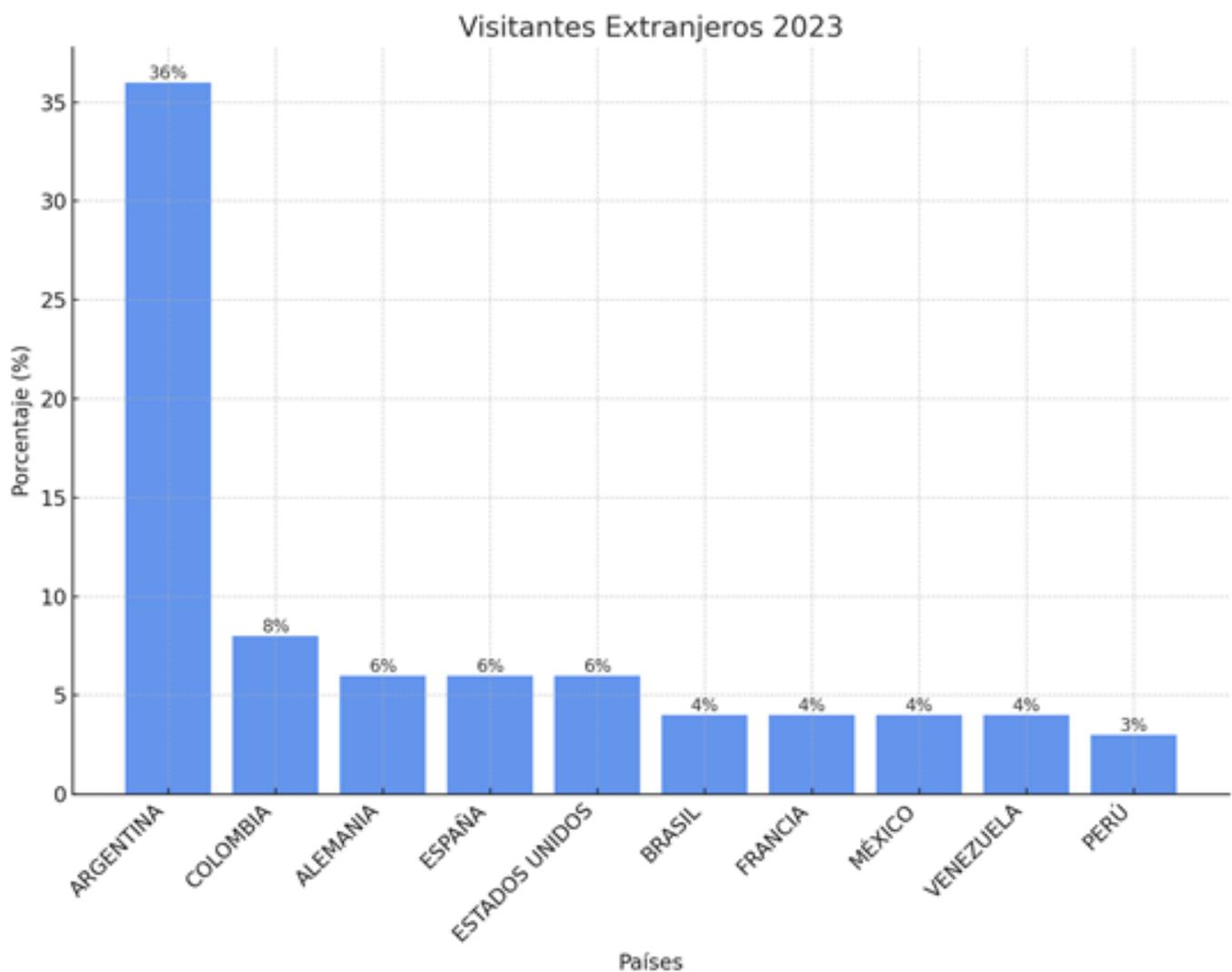
Es interesante destacar que, además, el 26% de la visitación total al museo proviene de la Región de Los Ríos, seguido de la Metropolitana y Araucanía.



Finalmente, del total de personas que conforman esta muestra, **un significativo 3% se identificó como habitante de la costa valdiviana.**

## VISITANTES INTERNACIONALES

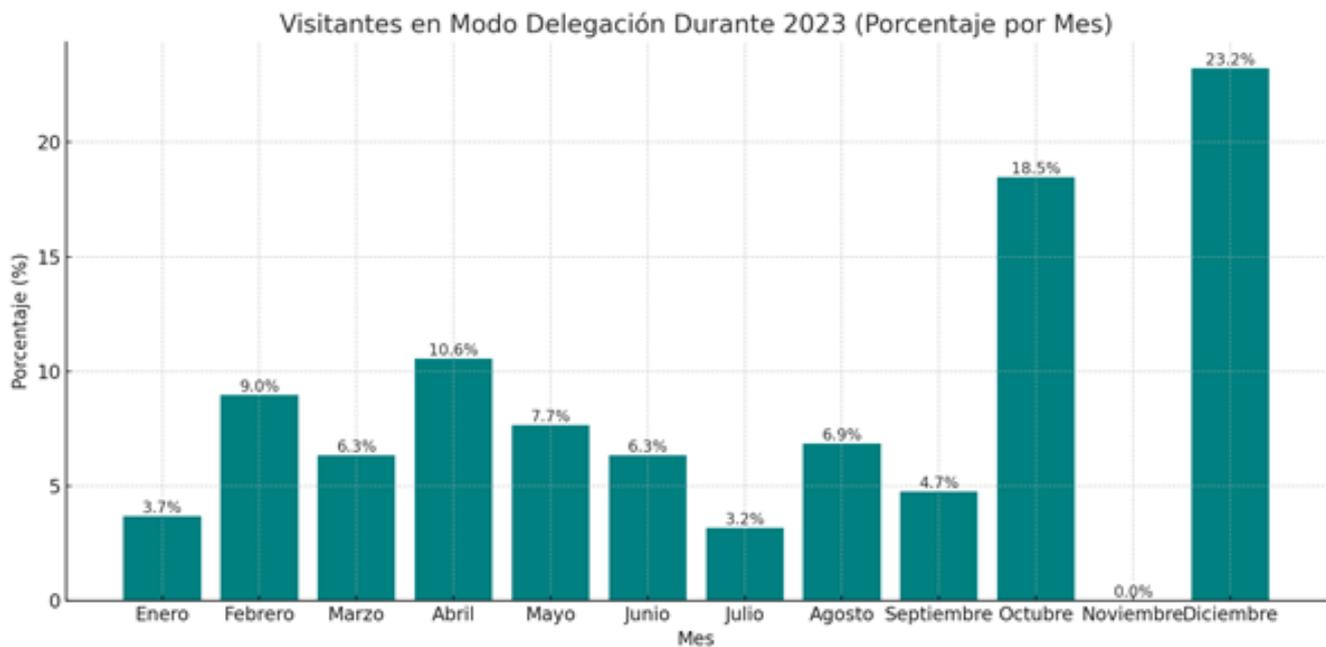
Entre marzo y diciembre de 2023 se recibieron 5.531 visitantes provenientes del extranjero. **El país más representado fue Argentina**, seguido de Colombia y Alemania, lo cual representa una constante respecto a los años anteriores. También hubo visitantes de países tan distantes como Túnez, Serbia, Ghana, Andorra o Indonesia.



# DELEGACIONES

Uno de los servicios destacados es la recepción de grupos y delegaciones de visitantes. Estas visitas se acompañan dentro de lo posible de una charla de bienvenida y de acuerdo a las condiciones, de guiados personalizados realizados por nuestra área educativa o por voluntarios guías locales caracterizados como personajes de época.

**Durante 2023 ingresaron 379 delegaciones que en total agruparon a 12.435 personas.** A 64 de esas delegaciones se les realizó un guiado por parte de nuestra área educativa, a un 17% del total.

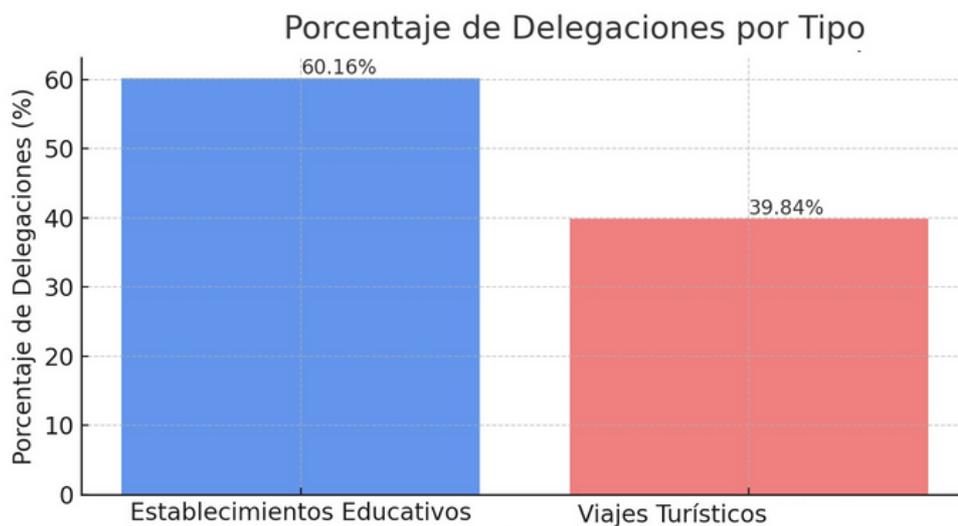


## DELEGACIONES

La mayor cantidad de visitantes en esta modalidad se recibió entre octubre y diciembre. En ellos, en 37 días de atención, ingresaron 157 delegaciones equivalentes a 5179 personas y un promedio de cuatro delegaciones por día.

Una completa visita guiada por el sitio demora no menos de una hora y treinta minutos.

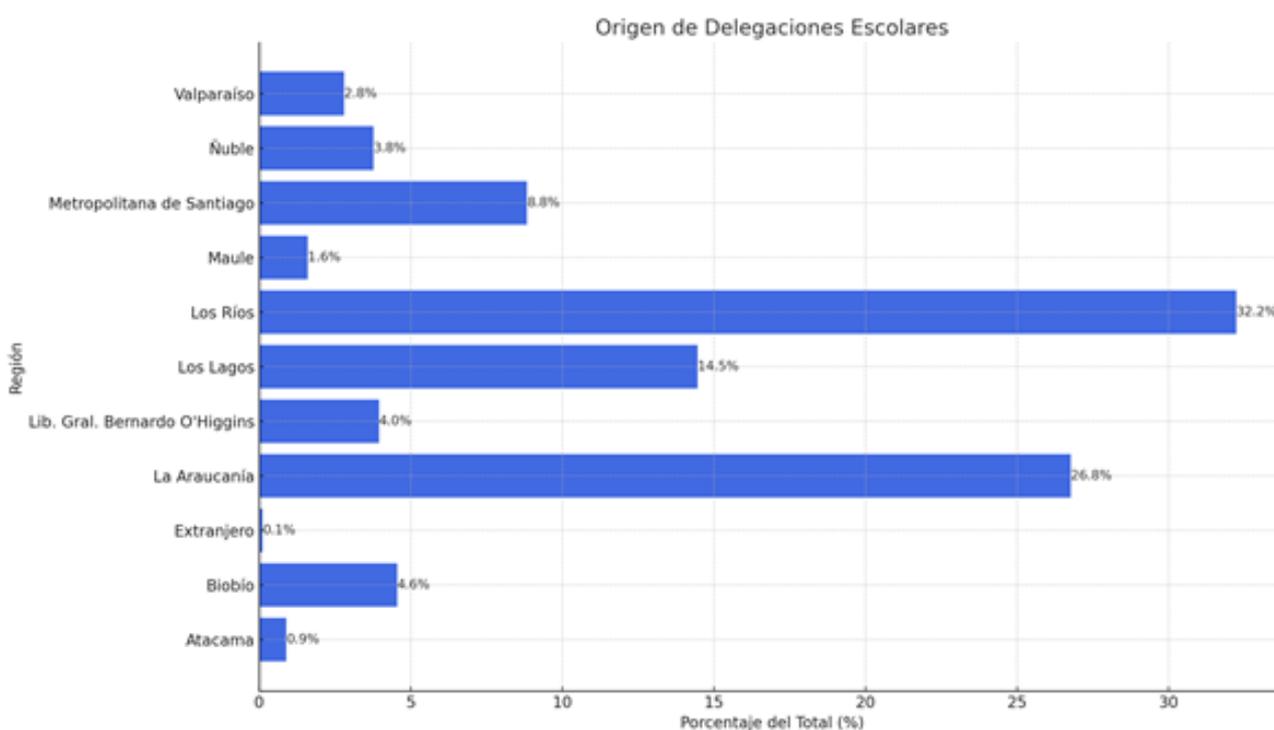
Por otra parte, del total de delegaciones **228 se identificaron como provenientes de establecimientos educacionales**, mientras 151 como viajes turísticos o de programas de viajes de adultos mayores.



## DELEGACIONES

En cuanto a las delegaciones de establecimientos educacionales y quienes informan género, ingresaron 7.503 personas y en porcentaje prácticamente igual identificadas como masculinas y femeninas. No sucede lo mismo con las **delegaciones de turismo o de adultos mayores, donde el 66% se identifica con el género femenino**, consecuente con los años anteriores.

En cuanto a los establecimientos educacionales, la mayor cantidad de visitas corresponde a estudiantes de educación secundaria, seguidos de básica, universitaria y pre básica.

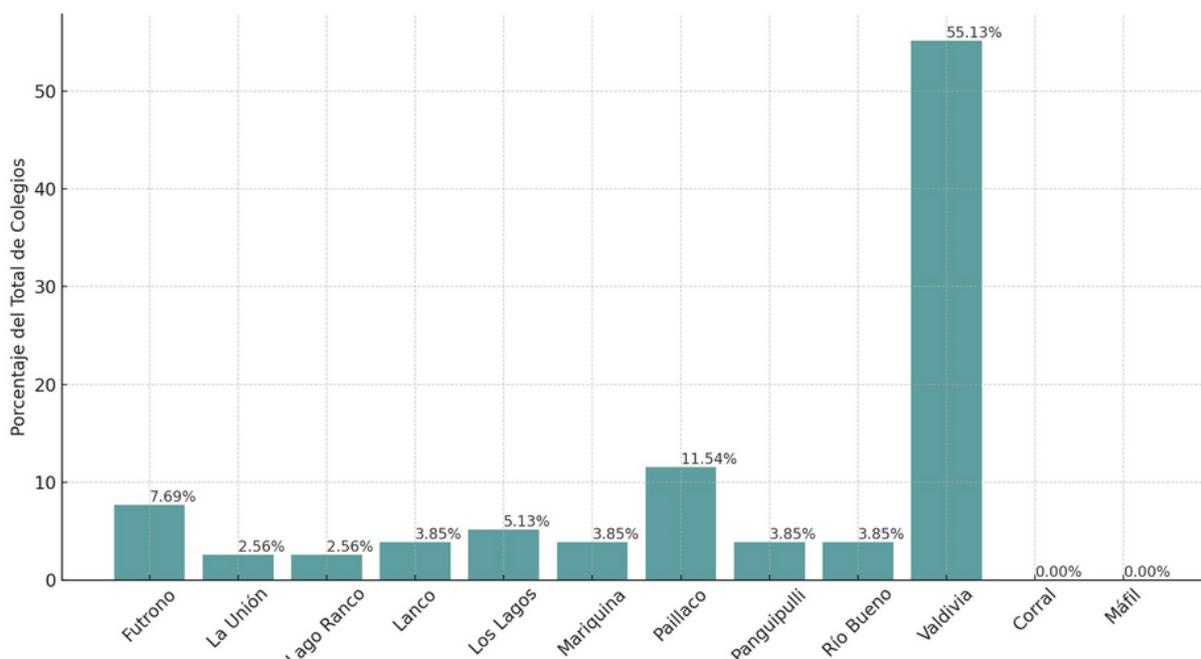


En cuanto al origen de estos grupos, el 32% pertenece a la misma región de Los Ríos, un 26% a la región de La Araucanía y 14% a Los Lagos.

## DELEGACIONES Región de Los Ríos

La comuna de **Valdivia resalta notablemente en la región de Los Ríos como el punto de partida de la mayoría de las delegaciones escolares que visitan el museo**, aportando un significativo 55.1% del total, con un número absoluto de 43 instituciones educativas participantes. Llama la atención que, dentro de la misma región, existan comunas como Corral y Máfil que no registraron visitas en el período reportado. Esta situación representa una ventana de oportunidad para enfocar esfuerzos de inclusión y promoción dirigidos a estas comunas con el objetivo de incrementar su participación para el año 2024.

Origen de Delegaciones Escolares por Comuna



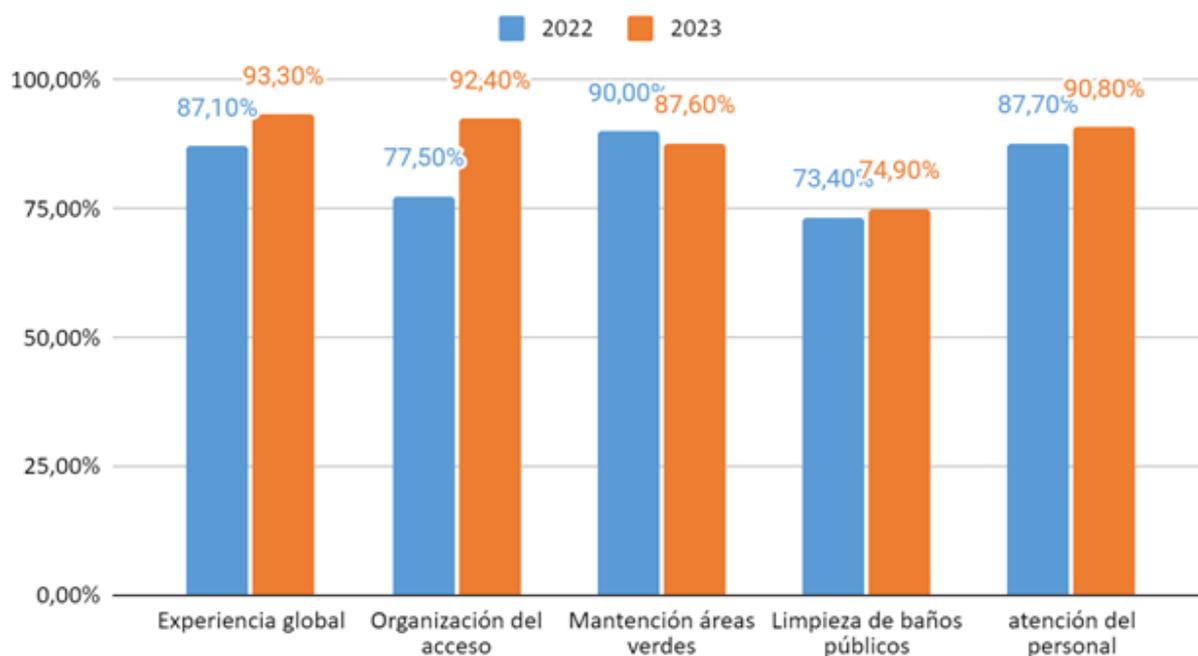
# ENCUESTAS

Durante 2023, al igual que en el año anterior, se implementó de forma permanente una encuesta de satisfacción para los visitantes del museo. Aquellos que deseen participar pueden hacerlo voluntariamente escaneando uno de los códigos QR ubicados en un tótem al final del recorrido, que enlaza a una encuesta creada en Google Forms. **Se recopilaron un total de 1458 encuestas.**

La encuesta mantuvo los mismos cinco ítems del año anterior, que incluyen: una valoración general de la experiencia del visitante; una valoración de la organización en el acceso al museo; una evaluación de la mantención de las áreas verdes; una evaluación de la limpieza de los baños públicos; y una valoración de la atención del personal del museo. Adicionalmente, se ofreció un espacio para comentarios libres, sugerencias, reclamos o felicitaciones.

En las valoraciones, se utilizó una escala donde 1 representa 'muy malo', 2 'malo', 3 'regular', 4 'bueno' y 5 'muy bueno'. Las preguntas no eran obligatorias, permitiendo a los encuestados responder a tantas preguntas como consideraran pertinentes.

En términos generales, los resultados ofrecen muy buenas calificaciones. A continuación se grafica la opción "muy buena" por ítem comparándola con el año anterior:

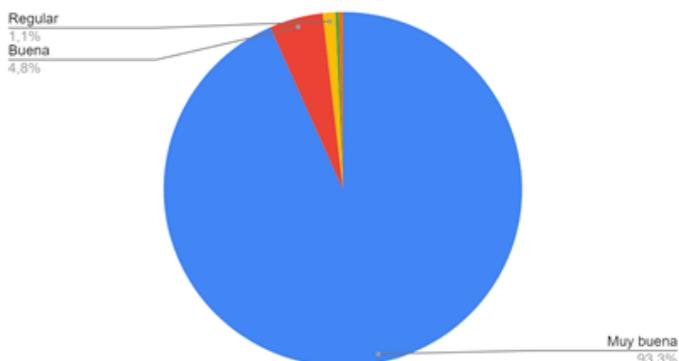


Comparativo de años 2022 y 2023 en relación a la máxima puntuación obtenida en cada pregunta

## DETALLE ENCUESTAS

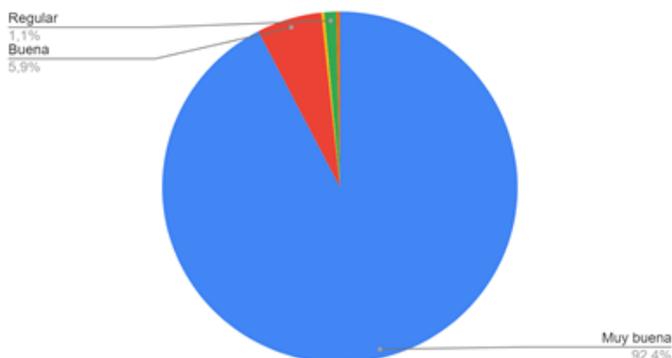
En el detalle por ítem, en 2023 la valoración de la experiencia visitando el Museo de Niebla es muy buena. Un 93% de quienes respondieron declararon el máximo de puntaje, superando el 87% del año anterior.

Evalúa tu experiencia visitando el Museo



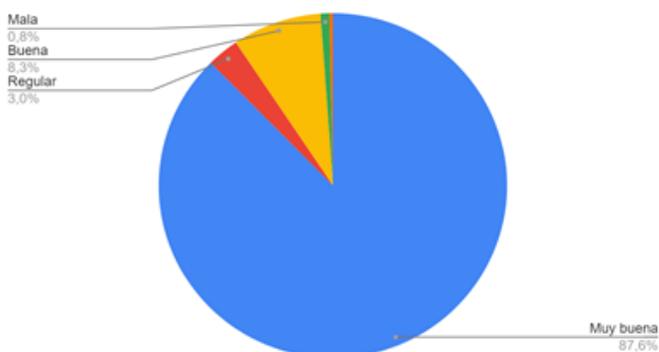
En cuanto a la organización en el acceso, el 92,4% lo calificó con máxima puntuación, constatando una mejora significativa respecto al 77% del año anterior donde las restricciones complicaron lo expedito del acceso.

Evalúa la organización en el ACCESO al museo



La mantención de las áreas verdes fue calificada con un 87%, leves 3 puntos porcentuales bajo el año anterior.

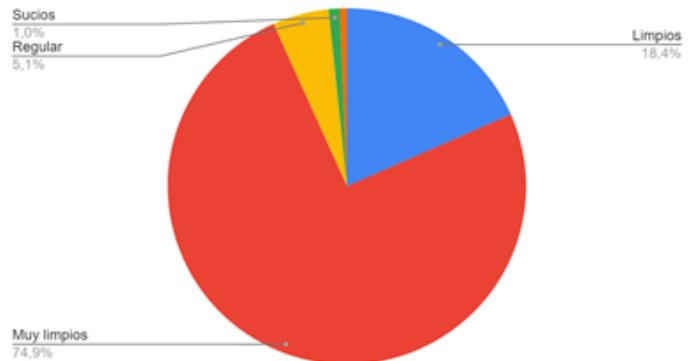
Evalúa la mantención de las áreas verdes.



## DETALLE ENCUESTAS

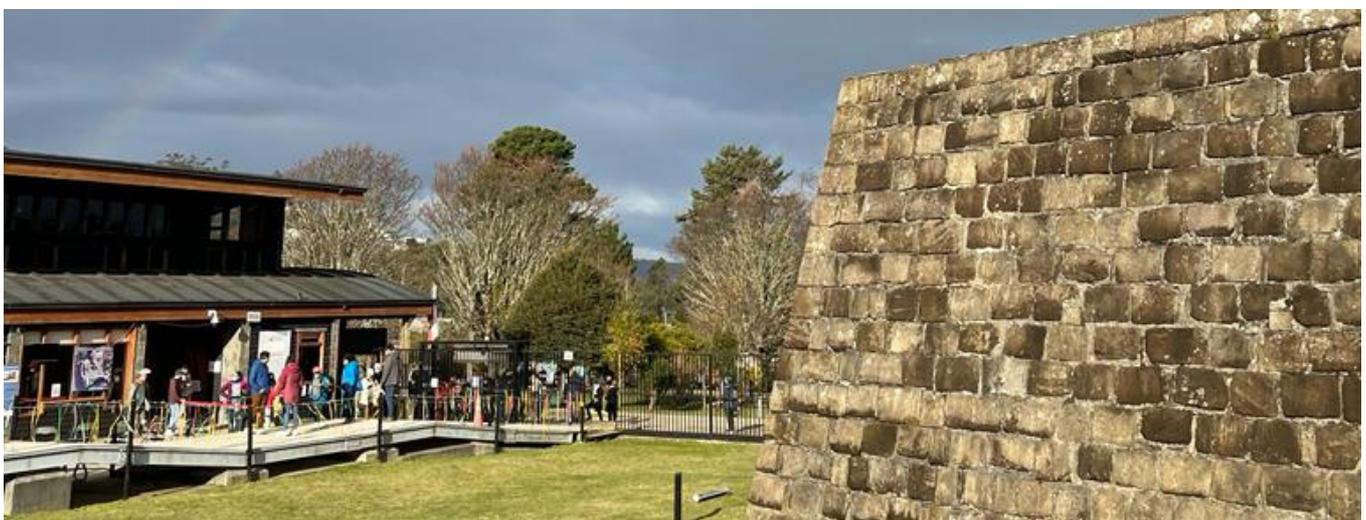
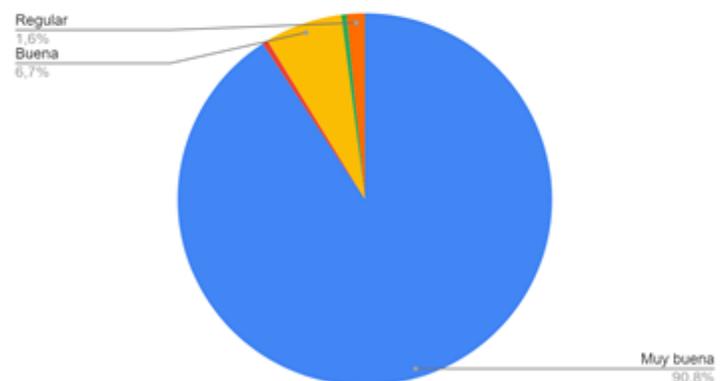
Considerando la alta visitación que recibe el museo, la pregunta por la limpieza de baños públicos es siempre la más compleja. En 2023 un 74.9% valoró con máxima puntuación este aspecto, mejorando casi dos puntos respecto al año anterior.

Si accediste a los baños, evalúa su limpieza



De manera muy satisfactoria al trato del personal del museo fue evaluado nuevamente con la máxima puntuación. El 90.8% de los encuestados cree que la atención del personal del museo es muy buena, lo cual coincide con los positivos comentarios libres que habitualmente se recibieron.

Evalúa la atención del personal del museo



## COMENTARIOS LIBRES

Respecto a la pregunta que permitió a los visitantes realizar comentarios libres relacionados con su experiencia visitando el museo (¿quisiera realizarnos algún comentario o sugerencia?), 1000 personas contestaron.

Para realizar un balance de esos comentarios, se pueden agrupar por categorías generales basadas en su contenido y tono. Esto permite identificar las áreas de fortaleza y las oportunidades de mejora para el museo.

### Aspectos Positivos

1. Conservación y mantenimiento: Muchos visitantes elogiaron el buen estado y cuidado del lugar, siendo mayoritarios los adjetivos al respecto.
2. Experiencia educativa y cultural: Varios comentarios resaltaron el valor del espacio en esos aspectos.
3. Accesibilidad y organización: Se apreciaron las facilidades de acceso, destacando las pasarelas, así como la organización general.
4. Atención del personal: El personal recibió varios comentarios elogiando su amabilidad y disposición.
5. Gratuidad: La entrada gratuita fue un punto recurrentemente destacado de manera positiva.
6. Infraestructura: Las instalaciones y la infraestructura fueron bien recibidas, especialmente en términos de diseño y señalización.



## Áreas de Mejora

1. Accesibilidad para personas en situación de discapacidad: Se sugiere aumentar el acceso para personas en sillas de ruedas y con otras discapacidades, ya que el recorrido se identifica solo parcialmente habilitado para ellos. Existen aún áreas a las cuales no se puede acceder.

2. Información y guías: Se recomienda habitualmente más personal para explicar la historia y detalles del lugar, así como mejorar la información disponible (incluyendo material en braille o audio guías para no videntes).

3. Manejo de multitudes y seguridad: Algunos visitantes mencionaron la necesidad de atender estos temas en relación a la proporción de visitación del verano.

4. Facilidades y servicios adicionales: Sugerencias incluyen mejorar baños, ampliarlos e incorporar bebederos de agua en el recorrido.



En términos generales el museo es un lugar apreciado por su valor cultural y educativo, así como por su accesibilidad y excelente atención al público. Sin embargo, también indica áreas donde podrían haber mejoras, especialmente en cuanto a la accesibilidad para personas en situación de discapacidad, la provisión de información y guías, entre otros.

