

ESTADÍSTICAS ESTIVALES ENERO Y FEBRERO 2024

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 estadístico **CONTIENE DATOS RELACIONADOS EXCLUSIVAMENTE CON LA VISITACIÓN DE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DE 2024.**

Durante este periodo de alta concurrencia se realizaron 51 jornadas de atención de público, entre martes y domingo, de 10 a 18 horas.

El informe se estructura en seis secciones. La primera, "Visitación", ofrece un análisis estadístico integral del acceso. La segunda, "Visitantes", detalla el perfil de las personas que accedieron. En "Delegaciones" se describe la llegada de este tipo de visitantes, seguido de "Datos Adicionales". La sección "Comparativo" compara los datos con el año 2023, y por último, la "Encuesta de Satisfacción" refleja la evaluación de los usuarios y usuarias durante sus visitas.

VISITACIÓN

El Castillo de Niebla fue visitado por 109.262 personas; 39.599 en enero en 26 días de atención y 69.663 en febrero en 25 días de atención, proporción reflejada en el gráfico a continuación:

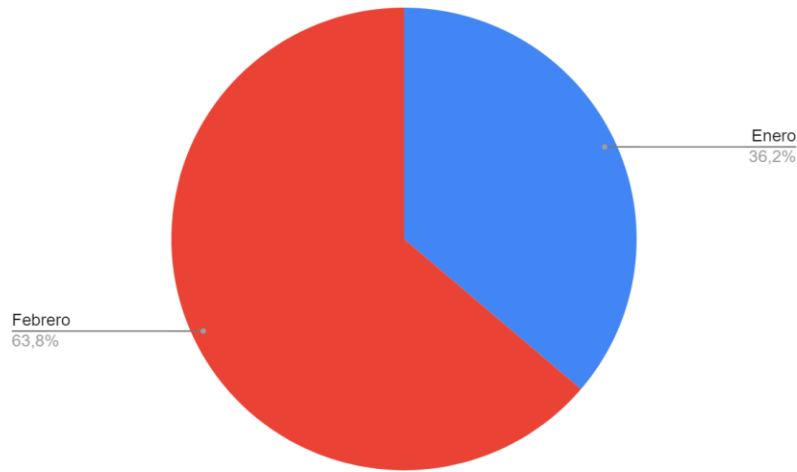


Ilustración 1. Porcentaje de visitación por mes

La afluencia de visitantes experimentó un incremento gradual desde el inicio de temporada, con un notable aumento desde los 702 visitantes registrados el martes 2 de enero hasta alcanzar **los 7.222 visitantes el sábado 24 de febrero**. El gráfico a continuación muestra este crecimiento con una línea de tendencia en rojo, mientras que los picos máximos de visitas se destacan en azul. Es relevante señalar que las caídas a cero en la línea azul indican los lunes, días en los cuales el lugar permanece cerrado para tareas de mantenimiento interno.

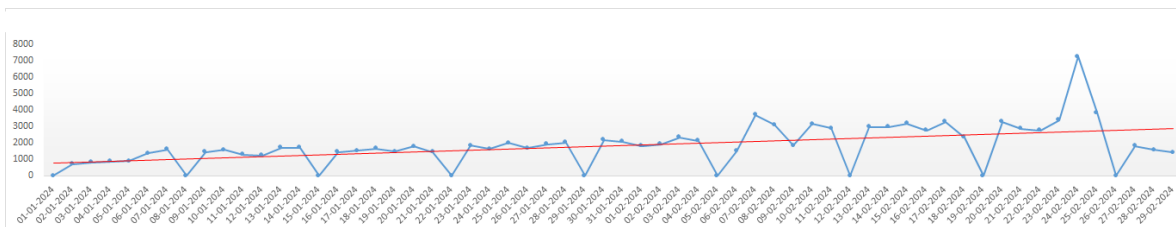


Ilustración 2. Visitantes por día

El número **promedio de visitantes diarios se situó en 2.142 personas**, experimentando un crecimiento de 1.523 visitantes en enero a 2.787 en febrero. Los sábados registraron la mayor afluencia de público, seguidos por los domingos y los miércoles.

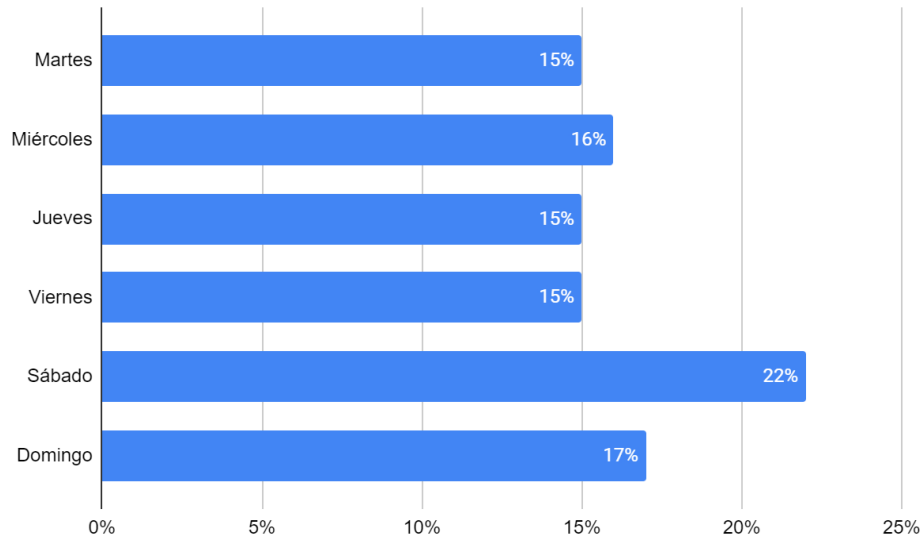


Ilustración 3. Visitas por día de la semana

Durante la temporada, se observaron **dos franjas horarias** en las cuales el flujo de visitantes aumentó significativamente: una desde las 12:15 hasta las 13:30 horas y otra desde las 15:45 hasta las 17:10 horas, tal como se detalla a continuación:

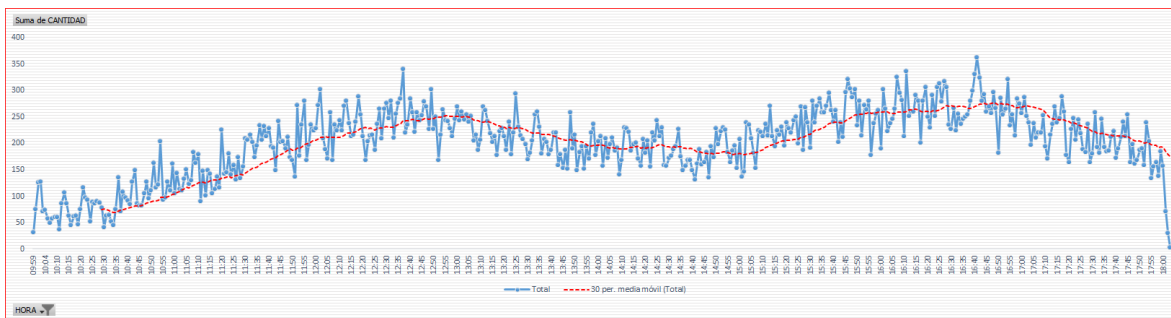


Ilustración 4. Ingresos por rango horario

Estas observaciones provienen del análisis de los registros de acceso, los cuales también registran el momento exacto en que cada visitante entró al lugar durante el verano.

VISITANTES

Respecto a la procedencia de los y las visitantes, hubo representación de 330 comunas del país, lo cual significó que **solo de 16 comunas y la Antártica no entró gente al Castillo de Niebla durante el verano de 2024.**

Entre las comunas más frecuentes se encontraron Valdivia, Temuco y Santiago Centro, como se ilustra en el gráfico a continuación:

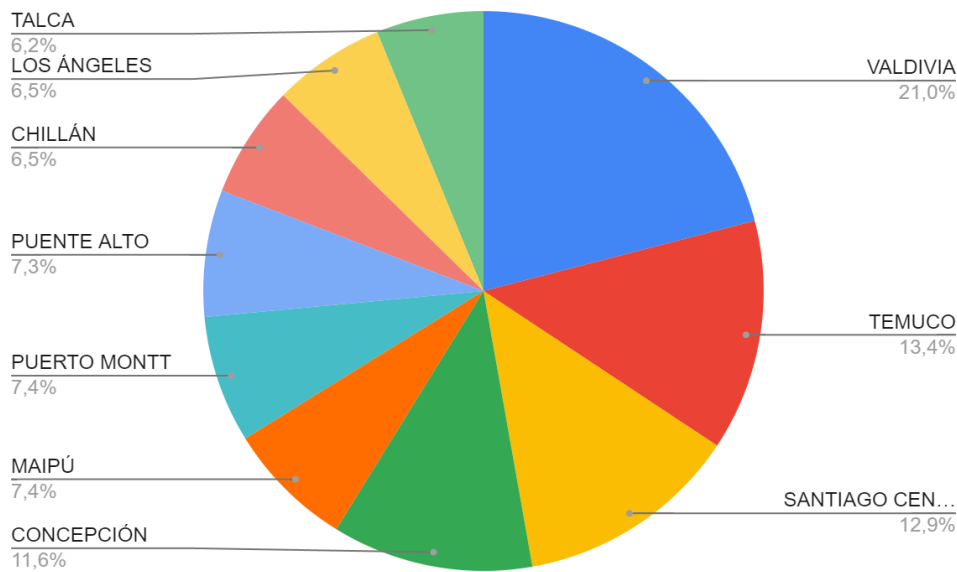


Ilustración 5. Diez comunas con mayor representación

Adicionalmente, **992 personas se identificaron como residentes locales**, viviendo en áreas costeras cercanas al Monumento.

Agrupando las comunas en las provincias a las que pertenecen, la de Santiago representó con diferencia el territorio desde donde más gente llegó al Castillo. Las 32 comunas que componen el área metropolitana de Santiago sumaron el 22% del total de visitas, siendo seguidas por las provincias de Valdivia y Cautín.

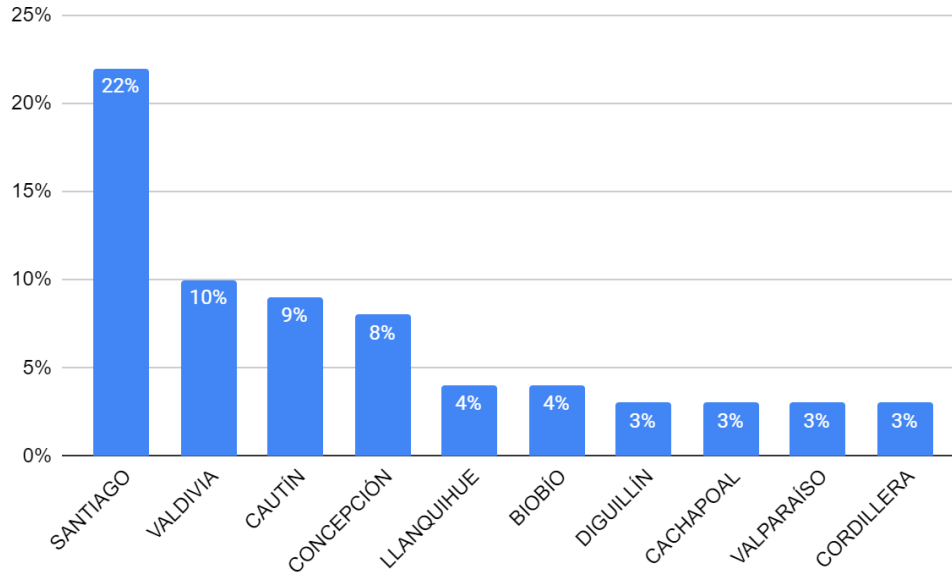


Ilustración 6. Provincias más representadas

A nivel regional, la Región Metropolitana fue la más representada, seguida por la del Biobío, lo cual refleja la predominante distribución poblacional de esas áreas. Sin embargo, la región de Los Ríos se posicionó en el tercer lugar en cuanto a visitas.

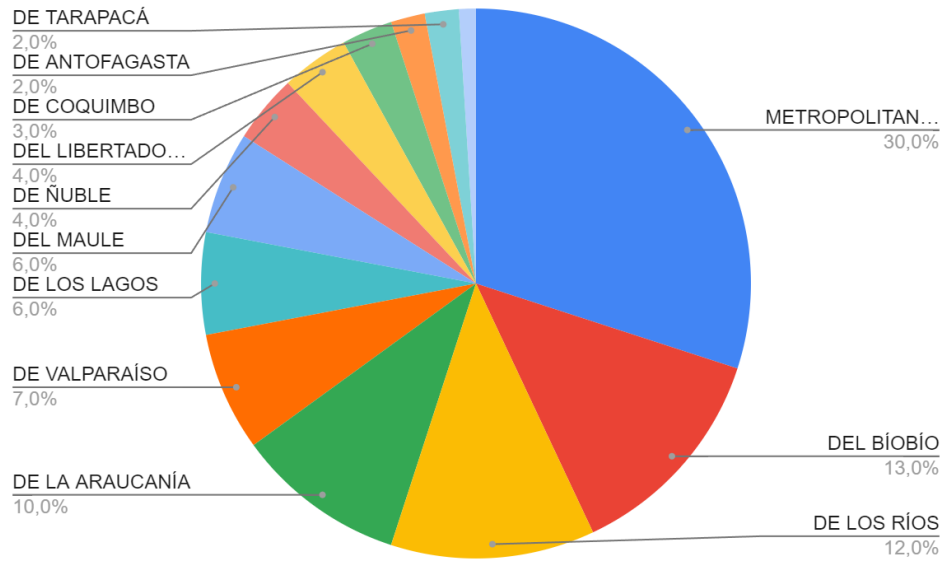


Ilustración 7. Regiones más representadas

Excluyendo a la comuna de Valdivia, dentro de la región de Los Ríos, la mayoría de los visitantes al Castillo de Niebla durante el verano provinieron de comuna de La Unión, seguida por Mariquina y Los Lagos.

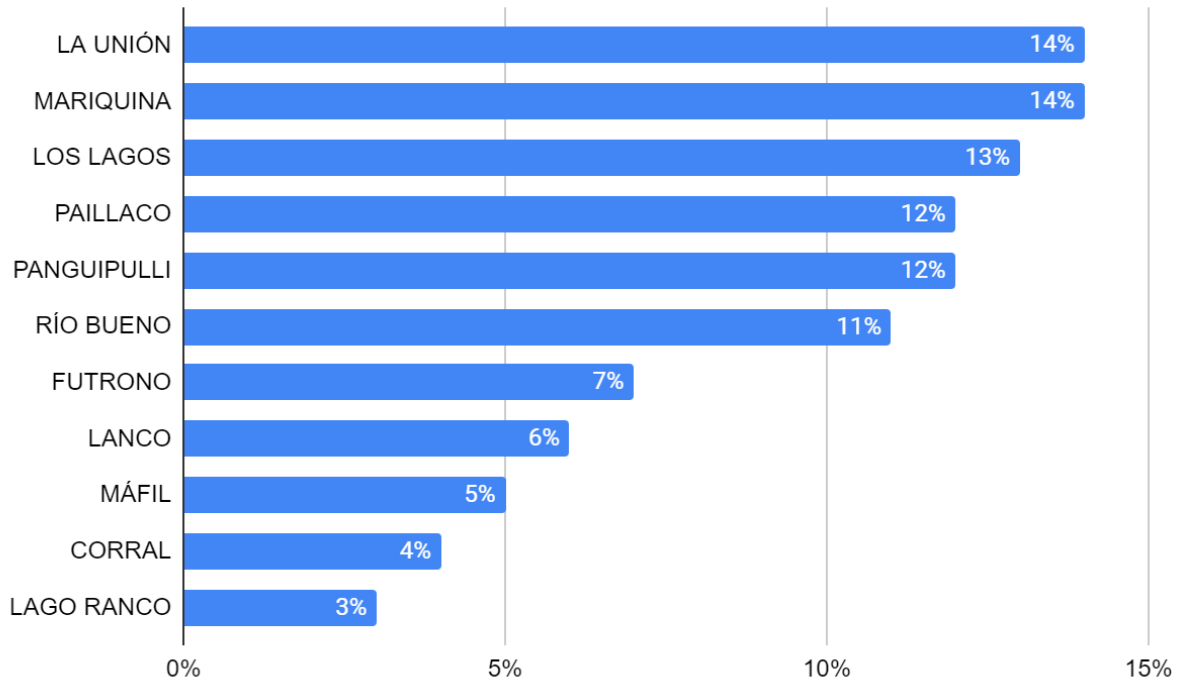


Ilustración 8. Visitantes región de Los Ríos

Por otra parte, **el 2% del total de visitantes durante la temporada se identificaron como residentes en el extranjero**, sumando un total de 2.454 personas. De estos, el 38% llegó desde Argentina, mientras que Alemania y Estados Unidos representaron cada uno un 7%, y Colombia y España, un 6%. En total, 52 diferentes nacionalidades llegaron al Castillo de Niebla. Estos datos pueden verse representadas en el siguiente mapa con tonalidades que oscurecen progresivamente para indicar los países con mayor número de visitantes.

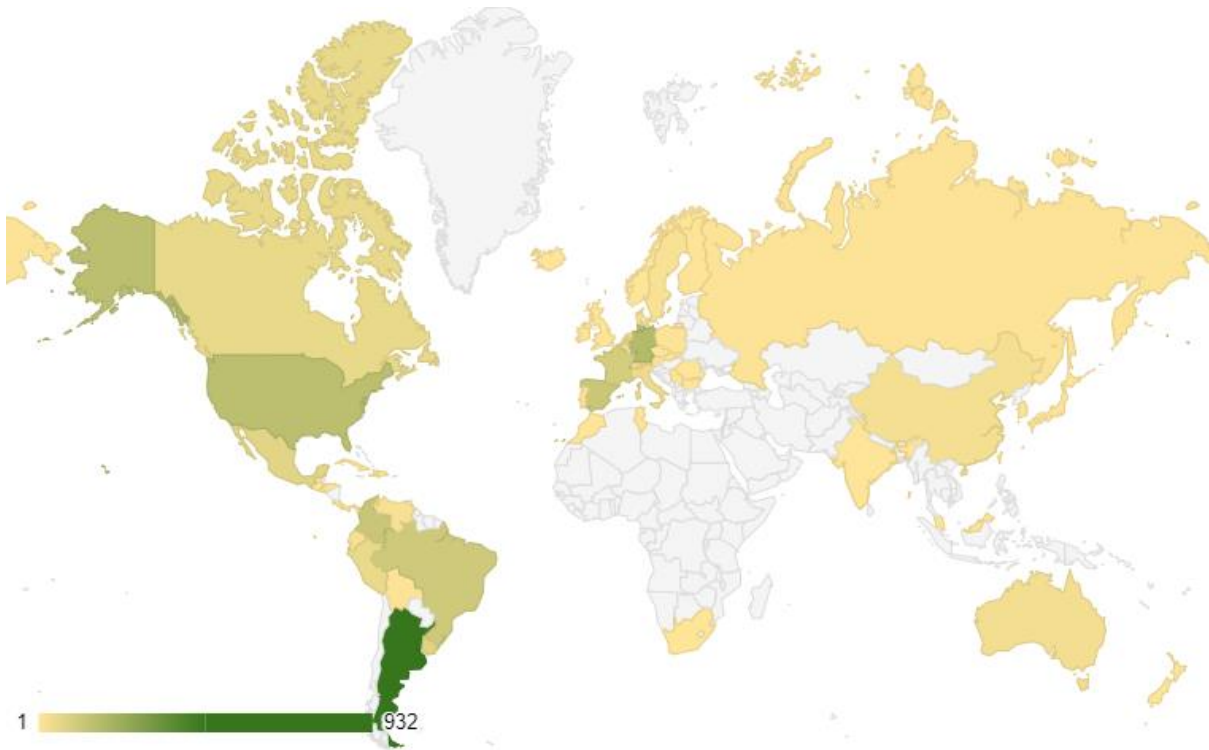


Ilustración 9. Mapamundi de visitación

Por otro lado, tomando en cuenta únicamente a los y las visitantes internacionales al Castillo de Niebla, el 56% llegó de países de habla hispana, mientras que un 15,6% de países angloparlantes y un 9% de germanoparlantes.

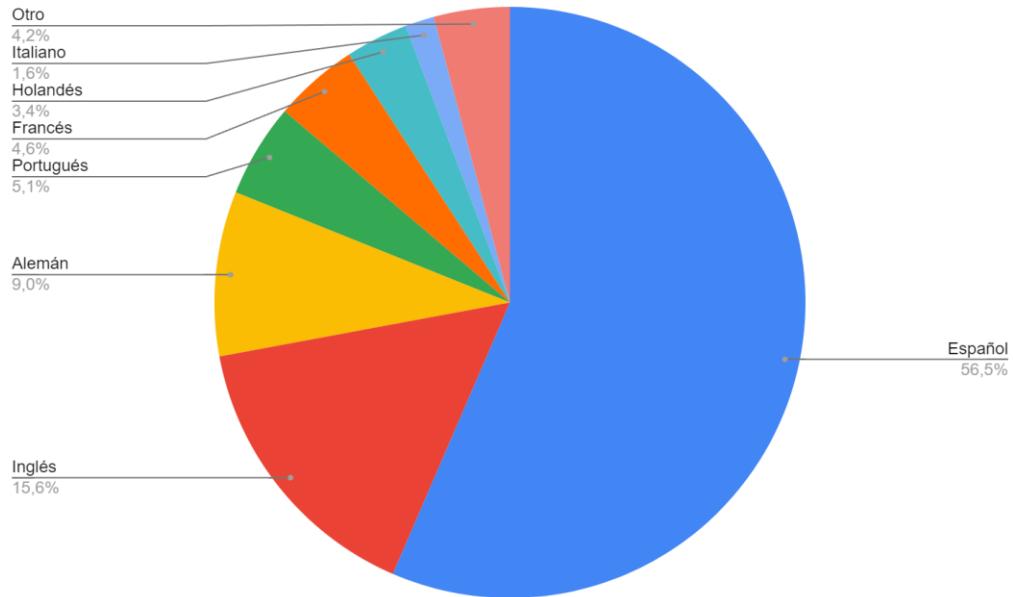


Ilustración 10. Idioma de visitantes extranjeros

Finalmente, y en consecuencia, respecto al total de asistentes durante la temporada, **menos del 1% no tiene al español como su primera lengua.**

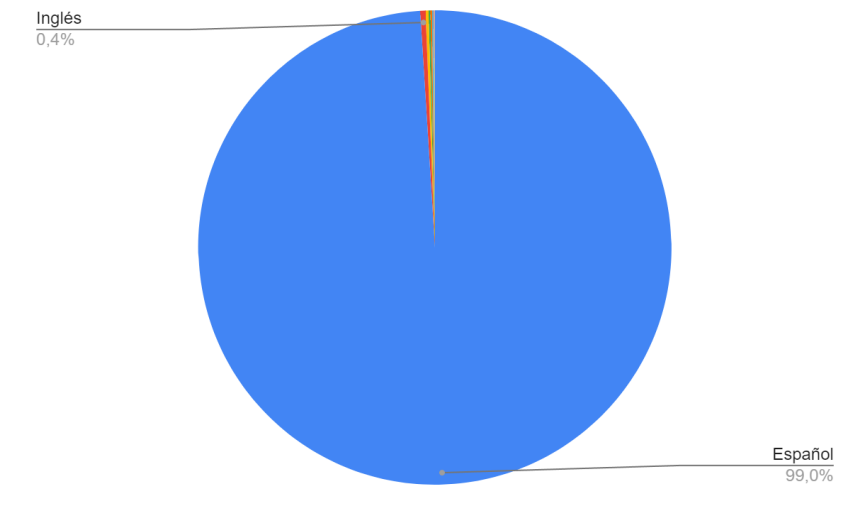


Ilustración 11. Idioma hablado por visitantes

DELEGACIONES

Respecto a las modalidades de visitas, el Castillo acogió a **90 grupos de servicios turísticos** y a 5 delegaciones escolares, sumando entre ambos un total de 3.336 visitantes. El día con la mayor afluencia de grupos fue el sábado 24 de febrero, registrando el acceso de 24 delegaciones, con un promedio de 43 personas por grupo. En términos de origen, la mayoría de estas provinieron de la Región Metropolitana, seguidas por las regiones de Biobío y Coquimbo.

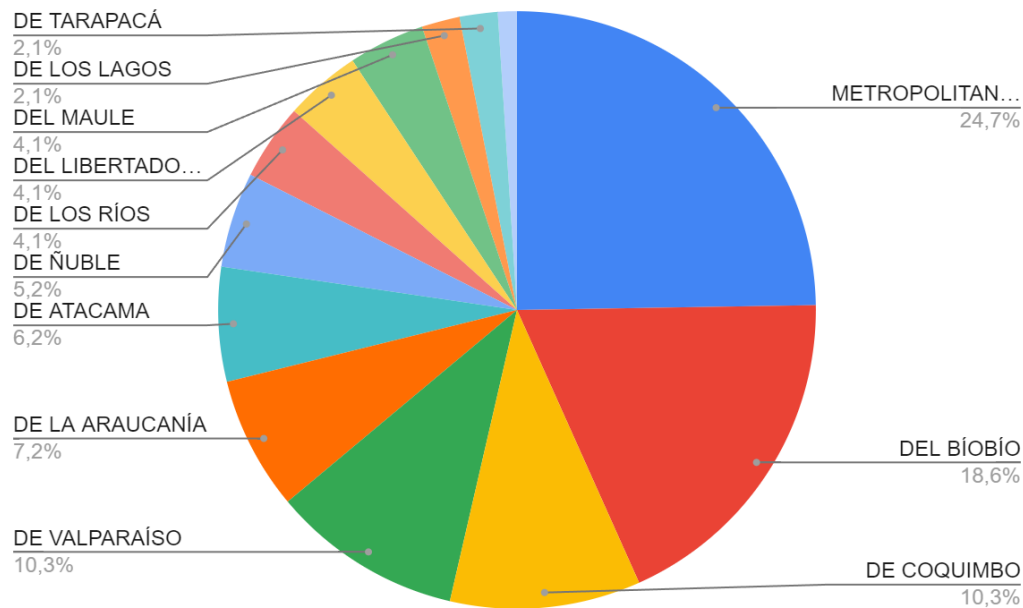


Ilustración 12. Procedencia de delegaciones

DATOS ADICIONALES

Del conjunto total de visitantes, **un 52% se identificó con el género femenino**, dato más o menos constante respecto a estudios anteriores donde suele sobresalir la presencia femenina en este tipo de estudios.

Finalmente, en lo que respecta al acceso de personas con movilidad reducida, el recinto se caracteriza por ofrecer un recorrido parcialmente habilitado para visitantes en silla de ruedas, gracias a las pasarelas metálicas a disposición desde 2015 al interior de esta fortificación construida a partir del siglo XVII. En ese sentido, se contabilizó el acceso de al menos 55 personas en esa condición quienes recorrieron el monumento utilizando una

silla de ruedas. Este dato permite señalar que **diariamente al menos una persona ingresó al Castillo con este tipo de necesidad especial.**

COMPARATIVO

Comparado con la temporada del año 2023, se observó una **reducción del 10% en la cantidad de visitantes**, siendo especialmente notable durante la primera mitad de enero, cuando el promedio diario apenas superó las mil personas. A pesar de esta disminución, el cambio no se considera significativo y sugiere una estabilización en comparación con las últimas cuatro temporadas, que de algún modo estuvieron afectadas por las restricciones relacionadas con la pandemia.

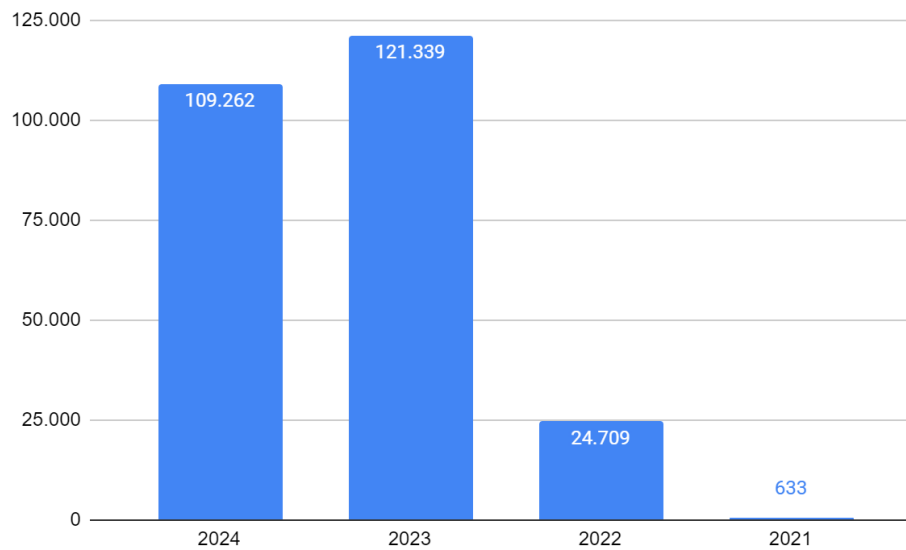


Ilustración 13. Visitación estival 2024-23-22-21

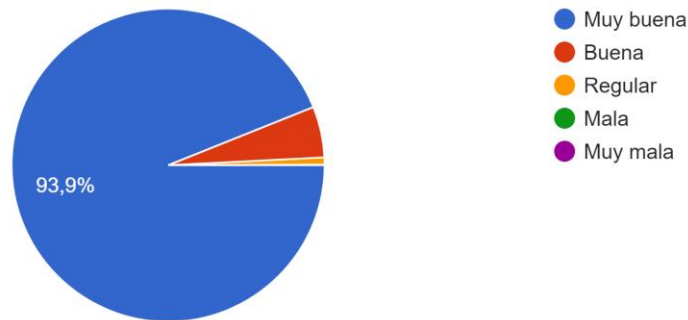
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Al finalizar el recorrido por el Museo de Sitio Castillo de Niebla, se presenta un código QR para que las personas tengan la opción de participar en una encuesta de satisfacción. Durante esta temporada se recogieron 1501 respuestas que evaluaron cinco aspectos: la valoración global de la experiencia, la organización en el acceso, el mantenimiento de las áreas verdes, la limpieza de los servicios higiénicos y la calidad de la atención por parte del personal del Museo de Sitio. Las calificaciones se asignan en una escala de 1 a 5, siendo 1 "muy malo" y 5 "muy bueno". La encuesta permite responder a las preguntas de forma selectiva, según la elección de la persona encuestada.

En términos generales, **la valoración de la experiencia en el Museo de Niebla fue altamente favorable, con un notable 92,1%** de las personas encuestadas asignando la máxima puntuación en cuanto a su satisfacción global con la visita.

Evalúa tu experiencia visitando el Museo de sitio Castillo de Niebla

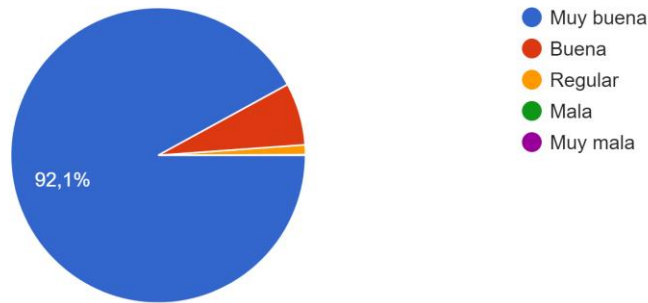
1.501 respuestas



Respecto a la organización en el acceso al monumento, un 92,1% de las personas encuestadas expresaron una opinión muy positiva, destacando que pese a la alta visitación el trámite era ágil y expedito, sin mayores congestiones.

Evalúa la organización en el ACCESO al museo

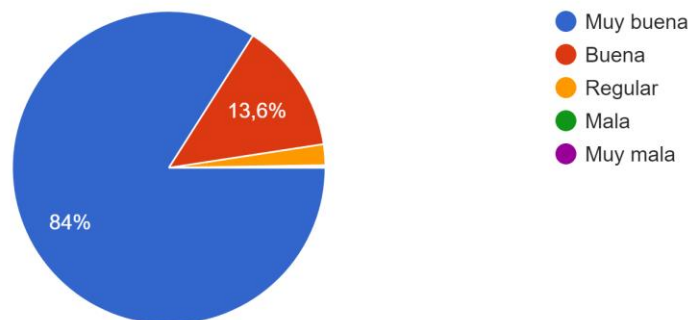
1.497 respuestas



En relación con el mantenimiento de las áreas verdes, aunque obtuvo un 84% de aprobación en la encuesta, se notó cierto descontento debido a la apariencia reseca del terreno. La escasa precipitación durante un verano y el uso racional del recurso, llevó a que el pasto se mostrara más seco de lo habitual, lo cual impide que los espacios luzcan su característico color verde.

Evalúa la mantención de las áreas verdes.

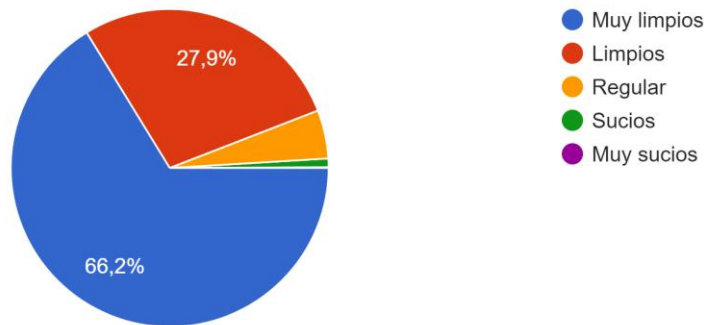
1.490 respuestas



La limpieza de los baños públicos, aunque mayoritariamente recibió evaluaciones positivas, se identificó como otro aspecto susceptible de mejora. Es importante tener en cuenta que estos son espacios reducidos, los cuales enfrentan dificultades para manejar la alta afluencia de visitantes, generando congestión frecuente en su acceso. Por lo tanto, a pesar de los esfuerzos realizados, estos suelen resultar insuficientes y recibieron solo un 66% de máxima puntuación.

Si accediste a los baños, evalúa su limpieza

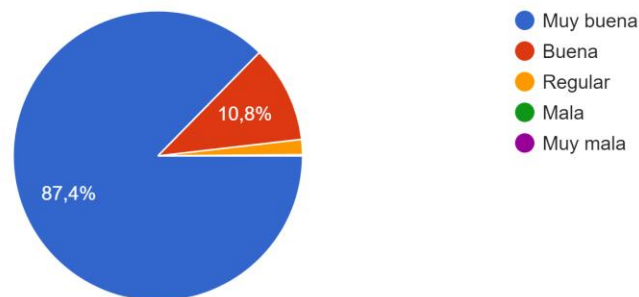
1.256 respuestas



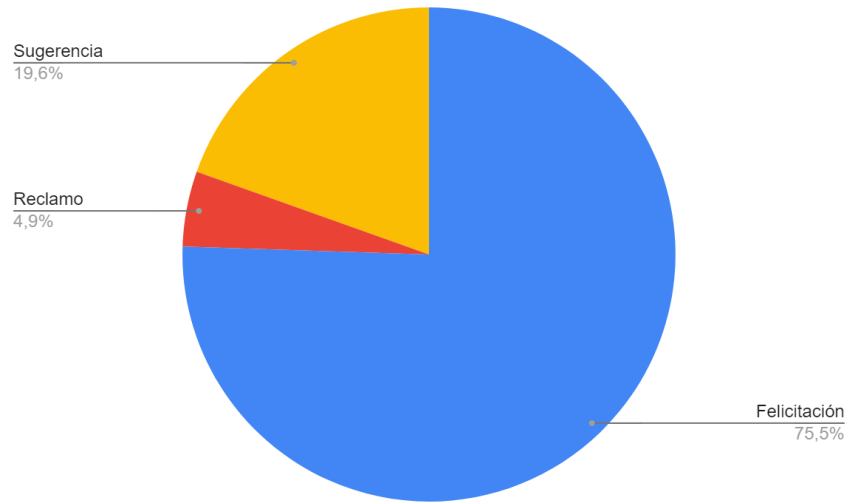
Es especialmente remarcable que la valoración del personal de atención del museo se mantuvo por encima del 87,4% en la máxima puntuación, un aspecto crucial al momento de hacer el balance final. Este logro pertenece a un equipo reducido de funcionarios y funcionarias que se encargó de atender a una gran cantidad de visitantes en un periodo de tiempo bastante corto.

Evalúa la atención del personal del museo

1.480 respuestas



Además, se recogieron 874 comentarios escritos de forma libre, de los cuales el 75% fueron felicitaciones relacionadas con diversos aspectos de la visita.



CONCLUSIÓN

El Museo de Sitio Castillo de Niebla ha concluido otra exitosa temporada estival en 2024, a pesar de enfrentar desafíos como una ligera disminución en el número de visitantes comparado con el año anterior. **La notable afluencia de 109.262 personas durante enero y febrero** refleja el continuo interés y aprecio por el patrimonio cultural que este sitio ofrece.

El análisis detallado de la visitación revela patrones importantes, como las horas pico de visitas y los días de la semana con mayor afluencia, proporcionando insumos valiosos para planificaciones y mejoras en la gestión del sitio. La diversidad en la procedencia de los y las visitantes, tanto a nivel nacional como internacional, subraya el amplio alcance y la relevancia del **Castillo de Niebla como un destino turístico clave para la región y el país.**

La respuesta positiva en la encuesta de satisfacción, con altas puntuaciones en prácticamente todos los aspectos, demuestra el compromiso del museo con la **excelencia en el servicio y la gestión participativa.** Aunque hay áreas identificadas para mejora, se puede utilizar estos comentarios como una oportunidad para enriquecer aún más la experiencia del visitante.

Niebla, marzo de 2024