CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL

GERENCIA ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES RESPECTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO EN LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO

INFORME FINAL SNASPE 2011

Ministerio de Agricultura

Gobierno de Chile

conaf.gob.cl

ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO

INDICE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO 3

I ANTECEDENTES 16

II OBJETIVOS 18

II METODOLOGÍA 18

IV ANÁLISIS DE RESULTADOS 23

4.1 Información general 23

4.2 Expectativas en relación con la unidad 31

4.3 Dimensiones de análisis 32

4.3.1 Zona aledaña 32

4.3.2 Acceso al Área Silvestre Protegida 36

4.3.3 Percepción del personal 41

4.3.4 Infraestructura 48

4.3.5 Actividades de recreación y educación ambiental 91

4.4 Servicios y actividades valoradas 117

4.5 Servicios y actividades esperados en la unidad 119

4.6 Evaluación general 121

4.7 Cumplimiento de las expectativas 125

4.8 Comparación con visitas anteriores 127

4.9 Disposición a recomendar 127

V INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS 128

VI ANÁLISIS DE GÉNERO 130

VII CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES 132

VIII CONCLUSIONES 138

IX RECOMENDACIONES 139

ANEXO 1 Modelo de análisis 144

ANEXO 2 Indicadores de satisfacción 146

ANEXO 3 Presentación de resultados 147

ANEXO 4 Promedio de las evaluaciones de las dimensiones (por sector) 148

ANEXO 5 Dimensiones de análisis, aspectos evaluados y propósitos 149

ANEXO 6 Cuestionario 158

ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO
RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe corresponde a la evaluación global realizada en el contexto de la Encuesta de Calidad de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado del año 2011. El estudio se realizó entre el 28 de enero y el 24 de febrero del 2011, y consideró un total de 2730 encuestas distribuidas en 16 Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

El modelo de satisfacción considera la evaluación independiente de las distintas dimensiones que conforman la percepción de calidad --Zona Aledaña, Acceso, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades de Recreación y Educación Ambiental— y las expectativas tenidas por los visitantes para concurrir a la unidad. Dentro de este modelo la Evaluación General se conforma en el Indicador de calidad de servicios.

1. Caracterización de los visitantes

La composición de los visitantes presenta un predominio de adultos propiamente tales, con un 42% de sujetos en esta categoría, y adultos jóvenes, con una participación importante, de 30%. Los menores de 18 años representan una cuarta parte de los visitantes mientras que los adultos mayores tienen una baja presencia. Los visitantes entrevistados son sujetos con un nivel educacional superior, universitario, los que representan dos tercios de la muestra, con un 14% con Educación Técnica y un 18% de Media, mientras que los que solo tienen Básica alcanzar al 3%.

La visita al Área Silvestre Protegida se conforma en una alternativa de actividad familiar, 41%, situación que se incrementa en la medida que los visitantes entrevistados son adultos propiamente tales –30 a 65 años. Los entrevistados pertenecientes al rango de edad menor, 18 a 29 años, realizan la visita principalmente con amigos, en un 38% de este segmento, o con pareja o la familia, 21% y 19% respectivamente. Los sujetos que concurren en grupos guiados, 19%, tienden a incrementar su presencia a medida que aumenta su edad.

La concurrencia a las ASP tiene mayoritariamente un carácter de visita por el día, 66%, con un tercio de los entrevistados que pernocta en la unidad en la que se le entrevistó, lo que lleva a un promedio de estadía general de 2 días. Las RN Los Flamencos, Pingüino de Humboldt, Río Clarillo y los PN Rapa Nui y Lauca corresponden a unidades con visitantes solo por el día, mientras que los PN Torres del Paine, Conguillío, Radal Siete Tazas y Pan de Azúcar y la RN Río de los Cipreses son unidades que presentan estadías de mayor duración.

Mayoritariamente los visitantes utilizan vehículo propio, 50%, --PN Laguna del Laja y Conguillío, y las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses--, mientras que un 20% utiliza buses –PN Torres del Paine, Radal Siete Tazas, Puyehue y La Campana-- y un 19% accede en tours --RN Los Flamencos y Pampa de Tamarugal, y el PN Lauca.

En el siguiente cuadro se presenta una relación sintética de las características presentadas por los visitantes a las Áreas Silvestres Protegidas.

CUADRO N°1 Caracterización Nacional de los Encuestados y Acompañantes			
ASPECTO	**INDICADOR**		**DESCRIPCIÓN**
Encuestados / Grupo de Acompañantes	**2730** Encuestados	**13082** Visitantes	Se entrevistó a 2730 personas en representación de 15812 visitantes (incluidos los entrevistados) que accedieron a las 16 Áreas Silvestres Protegidas evaluadas.
Género	**52%** Hombres		Considerando los entrevistados y sus grupos de acompañantes, el 52% de los visitantes son hombres
Edad	**31%** Entre 30 y 50 años	**30%** Entre 18 y 29 años	La mayor cantidad de visitantes se encuentra en los rangos de edad entre 30 y 50 años y entre 18 y 29 años. Un 24 % de los visitantes tiene menos de 18 años. Un 11% tiene entre 51 y 65 años, mientras los adultos mayores representan solo un 4%
Procedencia	**73%** Visitante Nacional		El 27% entrevistados es de nacionalidad extranjera, con mayor presencia de argentinos y norteamericanos
Nivel Educacional	**65%** Educación Universitaria		Un 18% de los entrevistados posee Educación Media, un 14% de los visitantes posee Educación Técnica y un 3% solo posee Educación Básica.
Acompañantes	**41%** En familia		Un 20% de los visitantes viene en grupos de amigos, un 19% en grupo guiados, 16% asiste en pareja y el 4% asiste solo.
Visitas anteriores	**68%** Primera vez		Un 32% de los visitantes declara haber visitado con anterioridad el Parque o Reserva Nacional al que asistieron.
Visitas otros parques	**56%** Ha visitado		Un 44% no ha visitado otros Parques o Reservas. Los más visitados son: PN Conguillío, PN Vicente Pérez Rosales, PN Torres del Paine y PN Radal Siete Tazas.
Medio de transporte	**50%** Vehículo propio		Un 22% en locomoción colectiva, un 19% de los visitantes viene en tours, un 4% asiste a pie, un 3% arrienda vehículo y el 2% restante utiliza otros medios.
Discapacidad	**3%** Personas con discapacidad		Las discapacidades declaradas por 88 entrevistados son: Edad, 41%; Motriz, 29%; Mental, 14%; Visual, 12%, y Auditiva, 8%.

2. Percepción de las dimensiones evaluadas.

2.1 La Zona Aledaña

La Dimensión Zona Aledaña considera como componentes los caminos de acceso a las unidades, la señalización de la ruta para acceder a éstas y los servicios utilizados por los visitantes. Un 37% de los visitantes entrevistados en las Áreas Silvestres Protegidas declara haber utilizado alguno de los servicios ofrecidos en esta zona, donde se destacan los: almacenes y puntos de abastecimientos para venta de alimentos y/o bebidas, utilizados por un 26% de los entrevistados, tiendas de souvenir, restaurantes y lugares para comer, alojamiento, servicios turísticos e información turística, todos con una baja tasa de utilización.

La evaluación de esta Dimensión es negativa, 59%, con indicadores de insuficiencia importantes, 13%, valores asociados preferentemente a los caminos de acceso y señalización en la ruta, con niveles de satisfacción del 60% y 56% respectivamente, y ambos con elevados indicadores de focalización crítica, 19%. De este contexto negativo solo se exceptúan la RN Los Flamencos y el PN Pan de Azúcar.

Los almacenes utilizados en la zona reciben evaluaciones que también dejan de manifiesto la insatisfacción de los usuarios, 57%, con un 19% de indicadores de insuficiencia. Por el contrario, los alojamientos y servicios turísticos utilizados alcanzan una valoración positiva, de 82% y 84%, mientras los restaurantes logran una calificación positiva básica, de 72%.

Con excepción de la RN Los Flamencos y el PN Puyehue –con una evaluación altamente positiva en esta Dimensión— el conjunto de unidades en estudio pone de manifiesto una valoración negativa, la que alcanza niveles altamente críticos en la RN Pingüino de Humboldt, 28%, y Río de los Cipreses, 29%, y el PN Rapa Nui, 39%.

2.2 El Acceso al Área Silvestre Protegida

La Dimensión Acceso considera como componentes la percepción de la fluidez en el ingreso (rapidez en el pago del ingreso y toma de datos por parte de Conaf), la calificación de los paneles informativos de la entrada a la unidad y los estacionamientos disponibles en el acceso. La calificación obtenida por esta Dimensión se enmarca en un contexto negativo, 68%, aunque no emergen indicadores de insuficiencia importancia.

En la evaluación de esta Dimensión se registra la influencia de un porcentaje importante de sujetos en diversas unidades que no entrega una evaluación por no haber realizado los procedimientos regulares para acceder a la unidad. Esta situación se produce en las RN Pampa del Tamarugal y la Pingüino de Humboldt y los PN Pan de Azúcar, Vicente Pérez Rosales, Rapa Nui y Lauca, con porcentajes que fluctúan entre 15% y 50%. La corrección de esta distorsión considerando solo a quienes califican la Dimensión le asigna una evaluación positivo, de 76%, consistente con un indicador de focalización crítico moderadamente bajo, de 6%.

Dentro de este contexto la exposición a los paneles informativos existentes en la entrada de las ASP es declarada por un segmento mayoritario de los visitantes entrevistados, el 66%, mientras que un 32% de ellos declaró haber utilizado los estacionamientos en la entrada.

La estimación de no estar en condiciones de evaluar esta Dimensión se reproduce en menor medida en varios de sus componentes, aunque su efecto sobre la calificación se minimiza, lo que

les permite alcanzar calificaciones que se encuentran en un contexto positivo, con moderados niveles de insuficiencia con excepción de los estacionamientos existentes en el acceso a las unidades que presenta un nivel de focalización crítica que requiere ser corregido.

El comportamiento de las unidades en estudio en esta Dimensión aparece dispar, con una alta valoración para la RN Los Flamencos y los PN Laguna del Laja, Conguillío y La Campana, unidades que no tienen sujetos que no respondan (o su porcentaje no es significativo). Las unidades que alcanzan una calificación deficitaria corresponden a aquellas en que influye el porcentaje de sujetos que no evalúa la Dimensión, dentro de los cuales la RN Pingüino de Humboldt y el PN Rapa Nui presentan indicadores de insuficiencia importantes.

Se estima conveniente homogeneizar los protocolos de acceso a las unidades, asumiendo los guardaparques el rol de entregar información sobre la unidad y sus características al conjunto de visitantes.

2.3 El Personal de Guardaparques

La Dimensión Personal, donde se evalúa al personal dispuesto en los sectores de cada unidad, considera como componentes la información entregada por el personal a la llegada a la unidad, la preparación del personal para entregar la información sobre la unidad, la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de guardaparques, la presencia de personal al interior de la unidad y la disposición mostrada por el personal para atender las necesidades y demandas de los visitantes.

La evaluación de esta Dimensión se enmarca en la presencia de un importante porcentaje de entrevistados, 28%, que por no haber tenido interacción con el personal de la unidad por el tipo de visita realizada –en tours guiados— o por características propias de las unidades visitadas. En este contexto la calificación de la Dimensión aparece marcadamente negativa, 57%, aunque con un indicador de insuficiencias reducido. La calificación corregida por quienes tienen opinión sobre la Dimensión entrega una valoración positiva de ésta, de 79%, consistente con el bajo nivel del indicador de insuficiencia.

Los componentes de la Dimensión presentan indicadores negativos influidos por los visitantes que declaran no haber tenido interacción con el personal. Corregidos los valores considerando solo a visitantes que emiten respuesta a cada componente la percepción tenida se enmarca en un contexto positivo, con excepción de la estimación de una presencia reducida de Guardaparques al interior de las unidades, con calificación negativa. Se registra así la percepción de un personal que cuenta con recursos para entregar una información interesante, pertinente a las condiciones en que se realiza la visita y que muestra una disposición positiva frente a los requerimientos de los usuarios.

Las unidades donde el personal tiene una interacción efectiva con los visitantes alcanzan una valoración positiva, donde se destaca significativamente la RN Río Clarillo, los PN La Campana y Conguillío y la RN Pingüino de Humboldt. Presentan niveles de insuficiencia importante los PN Pan de Azúcar y Radal Siete Tazas, lo que hace necesario considerar una evaluación en profundidad para corregir falencias.

Se estima necesario el analizar y tomar medidas conducentes a que el personal de Guardaparques tenga una presencia permanente en el área en que se desenvuelvan los visitantes y que tengan una participación activa en entregar información y recomendaciones al conjunto de visitantes que

concurren a Áreas Silvestres Protegidas, independientemente de las formas de acceder a las unidades.

2.4 La Infraestructura

La Infraestructura considera como componentes la implementación existente, los servicios higiénicos, la disponibilidad de agua para el consumo, la presencia de lavaderos de loza y ropa, la disponibilidad de estacionamientos, los letreros de ubicación, la existencia de puntos de abastecimiento de provisiones, la situación de los caminos interiores y las medidas de seguridad. De acuerdo con las expectativas declaradas por los visitantes la Infraestructura del Parque se conforma en uno de los puntos centrales de la unidad y su uso es realizado por la totalidad de los visitantes.

La calificación alcanza una valoración negativa, 67%, con la presencia de moderados indicadores de insuficiencia. Los componentes de la Dimensión presentan un comportamiento dispar, donde se destaca una valoración altamente positiva de la disponibilidad de agua para el consumo y evaluaciones positivas para los basureros y los estacionamientos al interior de las unidades, mientras en un nivel básico de satisfacción se encuentra la implementación así como de los letreros de ubicación. Los restantes componentes alcanzan valoraciones negativas y la presencia de indicadores de focalización crítica- en relación con el aprovisionamiento y las medidas de seguridad en las unidades.

El comportamiento de las unidades estudiadas también aparece dispar, con una valoración altamente positiva de la RN Los Flamencos y los PN Puyehue y Queulat y positiva para los PN Radal Siete Tazas y Vicente Pérez Rosales y la RN Río Clarillo. Las restantes unidades tienen evaluaciones negativas, con niveles críticos en RN Pampa del Tamarugal y Pingüino de Humboldt y el PN Rapa Nui.

El comportamiento de las variables consideradas en el estudio da cuenta de la incidencia del género, con una significativa mejor evaluación femenina, la que alcanza niveles positivos, mientras en la edad los adultos propiamente tales califican en mejor medida que el resto, en .especial que el segmento de menor edad, mientras que en la educación quienes tienen menor escolaridad, Enseñanza Básica y Media, tienen una percepción positiva de la Dimensión que contrasta con la actitud más crítica de los que cuentan con mayor nivel de estudios, en particular los universitarios.

En las variables nacionalidad y experiencia con las unidades visitadas se observa un comportamiento homogéneo, mientras que en la experiencia con otros parques o reservas nacionales se pone de manifiesto una evaluación significativamente mayor en quienes no han visitado otras unidades, con niveles positivos, respecto a quienes si han visitado.

De acuerdo con las expectativas declaradas por los visitantes entrevistados en las unidades consideradas, la Infraestructura disponible se conforma en uno de los puntos centrales de las ASP, con una incidencia importante en la construcción de la satisfacción con los servicios, lo que hace necesario considerar medidas en los distintos parques y reservas que superen falencias e insuficiencias para optimizar el Indicador de Gestión.

En el Cuadro N° 2 se da cuenta en forma sintética de los valores alcanzados en las evaluaciones realizadas en los distintos componentes de la Dimensión Infraestructura.

CUADRO Nº 2 Síntesis de la percepción y evaluación Nacional de los componentes de la Dimensión Infraestructura						
Componentes/ variables	Disponibilidad (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Implementación		79	68	92	84	71
Servicio higiénico		66	62	92	74	64
Agua para consumo		56	89	94	91	82
Lavadero de loza y ropa		52	66	91	80	66
Basurero	76	67	69	90	91	74
Estacionamiento		56	77	95	90	79
	Disponibilidad (%)	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Letreros de ubicación		77	71	92	91	73
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Surtido (%)	Evaluación (%)
Kiosco venta provisiones	38	46	71	87	58	51
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Ubicación (%)	Evaluación (%)
Medidas de seguridad	14		55	71	65	54
	Utilización (%)	Señalización (%)	Mantención (%)			Evaluación (%)
Caminos interiores	100	76	78			66

2.5 Las Actividades de recreación y educación ambiental

La Dimensión Actividades de recreación y educación ambiental –conformada por el Centro de Información Ambiental, los senderos educativos y recreativos, los miradores, las áreas de baño recreativo y los paneles educativos. La utilización de las distintas alternativas de actividades es moderada, donde se destaca la utilización de los senderos y miradores y una reducida visita a los CIA.

La evaluación de la Dimensión se inserta por debajo del límite positivo, con un 68% de calificaciones positivas, y un indicador de focalización crítica moderado. Las calificaciones de los distintos componentes de la Dimensión, en cambio, se insertan en un plano positivo., donde se destaca la valoración altamente positiva de los miradores, 85% y senderos, 83%, presentando indicadores de focalización crítica moderados.

La diferencia en la calificación negativa de la Dimensión y las actividades que la componen, se podría explicar en que la evaluación general considera la opinión de toda la población visitante, que dada la presencia altamente mayoritaria de sujetos con visita diaria puede no haber tenido oportunidad de formarse una impresión de los distintos componentes, mientras que éstos son evaluados por quienes efectivamente hicieron uso de ellos. Por otra parte, no todas las unidades analizadas cuentan con disponibilidad de las actividades evaluadas, por lo tanto, los visitantes entrevistados al evaluar la Dimensión pueden manifestar cierta disconformidad con la oferta de servicios existente en la unidad a la que asistieron.

Al analizar la información por las unidades consideradas en el estudio, se aprecia un comportamiento heterogéneo en las calificaciones. En la RN Los Flamencos y en el PN Conguillío reciben calificaciones superiores al 90%, mientras que en las RN Pingüino de Humboldt y Río Clarillo y en los PN Radal Siete Tazas, Puyehue y Queulat estas actividades reciben calificaciones positivas, pero emergen focos moderados de disconformidad con excepción de Queulat. Las restantes unidades alcanzan evaluaciones negativas, donde el PN Pan de Azúcar y la RN Río de los Cipreses presentan las menores calificaciones.

La evaluación de la Dimensión tiende a mostrar homogeneidad en relación con las distintas variables en estudio, con excepción de una valoración significativamente más positiva en los entrevistados con edades entre 51 y 65 años, mientras que se registra una mejor evaluación mientras menor es la escolaridad de los entrevistados, en el incremento en la disconformidad en usuarios nacionales en la satisfacción en sujetos que no han concurrido a otros parques o reservas nacionales.

En el siguiente cuadro se presenta una síntesis de las evaluaciones realizadas por los visitantes en la Dimensión Actividades de recreación y educación ambiental.

CUADRO Nº 3 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Recreación y educación ambiental						
Componentes/ variables	Visita (%)	Exposición Entretenida (%)	Tamaño Adecuado (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
CIA	17	90	87	92	93	79
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Señalización (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Senderos	64	86	83	97	92	83
Miradores	66	87	85	97	92	85
Áreas de Baño Recreativo	58	84	62	97	87	80
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Ubicación (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Paneles Educativos	33	58	85	94	91	76

3. Evaluación de las expectativas

El cumplimiento de las expectativas tenidas al decidir la visita a las Áreas Silvestres Protegidas alcanza una alta valoración, 82%, con niveles de disconformidad reducidos, 5%. De este modo las principales expectativas tenidas asociadas preferentemente a la existencia de una adecuada implementación en cuanto a zonas de camping, servicios higiénicos y agua potable, se verían satisfechas con las instalaciones existentes en las Áreas Silvestres Protegidas.

En relación con las unidades en estudio, se observa un nivel de satisfacción positivo en el cumplimiento de las expectativas de los visitantes en la mayoría de las ASP con excepción de PN Pan de Azúcar y RN Río de los Cipreses, que presentan calificaciones insertas en un plano negativo de la satisfacción e indicadores de focalización que requieren de preocupación e intervención en la segunda unidad mencionada. Se destacan las calificaciones logradas por las unidades RN Los Flamencos y PN Queulat con niveles de excelencia –superior al 90%-- y focos de disconformidad mínimos.

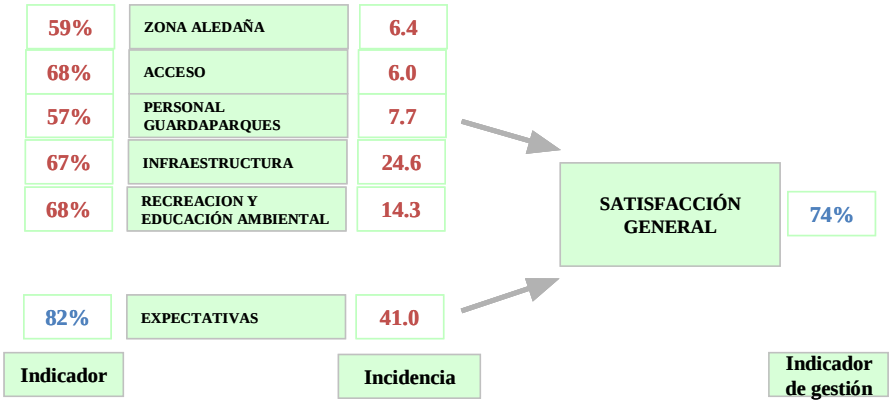
En función de las variables en estudio, se registra una mayor satisfacción con el cumplimiento de las expectativas del segmento femenino, sujetos con edades entre 30 y 50 años, visitantes extranjeros y quienes no han visitado otras unidades.

La evaluación obtenida pone de manifiesto, en consecuencia, de una experiencia en las Áreas Silvestres Protegidas que responde satisfactoriamente con lo que se esperaba obtener, o bien, se encontraron con más servicios o actividades de lo que esperaban encontrar en las unidades en una visita que se orienta fundamentalmente al atractivo natural de los sectores de las Áreas Silvestres Protegidas consideradas

4. El Indicador de calidad del servicio, la satisfacción con los servicios de la unidad.

El Indicador de calidad en el servicio recibido en la unidad, obtenido a través del nivel de satisfacción con los servicios tenidos en las Áreas Silvestres Protegidas, alcanza un valor positivo, de 74%, el que se inserta en un plano de satisfacción básica.

INDICADOR DE GESTIÓN



El cumplimiento de las expectativas tenidas para visitar las Áreas Silvestres Protegidas se conforma en el aspecto que alcanza mayor incidencia en la satisfacción tenida con los servicios de las unidades consideradas, asociada fuertemente con la Dimensión Infraestructura en la medida que las expectativas declaradas por los visitantes apuntan fundamentalmente a aspectos relacionados con una implementación que facilitara la estadía en estas Áreas. Dado que las expectativas responden a condicionantes externas en las que se tiene menor capacidad de influencia, es importante poner atención a las características de la Infraestructura y en los aspectos que se encuentran a la base de su evaluación negativa para optimizar la satisfacción tenida en la unidad.

La obtención de la incidencia se logra a través de la aplicación del Análisis de Regresión Múltiple, el que pone de manifiesto el peso que adquiere la evaluación de la Infraestructura y, en menor medida, las Actividades de recreación y educación ambiental en las acciones que se realicen para incrementar la satisfacción general con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas.

5. Conclusiones

5.1 La concurrencia al Parque se inserta en la búsqueda de atractivos naturales y de realizar una actividad ligada al contacto con la naturaleza, en un medio gratificante, motivaciones que son compartidas por segmentos importantes de los visitantes a las distintas unidades.

5.2 Las características de los visitantes definen la presencia de un porcentaje importante de sujetos que responde a un segmento de la población que cuenta con una aproximación positiva a la concurrencia a parques y reservas naturales. Este segmento de usuarios cuenta con experiencias tanto en la unidad visitada como en otras alternativas presentes en el país. En general respondería a un segmento de usuarios que conoce las condiciones generales con que se va a encontrar en su visita y tiende a valorar características que den cuenta de una mantención de las condiciones naturales de los lugares visitados.

5.3 Las características de la visita definen segmentos diferenciales de usuarios, primando los que concurren por el día, sea en visitas más bien puntuales en tours guiados o para utilizar sectores de merienda, con perfiles diferenciales entre sí, y los segmentos que utilizan sectores de campismo. Estas características segmentan las unidades en estudio así como los requerimientos que tienen los usuarios de servicios.

5.4 Los visitantes a las distintas unidades tienden a contar con información sobre éstas, tanto por sus visitas previas como por la búsqueda de ella en medios de comunicación, donde se destaca en particular Internet, principal medio de información para la mayoría de los usuarios.

5.5 Se registra una presencia altamente preferencial de personas con educación superior, universitaria, los que tienen un mayor bagaje de información y experiencias con distintas ASP, asumiendo una actitud más crítica en relación con la evaluación de las unidades.

Los segmentos que poseen un menor nivel de estudios, Enseñanza Básica o Media, tienen una presencia disminuida en la población usuaria, contando con una menor experiencia en el conjunto de ASP y mayor concurrencia a unidades específicas, en particular de aquellas que tengan una mayor cercanía con sus lugares de procedencia. Presentan una actitud positiva hacia las unidades visitadas, con una visión menos crítica.

5.6 La evaluación de las unidades visitadas se inserta en un contexto positivo, avalada por la estimación de haber satisfecho las expectativas tenidas al acceder a un lugar que les proporcionará un contacto con la naturaleza en un contexto gratificante.

5.7 Las expectativas tenidas en relación con la visita a ASP apuntan preferentemente a los atractivos naturales de las unidades, tendiendo a quedar los servicios con que éstas cuentan en un segundo plano, referidos a satisfacer las necesidades más básicas, donde emergen la disponibilidad de servicios higiénicos adecuados para su utilización y de agua para el consumo. Estas características de una parte importante de los usuarios se encontrarían a la base de una evaluación altamente positiva del cumplimiento de las expectativas en forma relativamente independiente de una percepción crítica de algunos servicios que esperan. De este modo primaría en el cumplimiento de las expectativas la gratificación de lo esperado en cuanto a atractivos naturales existentes en las unidades.

5.8 La evaluación de los servicios pone de manifiesto la insatisfacción en aspectos que se hace necesario corregir y optimizar por su contribución a entregar un servicio de mejor calidad a los usuarios y por su incidencia en la construcción del Indicador de Gestión. En esta perspectiva se

hace recomendable preocuparse de corregir falencias generadas por la insuficiencia y/o mantención de los servicios higiénicos, la disponibilidad de agua para consumo, caminos interiores, medidas de seguridad –comunicarlas--, lavaderos.

5.9 En relación con la disponibilidad y mantención de servicios higiénicos, parece recomendable el considerar procedimientos que apunten a realizar una mantención regular, diaria, en distintos horarios en el curso del día, en particular en los días que se tiene una mayor afluencia de usuarios.

5.10 Los componentes de educación ambiental tienen una recepción positiva en amplios segmentos de visitantes, contando con una exposición que aparece disminuida. Es conveniente impulsar la visita a los Centros de Información Ambiental –con horarios de atención amplios-- a través de la interacción de los Guardaparques en el ingreso e información visual –folletos, carteles— como también disponer de una mayor cantidad de letreros educativos que entregue información de interés sobre aspectos propios de las unidades.

5.11 Se registra la realización de procedimientos de ingreso a la mayoría de las unidades que no responden a patrones que consideren interacción con el personal y la recepción de parte de éste de información sobre la unidad ni indicaciones para la estadía. Se considera necesario intervenir en esta situación que influye tanto en lo que se refiere al acceso a la unidad como a la percepción del personal, que contribuiría a generar una estimación de cierta ausencia de éste en las unidades.

6. Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos en el estudio y de las disposiciones establecidas por la Norma Chilena Oficial para Alojamiento turístico - camping o recintos de campamentos, asimilable a las características presentes en la unidad, se plantean las siguientes recomendaciones.

- Estudiar la posibilidad de realizar mejoras y mantención en los caminos de acceso a las ASP. El 81% de las unidades se presentan indicadores negativos y focos de disconformidad elevados en los visitantes. Esta situación no se observa en las unidades RN Los Flamencos, PN Pan de Azúcar y PN Puyehue.
- Estudiar la posibilidad de implementar mejoras en la señalización de la ruta de acceso a las ASP, en particular mayor cantidad. Actualmente existe presencia pero se estima como insuficiente en el 88% de las unidades consideradas con excepción de la RN Los Flamencos y el PN Pan de Azúcar.
- Establecer un trabajo en conjunto con las organizaciones existentes en la Zona Aledaña a las Áreas Silvestres Protegidas con el objeto de mejorar la calidad de los servicios entregada por éstos. La percepción de un tercio de los visitantes que hacen uso de los servicios existentes se inserta en un plano positivo en lugares para comer, alojamiento y servicios turísticos, con un margen para incrementar la satisfacción, y en un plano negativo con las tiendas de souvenir, almacenes e información turística, ámbitos que se requeriría optimizar.
- Establecer procedimientos homogéneos en el ingreso a los sectores de las unidades, que faciliten el contacto directo de los visitantes con el personal en los Puesto de Cobro o Casetas de Control

para optimizar el registro del ingreso y egreso de los visitantes, conjuntamente con una adecuada entrega de información del funcionamiento de las unidades, de las normas, reglamentos y lugares atractivos a conocer. Este aspecto requiere ser evaluado principalmente en PN Rapa Nui, RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt y PN Pan de Azúcar que presentan una baja evaluación en la fluidez del ingreso (boletería) a las unidades producto de la ausencia de contacto con el personal dispuesto en sus accesos y no en el desempeño, ya que quienes tuvieron contacto tienden a calificar positivamente el accionar del personal de estos puntos de cobro.

- Instalar una mayor cantidad o mejorar la ubicación de paneles informativos en los accesos a los sectores de las unidades, aspecto bien evaluado entre los visitantes que los visualizaron en la mayoría de las unidades pero con deficiencias manifiestas en PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt y PN Rapa Nui.
- Mejorar las instalaciones de los estacionamientos en los Puestos de control de ingreso, entre quienes los utilizaron directamente, 32% de los visitantes, se manifiestan niveles de satisfacción positivos en la mayoría de las unidades pero con deficiencias manifiestas en sectores de la RN Pingüino de Humboldt y el PN Vicente Pérez Rosales.
- Establecer procedimientos que permitan a todos los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas mantener contacto con el personal, que genere una adecuada entrega de información del funcionamiento de las ASP en relación con las normas, reglamentos y lugares atractivos a conocer. La evaluación se encuentra inserta en un plano negativo por la existencia de un segmento importante de visitantes, 28%, que declaran no haber tenido contacto directo con el personal dada su forma de ingreso, mediante tours, o por características propias de cada unidad, como el ingreso por otros accesos sin control de Conaf, horarios que no se encuentra personal o bien existe una escasa presencia de personal. Esta situación no se ve reflejada en las unidades RN Pingüino de Humboldt, RN Río Clarillo, PN La Campana, PN Laguna del Laja y PN Conguillío que presentan indicadores positivos de satisfacción.
- Se registra una notoria disconformidad entre los visitantes con la falta de presencia de personal de la Institución al interior de las unidades, por lo tanto, se sugiere estudiar la factibilidad de organizar el funcionamiento de la dotación para que se distribuya en distintos sectores de las unidades.
- Instalar implementación en zonas de camping y merienda en las unidades que disponen de sectores habilitados para este tipo de actividades. Un tercio de la población visitantes que hace uso de ella la encuentra insuficiente en relación a la cantidad de visitantes que concurren en la temporada.
- Aumentar la cantidad de servicios higiénicos en las unidades que disponen de este servicio en sus sectores, el que se considera insuficiente para el volumen de visitantes que acceden a las ASP. Un 38% de los visitantes que hicieron uso de estas instalaciones se manifiestan disconformes con la cantidad existente.
- Mejorar la mantención y aseo diario de los baños durante el transcurso del día, aspecto que presenta mayor disconformidad en las unidades PN Lauca, RN Río de los Cipreses, PN Laguna del Laja, PN Conguillío y PN Puyehue.
- Habilitar mayor cantidad de puntos de abastecimiento de agua potable, en particular en RN Río Clarillo.
- Instalar mayor cantidad de lavaderos de loza y ropa en las unidades que disponen de zonas de camping y merienda, se considera insuficiente la cantidad existente actualmente para la cantidad

de sitios de camping y merienda habilitados en las ASP. Este aspecto presenta deficiencias en mayor medida en la RN Río Clarillo y PN Queulat.

- Instalar mayor cantidad de basureros en las unidades RN Pampa del Tamarugal, PN La Campana, PN Laguna del Laja y PN Torres del Paine que presentan desde la perspectiva de la población visitante una significativa falta de disponibilidad en sus sectores, que se encuentra avalada por la insuficiencia manifestada por quienes hicieron utilización de ellos en estas unidades, donde se incorporan la RN Los Flamencos y el PN Conguillío con disconformidades respecto a la suficiencia.
- Considerar más estacionamientos en las zonas de camping, merienda y cabañas de las ASP. Este aspecto logra un nivel positivo de satisfacción, pero se señala una deficiencia en la cantidad en las unidades RN Río Clarillo y PN Vicente Pérez Rosales.
- Instalar mayor cantidad de letreros de ubicación en las unidades. Este aspecto es considerado insuficiente en un 30% de la población visitante de las ASP que los visualizó.
- Instalar puntos de venta de provisiones / abastecimiento dentro de las ASP, y velar por que cuenten con un surtido de productos que responda a las necesidades de los visitantes. Este aspecto que presenta uno de los indicadores críticos más altos
- Mejorar la señalización de los caminos interiores de las ASP, en especial en las unidades PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Río de los Cipreses y PN Vicente Pérez Rosales.
- Mejorar las condiciones de mantención de los caminos interiores, ya que un 23% , en particular en PN Lauca, RN Río Clarillo y RN Río de los Cipreses.
- Las Áreas Silvestres Protegidas cuentan con medidas de seguridad que deben ser transmitidas a los visitantes mediante letreros informativos, folletos e indicaciones de los guardaparques al ingreso a la unidad. Actualmente un 86% de la población visitante desconoce su existencia, situación observada en todas las unidades. PN Lauca y Conguillío muestran un mayor nivel de conocimiento entre sus visitantes.
- Incentivar la asistencia de los visitantes a los Centros de Información Ambiental existentes en las Áreas Silvestres Protegidas entregando información al ingreso de las ASP de su existencia, ubicación, días, horarios de funcionamiento y charlas.
- Incentivar la utilización de los senderos y miradores existentes en las Áreas Silvestres Protegidas, actividad altamente valorada entre quienes la utilizan, mediante la entrega de información sobre estos al ingreso de los visitantes.
- Instalar señalización en las zonas de baño recreativo, ya que sobre un tercio de los visitantes que hacen uso de esta actividad señalan insuficiencia en este aspecto.
- Aumentar cantidad de paneles educativos en las ASP, aspecto que presenta insuficiencias. Esta situación es observada en la totalidad de las unidades con excepción de PN Puyehue.
- Estudiar la posibilidad de incorporar en las Áreas Silvestres Protegidas servicios de alimentación o lugares de abastecimiento de provisiones. Se manifiesta necesidad de contar con este tipo de servicios.
- Considerar la realización de visitas guiadas en las Áreas Silvestres Protegidas, aspecto solicitado por la población visitante como servicio que esperaría en las unidades.

I ANTECEDENTES

La **Corporación Nacional Forestal (CONAF)**, encargada de la administración de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, se orienta a realizar un mejoramiento continuo de sus procesos internos que permitan entregar altos estándares en la calidad de atención a los usuarios, visitantes de las distintas unidades que se encuentran bajo su jurisdicción.

En el cumplimiento de los objetivos definidos por su misión, la Institución ha desarrollado una política de evaluación de la percepción tenida por los visitantes a distintas unidades de los servicios ofrecidos por éstos, generando un instrumento que la proveía de un indicador de desempeño a través de su aplicación a partir del año 2004 hasta el 2010. Sobre la base de la información obtenida se ha considerado necesario desarrollar un nuevo enfoque que permita obtener una mirada más integradora y territorial, a través de la evaluación de la satisfacción de los visitantes con los servicios brindados en distintas dimensiones de las prestaciones que ofrece cada unidad, evaluación que permita contar con la información necesaria para reorientar el proceso de mejora continua de los servicios.

En este contexto la **Corporación Nacional Forestal** realizó un estudio de carácter cuantitativo que entrega información respecto de la satisfacción con la calidad del servicio ofrecido al interior de las Áreas Silvestres Protegidas, evaluación que considera medir la satisfacción de los usuarios (visitantes) en 16 unidades ubicados en las distintas regiones del país además de Isla de Pascua.

Región	ASP
XV	Parque Nacional Lauca
I	Reserva Nacional Pampa del Tamarugal
II	Reserva Nacional Los Flamencos
III	Parque Nacional Pan de Azúcar
IV	Reserva Nacional Pingüino de Humboldt
V	Parque Nacional La Campana
VI	Reserva Nacional Río de los Cipreses
VII	Parque Nacional Radal 7 Tazas
VIII	Parque Nacional Laguna del Laja
IX	Parque Nacional Conguillío
XIV	Parque Nacional Puyehue
X	Parque Nacional Vicente Pérez Rosales
XI	Parque Nacional Queulat
XII	Parque Nacional Torres del Paine
RM	Reserva Nacional Río Clarillo
IPA	Parque Nacional Rapa Nui

Para la evaluación de la satisfacción con los servicios entregados por cada Área Silvestre Protegida se desarrolla un modelo que considera la evaluación de las dimensiones que conforman los servicios –Acceso a la unidad, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades de recreación y educación ambiental, a las que se incorpora la percepción de la Zona Aledaña a las unidades— conjuntamente con los componentes de cada una de ellas, para requerir la evaluación general y la satisfacción de las expectativas tenidas para concurrir a la unidad. La calificación de cada una de las dimensiones y de sus componentes se realiza utilizando una escala de notas de siete puntos que considera como indicador de satisfacción o de

cumplimiento la sumatoria de las notas siete y seis, mientras que la sumatoria de las calificaciones con notas uno, dos, tres o cuatro se conforman en evaluaciones negativas que entregan un indicador de focalización crítica. Una descripción del modelo se incorpora en el Anexo I, Modelo de Análisis.

El Indicador de gestión se obtiene de la calificación alcanzada por la Satisfacción general obtenida luego de evaluar cada una de las dimensiones que la conforman, para determinar la incidencia que asume cada una de estas dimensiones aplicando un Análisis de Regresión Múltiple, el que permite definir en qué medida variaciones en las evaluaciones de cada dimensión generan variaciones en la satisfacción general.

El presente informe corresponde a la evaluación general realizada en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

II OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El objetivo general del estudio es medir el grado de satisfacción de los usuarios (visitantes) con la calidad del servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas mediante la aplicación de un instrumento de recolección de información que permita evaluar cuantitativamente las dimensiones que conforman la satisfacción a través de sus opiniones y percepciones.

En forma específica los objetivos del estudio son los siguientes.

2.1 Describir el perfil general de los visitantes a las Áreas Silvestres Protegidas y contar con información general en cuanto a las características de su visita.

2.2 Conocer la percepción de las distintas dimensiones consideradas en la evaluación de la satisfacción de los visitantes: Zona Aledaña, Acceso al Área Silvestre Protegida, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades de recreación y educación ambiental.

2.3 Establecer la percepción y evaluación de los servicios existentes en los distintos sectores de las unidades en cuanto a su suficiencia, accesibilidad y mantención.

III METODOLOGÍA

El estudio responde a una investigación de carácter cuantitativa y de análisis estadístico de la información recolectada a través de la aplicación de encuestas mediante entrevistas presenciales a una muestra representativa del Universo en estudio, usuarios (visitantes) de las Áreas Silvestres Protegidas de la Corporación Nacional Forestal.

3.1 Universo de estudio

El universo del estudio está conformado por todos los usuarios (visitantes) de las 16 Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

3.2 Población objetivo

La población objetivo se define como hombres y mujeres, mayores de 18 años, que visitan las Áreas Silvestres Protegidas en estudio.

3.3 Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó utilizando un procedimiento de muestreo aleatorio por conveniencia de los visitantes de cada Área Silvestre Protegida, con distribución aproporcional de los tamaños muestrales para cada unidad.

Para obtener la información global de la satisfacción de los usuarios a nivel nacional se utilizó ponderador que restituyen la probabilidad de emergencia de los sujetos en el universo, de acuerdo con su peso poblacional en la muestra nacional. Para ello se estimó el peso de los visitantes a cada unidad sobre la base de los visitantes registrados en las unidades en estudio durante los meses de enero y febrero del 2010.

3.4 Tamaño y composición de la muestra

La muestra final está conformada por 2730 casos en 16 Áreas Silvestres Protegidas, con la siguiente distribución:

UNIDAD	SECTOR	MUESTRA
PN Lauca	Parinacota	40
	Lago Chungará	40
	Las Cuevas	20
	Total	**100**
RN Pampa del Tamarugal	Pintados	80
	Total	**80**
RN Los Flamencos	Laguna Chaxa	67
	Laguna Miscanti	62
	Valle de la Luna	71
	Total	**200**
PN Pan de Azúcar	El Soldado	30
	Caleta	30
	Los Pingüinos	30
	Los Piqueros	30
	Piquero Norte	30
	Total	**150**
RN Pingüino de Humboldt	La Poza	75
	Las Tijeras	75
	Total	**150**
RN Río Clarillo	El Lingal	33
	Maitén-La Roca	34
	La Tinaja	33
	Los Quillayes	33
	Rodeo Las Yeguas	33
	Peumo A & B	34
	Total	**200**

PN La Campana	Cajón Grande	25
	Granizo	100
	Ocoa	25
	Total	**150**
RN Río de los Cipreses	Ranchillo	129
	Tricahue	21
	Total	**150**
PN Radal Siete Tazas	Siete Tazas	47
	Los Robles	48
	Rocas Basálticas	105
	Total	**200**
PN Laguna del Laja	Los Pangues Lagunillas	61
	Chacay	89
	Total	**150**
PN Conguillío	Lago Conguillío	200
	Total	**200**
PN Puyehue	Aguas Calientes	170
	Anticura	30
	Total	**200**
PN Vicente Pérez Rosales	Laguna Verde	36
	Petrohué	60
	Saltos del Petrohué	68
	Volcán Osorno	36
	Total	**200**
PN Queulat	Angostura	11
	Ventisquero	139
	Total	**150**
PN Rapa Nui	Orongo	50
	Rano Raraku	50
	Anakena	25
	Tahai	25

	Total	**150**
PN Torres del Paine Sector Lago Pehoé	Área campismo Pehoé – Sodexho	40
	Área campismo Pehoé Vértice	40
	Campamento Italiano	30
	Hostería Pehoé	21
PN Torres del Paine Sector Lago Grey	Guardería Lago Grey	20
	Refugio-Campamento Grey	20
	Campamento El Paso	20
	Campamento Los Guardas	10
	Campamento Los Perros	10
PN Torres del Paine Sector Serrano	Área campismo Río Serrano-Andes	20
	Portería Serrano	9
PN Torres del Paine Sector Laguna Amarga	Guardería Laguna Amarga	30
	Refugio-Campamento Dickson	10
	Camping Las Torres	10
	Campamento Las Torres	10
PN Torres del Paine	**Total**	**300**
Muestra ASP	**Total**	**2730**

3.5 Dimensiones de análisis de la satisfacción

Las dimensiones o variables consideradas en la determinación del Indicador de Gestión en usuarios que han visitado las Áreas Silvestres Protegidas son:

Dimensiones
Servicios Zonas aledañas
Acceso del Área Silvestre Protegida
Personal de Guardaparques
Infraestructura del Área Silvestre Protegida
Actividades de recreación y educación ambiental

3.6 Instrumento de recolección

El instrumento de recolección a aplicar corresponde a un diseño proporcionado por la Corporación Nacional Forestal, con ajustes propuestos por la Consultora concordados con la Institución, el que corresponde a un cuestionario estándar semi-estructurado. El instrumento fue sometido a un pretest piloto realizado en la RN Río Clarillo en forma previa a su aplicación en el estudio.

El cuestionario se incorpora en Anexo Cuestionario.

3.7 Fecha de realización

El levantamiento de la información se realizó entre el 28 de enero y el 24 de febrero del 2011.

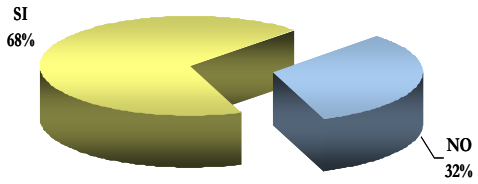
IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 INFORMACIÓN GENERAL

4.1.1 Experiencia en visitas a parques nacionales

Un 32% de los entrevistados tiene experiencia en haber visitado la unidad a la que concurrió durante esta temporada, conducta que se muestra altamente influida por el género, la edad y el nivel educacional de los visitantes entrevistados: el segmento masculino aparece con una experiencia significativamente mayor con la unidad así como también a medida que se tiene más edad y quienes cuentan con un mayor nivel educacional presentan un mayor nivel de experiencia anterior con la unidad visitada. Si bien es esperable que los visitantes nacionales tengan mayor experiencia con la unidad, se registra un 7% de visitantes de origen extranjero que ya han visitado la unidad en la que son entrevistados.

¿Primera ocasión visita ASP?

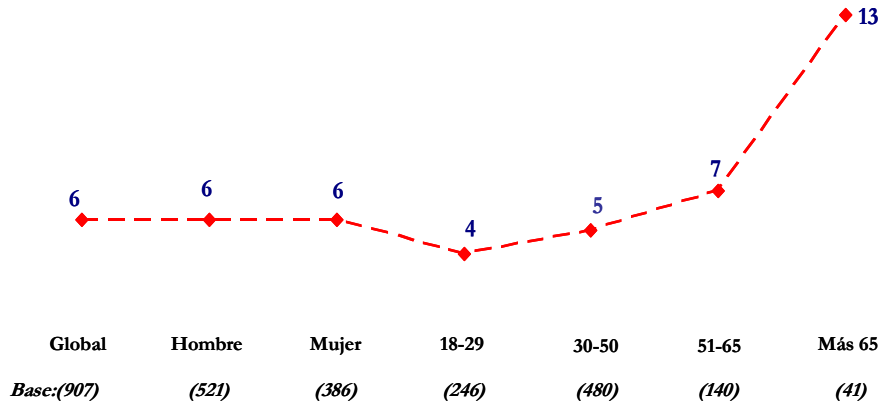


Base: Total entrevistados (2730)

Las unidades que presentan un mayor nivel de visitas anteriores son RN Río Clarillo, 67%, PN La Campana, 56%, PN Laguna del Laja, 47%, PN Puyehue, 47%, PN Conguillío, 44% y PN Pan de Azúcar, 43%, mientras que PN Rapa Nui, 8%, RN Pingüino de Humboldt, 9%, RN Los Flamencos, 11%, PN Queulat, 14% y RN Pampa del Tamarugal, 15% son las que cuentan con un menor nivel de revisitas.

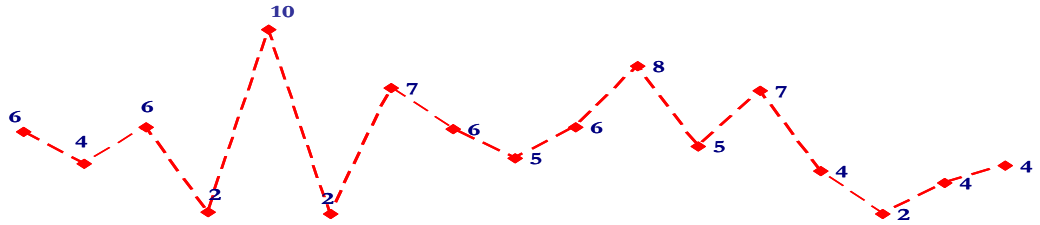
El promedio de visitas previas a la unidad actual alcanza a 6 ocasiones, con un comportamiento homogéneo en función del género de los entrevistados e influida significativamente por las variables edad y educación de los entrevistados: a medida que se incrementa la edad se registra un incremento significativo de la cantidad de visitas con la mayor edad de los visitantes, el que muestra un nivel remarcable en los adultos mayores

Promedio de visitas anteriores ASP
(n° veces promedio)



Se registra también una incidencia del nivel educacional, donde los segmentos con menor escolaridad, básica y media, presentan una cantidad significativamente mayor de visitas a la unidad, con niveles significativos en relación con los que cuentan con Educación Universitaria.

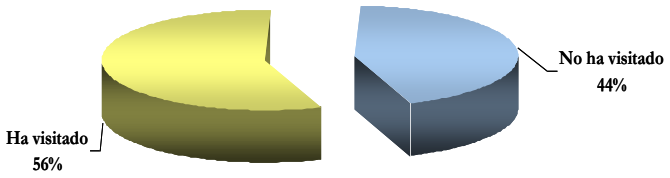
Promedio de visitas anteriores ASP
(n° veces promedio)



	Global	Lauca	Tamarugal	Flamencos	Pan de Azúcar	Humboldt	Río Clarillo	La Campana	Río de los Cipreses	Radal 7 Tazas	Laguna del Laja	Conguillío	Puyehue	Vicente Pérez R.	Queulat	Torres del Paine	Rapa Nui
Base:	*(907)*	*(20)*	*(12)*	*(21)*	*(64)*	*(14)*	*(133)*	*(84)*	*(59)*	*(79)*	*(71)*	*(87)*	*(94)*	*(65)*	*(21)*	*(71)*	*(12)*

Las unidades que presentan una mayor cantidad de visitas son PN Pan de Azúcar, 10%, PN Laguna del Laja, 8%, RN Río Clarillo, 7%, PN Puyehue, 7%, PN Radal Siete Tazas, RN Pampa del Tamarugal y PN La Campana 6%. Por su parte, los parques o reservas que presentan un menor nivel de experiencias previas son la RN Pingüino de Humboldt. El PN Queulat y la RN Los Flamencos, con un promedio de dos visitas anteriores

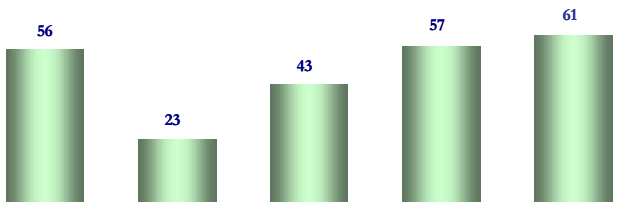
¿Ha visitado otros Parques o Reservas Nacionales?



Base: Total entrevistados (2730)

Los visitantes entrevistados dan cuenta de una alta experiencia en visitas a otras Áreas Silvestres Protegidas, conducta declarada por un 56% de ellos, donde se registra un significativo mayor acercamiento a parques y reservas nacionales en el segmento masculino, con una significativa incidencia del nivel educacional de los visitantes, por cuanto a medida que se tiene una mayor escolaridad se cuenta con una mayor experiencia en otras unidades a la visitada en la actualidad.

Nivel visitas otros Parques Nacionales

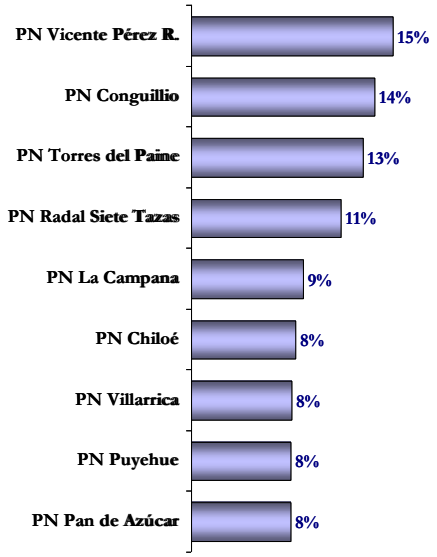


Base:(2730) ***(76)*** ***(467)*** ***(409)*** ***(1778)***

Las unidades cuyos visitantes cuentan con mayor experiencia en otros parques y reservas nacionales son PN Conguillío, 81%, RN Pampa del Tamarugal, 73%, RN Pingüino de Humboldt, 71%, PN Pan de Azúcar 69% y el PN Queulat, 67%, mientras que los que han visitado un menor número de unidades son las RN Río Clarillo, 38% y Los Flamencos, 41%..

Los parques o reservas más visitados por los entrevistados que tienen experiencias en ellos son el PN V. Pérez Rosales con un 15% de visitas declaradas, el PN Conguillío, con un 14%, el PN Torres del Paine, con un 13% de menciones, y el PN Radal Siete Tazas, con un 11%.

Parques o Reservas Visitados (Mayor mención)



Base: Han visitado otros Parques o Reservas (1627)

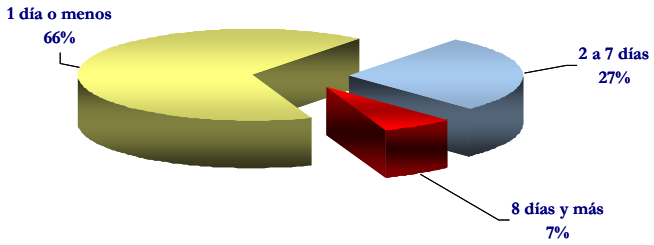
El comportamiento de las distintas variables analizadas pone de manifiesto la incidencia de distintas variables en cuanto a las unidades más visitadas, que no marcan tendencias en particular, aunque se registra el predominio preferente de sujetos pertenecientes al segmento con estudios universitarios – con la excepción de los PN Radal Siete Tazas y La Campana, donde el componente principal son sujetos con Educación Básica.

La información obtenida da cuenta, en consecuencia, que la población que visita Áreas Silvestres Protegidas se encuentra conformada por una proporción importante de sujetos que ponen de manifiesto una disposición positiva hacia esta actividad, con experiencia en distintas unidades y, también, con la utilización repetida de la unidad en que fueron entrevistados.

4.1.2 Características de la visita al Parque

La concurrencia a los parques o reservas considerados en el estudio pone de manifiesto el predominio de una visita por el día o por horas en algunos casos, conducta declarada por las dos terceras partes de los entrevistados, mientras un tercio declara un comportamiento en el que la estadía implica la pernoctación en la unidad, con un 27% de sujetos que permanecen entre 2 y 7 días mientras un 7% declara estadías de sobre 8 días.

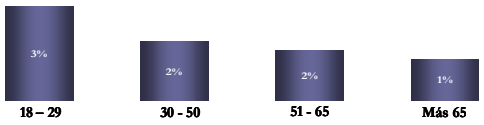
Estadía en Sector Área Silvestre Protegida



Base: Total entrevistados (2730)

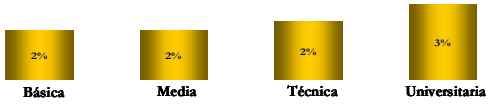
En la estadía en los parques o reservas visitados, con un comportamiento homogéneo en términos del género de los entrevistados, se aprecia una incidencia relevante de las variables edad y nivel educacional.

Promedio días estadía Área Silvestre Protegida



Base: Total entrevistas (2730)

Promedio días estadía Área Silvestre Protegida



Base: Total entrevistas (2730)

Con un promedio general que alcanza a 2.3 días de estadía, se observa la marcada incidencia del segmento de menor edad, de 18 a 29 años, en el que solo la mitad de los entrevistados visitaba la unidad por el día, comportamiento que supera el 81% de los sujetos mayores de 51 años.

Una situación similar se registra en relación con el nivel educacional de los entrevistados, donde a medida que se cuenta con una mayor escolaridad se incrementa el tiempo de estadía en las unidades. De este modo, el 89% de los visitantes que poseen Educación Básica concurre a la unidad por el día, mientras que solo el 60% de los que cuentan con Educación Universitaria declaran esta conducta.

La visita diaria a las unidades se registra principalmente en las RN Los Flamencos, Pingüino de Humboldt, Pampa del Tamarugal, Río Clarillo y el PN Rapa Nui, donde el total de los entrevistados visitaba la unidad por el día, a los que se agrega el PN Lauca con casi la totalidad de los visitantes en la misma condición.

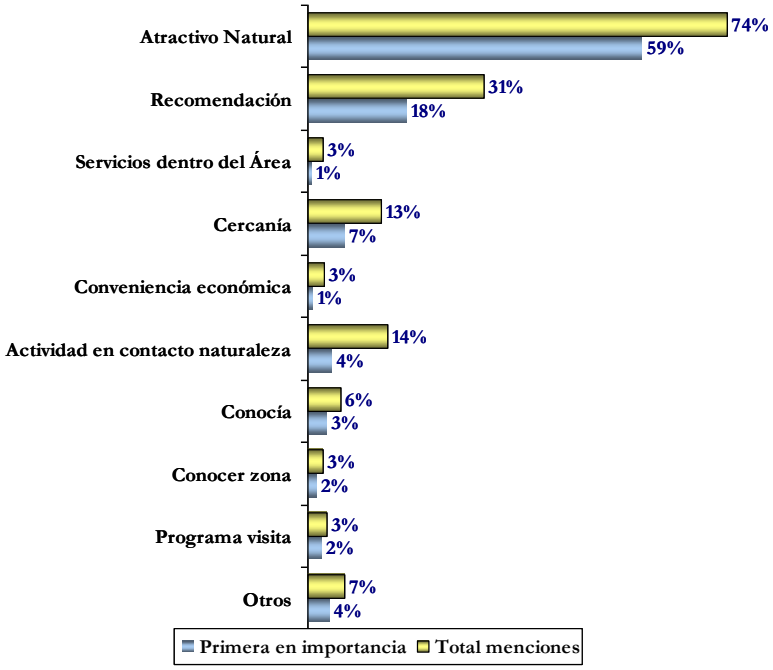
La estadía declarada que implica la pernoctación en las unidades, por su parte, se registra en los PN Torres del Paine, 6 días en promedio, Conguillío y Radal Siete Tazas, 4 días, la RN Río los Cipreses y el PN Pan de Azúcar, con 3 días.

Se aprecia, en consecuencia, que las unidades en estudio presentan patrones marcadamente diferenciales en cuanto al tipo de visitas realizado, situación que genera un criterio de segmentación en cuanto a las características con que requieren contar.

4.1.3 Razones para visitar la unidad

Las motivaciones declaradas para visitar la unidad en que son entrevistados dan cuenta de la alta valoración de los atractivos naturales la ASP en que se encuentran, 74% motivación que cuenta con un comportamiento homogéneo en las distintas variables analizadas, siendo significativamente mayor en visitantes de origen extranjero. Es el aspecto más importante entre las razones para visitar la unidad para el 59% de los entrevistados. Se destacan en este aspecto las menciones entregadas por los visitantes a la RN Los Flamencos y los PN Conguillío, Queulat y Torres del Paine.

Motivos elección Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistas (2730)

La alta valoración de los atractivos naturales de la ASP visitada lleva a que el resto de las alternativas quede en un plano marcadamente secundario, donde se destaca como razón de la visita la recomendación de terceros, mencionada por un tercio de los entrevistados y que alcanza a un 18% de la principal motivación tenida. En esta categoría se destacan los PN Rapa Nui, Pan de Azúcar y Queulat y la RN Pingüino de Humboldt. En este motivador de la visita el segmento femenino aparece más relevante, como también en visitantes por primera vez a la unidad y en sujetos de procedencia extranjera.

La necesidad de realizar alguna actividad física y la cercanía se conforman en un tercer nivel de motivadores de la visita a la unidad, primando en importancia esta última razón, la que aparece más relevante en los PN La Campana y Laguna del Laja y en las RN Río de los Cipreses y Río Clarillo, donde se registra la incidencia de la edad y del nivel educacional --se incrementa a medida que los sujetos se encuentran en rangos de menor edad y de menor escolaridad--, asín como también el carácter de contar con experiencia previa en la unidad.

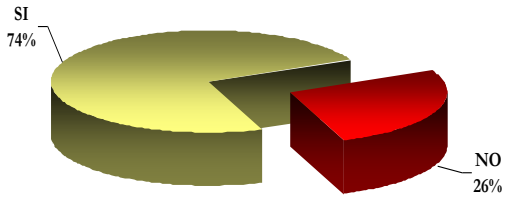
En el motivador que apunta a considerar la necesariedad de hacer algún tipo de actividad física, a diferencia de la anterior, influye el mayor nivel de escolaridad tenido por los visitantes, manteniendo relativamente homogéneas el resto de las variables. El PN La Campana y la RN Los Flamencos se destacan dentro de este motivador.

4.1.4 Conocimiento previo de la unidad

El conocimiento previo de las ASP visitadas en función de contar con información sobre la unidad aparece como un comportamiento tenido por un porcentaje importante de visitantes: tres cuartas partes de los entrevistados declara hacerse informado previamente. Se aprecia la influencia significativa del segmento masculino así como de la variable ecuación, dado que se incrementa el contar con información a medida que se cuenta con mayor escolaridad. En la variable edad los sujetos menores de 50 años declaran en mayor medida haberse informado, apareciendo significativamente menor la información en sujetos de la tercera edad. Por otra parte se registra un comportamiento diferencial en función del origen de los sujetos, con un mayor nivel de información declarada por visitantes extranjeros. Quienes visitan la unidad por primera vez y aquellos que tienen experiencia con otras unidades también aparecen como sujetos que cuentan con mayor información respecto de la unidad visitada.

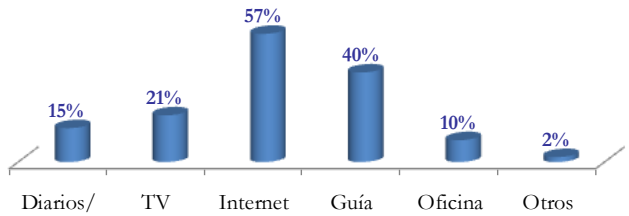
Internet aparece como la fuente de información predominante, medio que adquiere mayor relevancia significativa a medida que se cuenta con un mayor nivel educacional y los entrevistados se encuentran en tramos de menor edad, pertenecen al género masculino, visitan por primera vez la unidad y su procedencia es del extranjero.

¿Ha visto o leído información sobre ASP?



Base: Total entrevistados (2730)

Medios donde se han informado sobre ASP

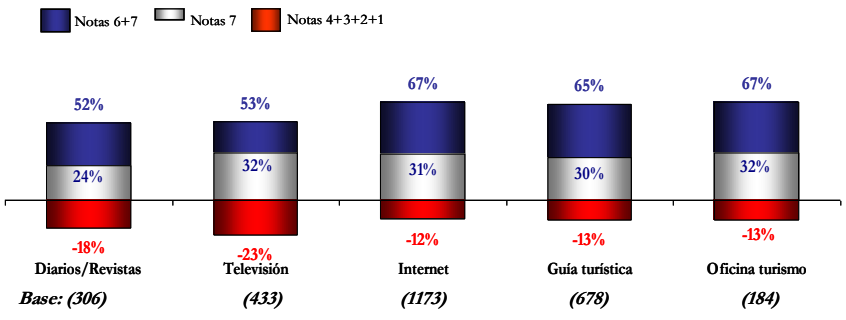


Base: Total entrevistados (2003)

Las guías turísticas se ubican como una segunda alternativa de información sobre la unidad a visitar, alternativa que se incrementa en el segmento de adultos propiamente tales, de 30 a 65 años, visitan la unidad por primera vez y tienen una procedencia extranjera.

La televisión aparece como un tercer medio utilizado para informarse, con características algo distintas a las dos que la preceden. Siendo un medio preferentemente masculino, que se incrementa a medida que los sujetos tienen mayor edad, alcanzando alta incidencia en los adultos mayores, tienen una menor escolaridad y se encuentran revisitando la unidad.

Evaluación información sobre ASP que ha visto en medios



La evaluación de la información obtenida a través de los distintos medios utilizados aparece inserta en un contexto negativo en todas ellas, con la emergencia de indicadores de insuficiencia importante. La información obtenida a través de oficinas de turismo, guías turísticas e Internet es la que recibe una calificación menos negativa, mientras que la que proporciona la televisión y los diarios y revistas es la que alcanza niveles marcadamente críticos.

La información obtenida por Internet en los visitantes a la RN Los Flamencos y Río Clarillo y el PN Lauca es valorada en forma altamente positiva, alcanzando calificaciones de 93%, 81% y 83%, respectivamente. Situación similar se registra en relación con la información obtenida a través de guías turísticas, donde los PN Queulat y Lauca y la RN Los Flamencos son valorados positivamente, con 91%, 86% y 88% respectivamente.

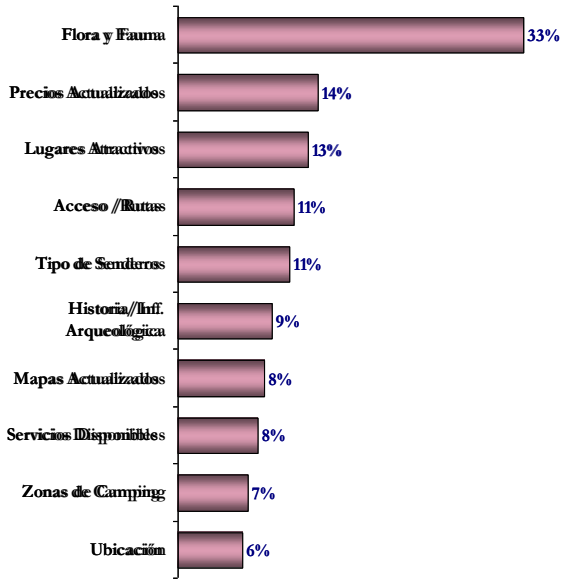
Se aprecia que independientemente de la aceptación estimada en los medios en los que se han informado en cuanto a la unidad, se registra un importante nivel de disconformidad en la información obtenida en todos los medios.

4.1.5 Información requerida acerca de áreas silvestres protegidas

La información con la que interesa contar en relación con las Áreas Silvestres Protegidas es diversificada y apunta a distintos aspectos sus atractivos naturales propios de cada unidad y a información práctica.

El aspecto que se destaca y genera un mayor consenso es el contar con información respecto de las características de la flora y fauna existente en las zonas a visitar, mencionada por un tercio de los entrevistados, mencionada de manera preferente en el segmento femenino, en adultos mayores, en sujetos con Educación Básica y a los visitantes de origen nacional.

Información gustaría encontrar acerca de ASP
(Mayor mención)



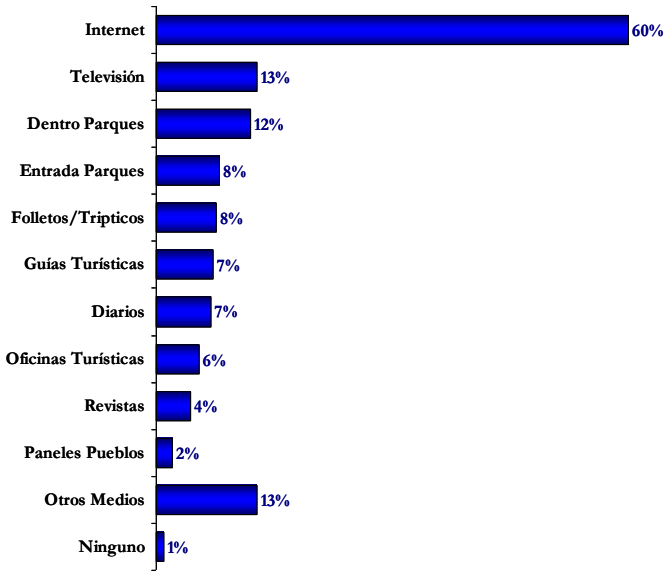
Base: Total entrevistas (2730)

En un segundo nivel se ubica un complemento de la flora y fauna como es los aspectos atractivos con que cuenta la unidad, con un comportamiento relativamente homogéneo en las distintas variables de análisis, e información actualizada de los precios, la que adquiere relevancia en sujetos de menor edad y en visitantes nacionales.

Los accesos y rutas que conducen a las distintas unidades y los tipos de senderos son otro tipo de información que se menciona, --con mayor incidencia en sujetos a medida que tienen menor rango etáreo y cuentan con mayor escolaridad en la segunda.

Se aprecia, en consecuencia, que la información requerida por los visitantes apunta a distintos ámbitos, dando cuenta de distintos intereses y características de éstos.

Medios gustaría encontrar información acerca de ASP



Base: Total entrevistas (2730)

En cuanto a los medios en los cuales se prefiere encontrar información respecto de Áreas Silvestres Protegidas éstos se concentran mayoritariamente en Internet, medio mencionado por seis de cada diez entrevistados, con una significativa incidencia del nivel educacional de los entrevistados y de la variable etárea, que se incrementa en forma significativa a medida que tengan un menor rango de edad, en el segmento masculino, visitantes por primera vez a la unidad y en quienes han visitado otras áreas silvestres. Se declara la preferencia preferida por este medio en visitantes extranjeros..

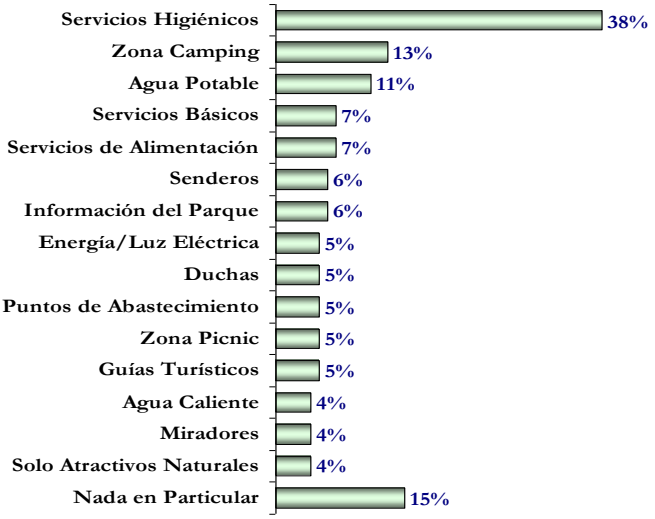
La televisión e información al interior de los parques se ubican en un segundo nivel, marcadamente secundarios por el alto predominio de Internet en este ámbito. En la televisión predominan sujetos con menor nivel de escolaridad y se incrementa significativamente a medida que cuentan con mayor edad.

La alta incidencia que adquiere Internet y su desarrollo a nivel poblacional conforma a esta alternativa informativa como el medio a través del cual los interesados en visitar un Área Silvestre Protegida buscan contar con los antecedentes previos a la realización de ésta

4.2 EXPECTATIVAS DE SERVICIOS EN LA VISITA A LA UNIDAD

Las expectativas declaradas en relación con la visita realizada a la ASP apuntan a requerimientos de servicios básicos necesarios para una estadía gratificante, donde se destaca con una presencia transversal en el conjunto de unidades analizadas, el de contar con disponibilidad de servicios higiénicos, de baños, mencionada por cuatro de cada diez entrevistados, significativamente mayor en el segmento femenino mientras que en el resto de las variables de análisis tiende a presentar valores relativamente homogéneos, con excepción de una mayor presencia en quienes cuentan con experiencia de visitas a otras unidades.

Expectativas tenidas sobre servicios ofrecidos en ASP



Base: Total entrevistas ASP (2730)

En un segundo nivel se menciona la disponibilidad de zonas de camping y de agua para el consumo, de agua potable. La disponibilidad de agua para el consumo presenta menciones dispares en las distintas unidades en estudio y con mayor incidencia en segmentos masculinos mientras que la existencia de zonas para acampar se concentra en ASP en las que esta actividad es parte de la estadía, como en los PN Pan de Azúcar, 49%, Conguillío, 43%, Queulat, 31%, y Torres del Paine, 30%.

Expectativas/ASP	Global ASP	PN Lauca	RN Tamarugal	RN Flamencos	PN Pan de Azúcar	RN Humboldt	RN Río Clarillo	PN La Campana	RN Río de los Cipreses	PN Radal 7 Tazas	PN Laguna del Laja	PN Conguillío	PN Puyehue	PN Vicente Pérez Rosales	PN Queulat	PN Torres del Paine	PN Rapa Nui
BASE	2730	100	80	200	150	150	200	150	150	200	150	200	200	200	150	300	150
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servicios Higiénicos	38	10	51	13	61	56	51	51	67	64	37	48	19	39	49	30	21
Zona de Camping	13	3	0	2	49	5	2	8	13	12	15	43	10	8	31	30	0
Agua Potable	11	0	20	3	23	21	19	25	49	34	10	15	2	6	27	4	2
Servicios Básicos	7	0	1	6	10	0	1	5	1	1	1	5	11	11	0	9	3
Servicios de Alimentación	7	2	3	1	10	6	1	1	0	3	17	7	5	15	3	4	7
Información del Parque	6	20	19	3	5	6	1	6	1	4	8	11	4	8	1	4	31
Senderos	6	2	3	1	0	2	0	7	0	7	7	5	16	9	44	3	2
Energía /Luz Eléctrica	5	1	0	1	9	1	1	3	13	13	6	19	1	11	5	2	0
Duchas	5	0	0	0	25	1	1	6	10	9	1	15	5	4	7	10	0
Puntos Abastecimiento	5	0	11	1	5	15	5	3	3	2	4	18	10	2	4	5	7
Zona de Picnic/Merienda	5	0	0	0	0	0	31	10	4	8	4	4	8	3	0	2	1
Guías Turísticos	5	1	3	20	6	9	0	4	0	1	1	0	2	3	0	1	6
Agua Caliente	4	0	0	0	5	0	1	2	4	10	3	17	5	6	11	6	0
Miradores	4	0	1	1	1	1	1	0	0	3	3	0	6	11	9	1	0
Solo Atractivos Naturales	4	6	0	2	6	2	4	4	5	4	5	1	21	4	0	1	1
Nada en Particular	15	43	34	43	6	15	10	7	3	5	9	4	8	12	1	14	30

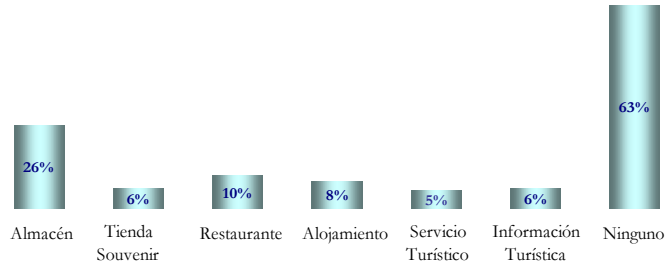
El resto de los servicios esperados se distribuye homogéneamente en distintas alternativas apareciendo atomizadas en la medida que responden a realidades distintas que son consistentes con las características diferenciales de las unidades en estudio.

4.3 LAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS

4.3.1 La Zona Aledaña

La Zona Aledaña está conformada por las características de los caminos de acceso al área y la percepción de la señalización de la ruta de acceso, conjuntamente con los servicios que se ofrecen en ella, almacén, alojamiento y restaurantes. Los servicios existentes en esta zona fueron utilizados por un 37% de los visitantes entrevistados, con una reducida presencia de la mayoría de ellos, donde se destaca solo el uso de almacenes y, en menor medida, las alternativas de restaurantes y alojamiento.

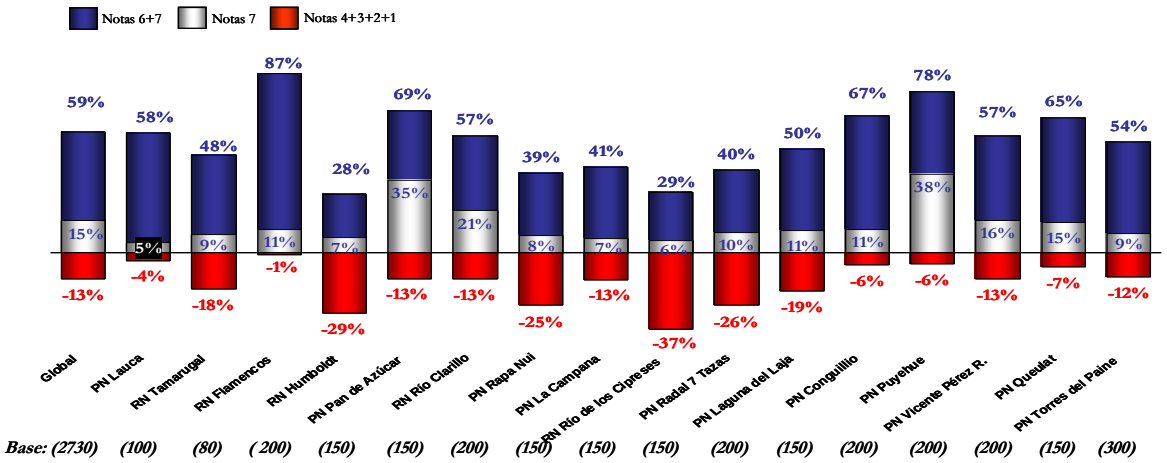
Servicios Utilizados en Zona Aledaña



Base: Total entrevistas (2730)

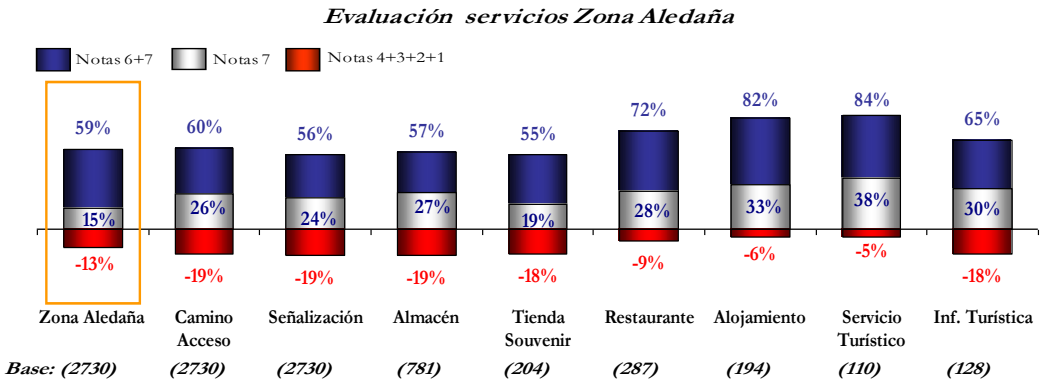
El uso de los servicios en la Zona Aledaña aparecen marcadamente asociados a características de las unidades y de la conformación de esta zona. Se aprecia un mayor uso en el PN Radal Siete Tazas, 71%, la RN Pingüino de Humboldt, 68%, y el PN La Campana, 66%.

Evaluación servicios Zona Aledaña

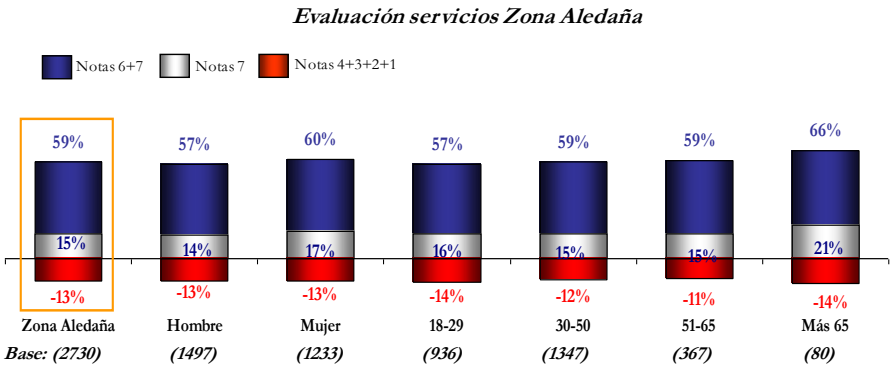


La calificación que se hace de la Zona Aledaña se enmarca en un contexto marcadamente negativo, de 59%, presentando indicadores de insuficiencia importantes, 13%, con solo dos unidades que presentan valoraciones positivas, la RN Los Flamencos y el PN Puyehue, con niveles de satisfacción

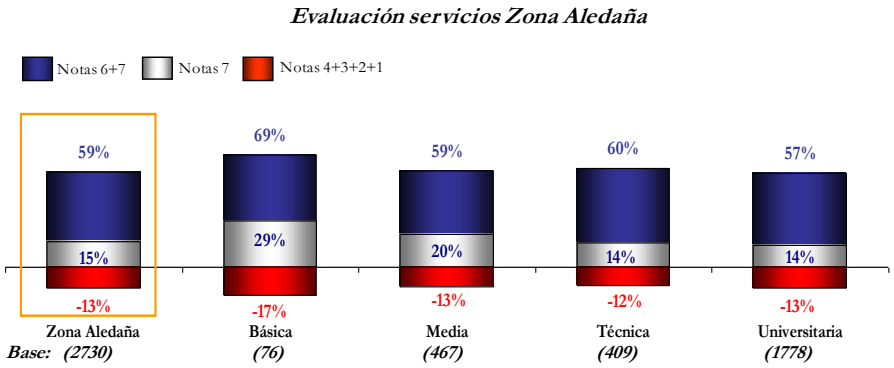
del 87% y de 78% respectivamente, mientras que las RN Pingüino de Humboldt, 28%, y Río de los Cipreses, 29%, y el PN Rapa Nui, 39%, son las unidades en las que la Zona Aledaña alcanza una valoración crítica.



La evaluación de los distintos servicios considerados en la Zona Aledaña pone de manifiesto una valoración negativa de los caminos de acceso y de la señalización existente en la ruta, percepción que es compartida por los visitantes a la mayoría de las ASP en estudio, con excepción del PN Puyehue, la RN Los Flamencos y el PN Pan de Azúcar. Por otra parte, con un nivel de uso reducido, los servicios turísticos, el alojamiento y los restaurantes, donde fueron utilizados, presentan una valoración positiva, en particular los dos primeros.

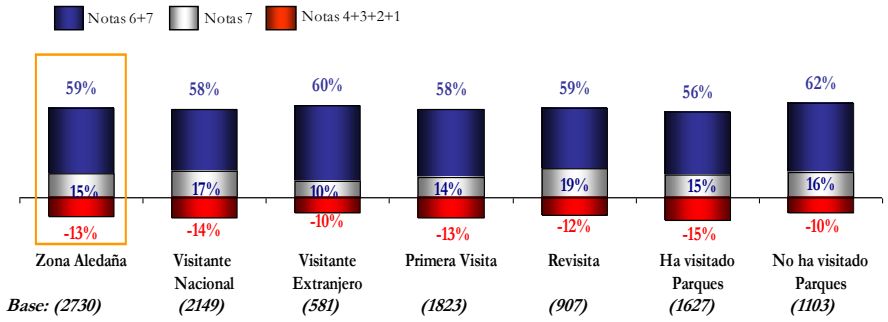


En la valoración de la Zona Aledaña se aprecia la posición más crítica del segmento masculino, de los adultos mayores y de la variable educacional, donde se incrementa la insatisfacción a medida que los visitantes tienen mayor escolaridad.



En función de las variables nacionalidad y experiencia en visitas a ASP se registra una evaluación más crítica en los entrevistados nacionales y en quienes han visitado otras unidades, que alcanza diferencias significativas en comparación con los que no han tenido experiencias.

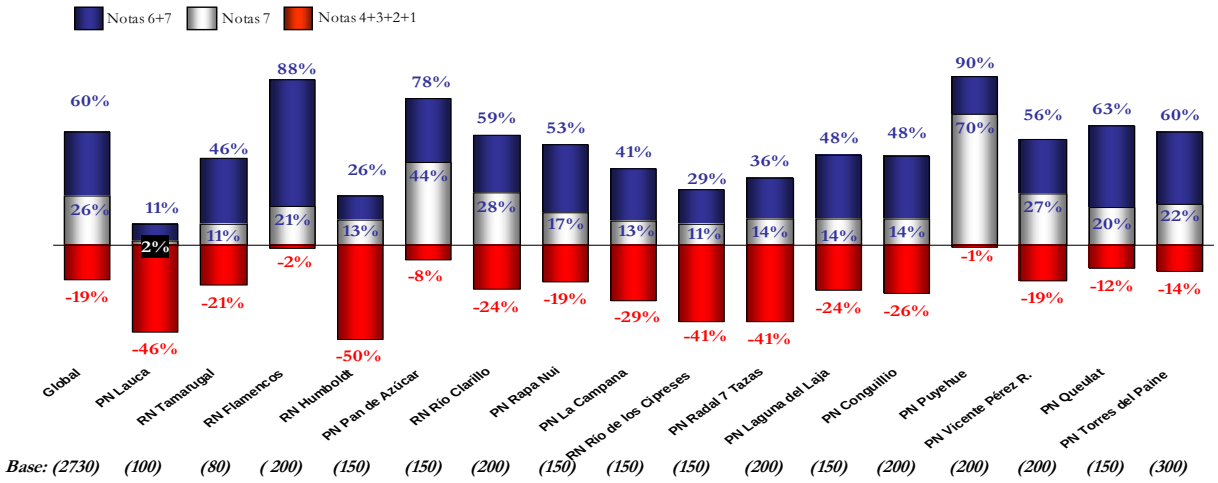
Evaluación servicios Zona Aledaña



4.3.1.1 Camino de acceso

Los caminos de acceso considerados en las unidades en estudio alcanzan una evaluación altamente negativa, 60%, con un indicador de focalización crítica que se enmarca en un contexto preocupante., 18%, El comportamiento de este componente en las distintas ASP tiende a enmarcarse en un contexto crítico del que se exceptúan el PN Puyehue, la RN Los Flamencos y el PN Pan de Azúcar

Evaluación Caminos de Acceso

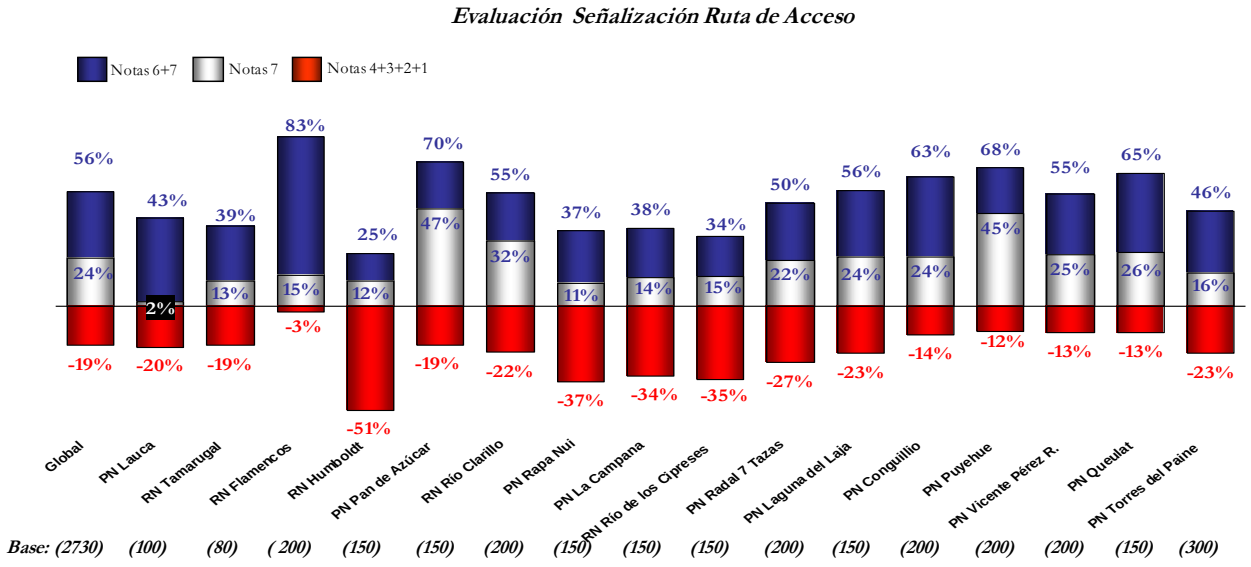


Presenta un comportamiento relativamente homogéneo en las variables en análisis, con excepción de la variable género donde se aprecia un incremento significativo del indicador de insuficiencia en el segmento masculino como también en quienes han visitado otras unidades y en los visitantes nacionales.

La percepción tenida de este componente hace recomendable la adopción de medida que apunten a minimizar las condiciones en que se encuentran las rutas de acceso en la mayoría de las unidades estudiadas.

4.3.1.2 Señalización ruta de acceso

La señalización en la ruta de acceso a las unidades obtiene una calificación que se inserta en un contexto marcadamente negativo, 56%, con una alta presencia de elementos críticos. Se observa un comportamiento relativamente homogéneo en las variables consideradas en estudio con excepción de la nacionalidad de los entrevistados y de la experiencia en visitas a otras ASP, donde los visitantes nacionales y quienes tienen experiencias previas son significativamente más críticos.



El comportamiento de las distintas unidades se encuentra inserto en forma generalizada en un nivel de aceptación negativo y con la presencia de importantes indicadores de insuficiencias, con excepción de la RN Los Flamencos y el PN Pan de Azúcar. La valoración negativa de este componente de la Dimensión Zona Aledaña se agudiza en la RN Pingüino de Humboldt. La percepción crítica generalizada de este componente hace recomendable tomar medidas para corregir.

4.3.1.3 Servicios utilizados

Los servicios ofrecidos en las zonas aledañas de las unidades en estudio presentan una utilización reducida en el conjunto de parques y reservas evaluados: solo un 37% de los entrevistados, como se ha señalado, declaran haber hecho uso de algunas de las alternativas consideradas en el estudio, centrándose principalmente en la utilización de almacenes que proveen de provisiones y bebidas, uso que es reportado en forma homogénea en la mayoría de las variables de análisis, con un mayor uso declarado por parte de visitantes nacionales.

Los lugares para comer, restaurantes, y para alojar presentan un comportamiento particular en la variable educación, donde se incrementa significativamente su uso declarado en sujetos con mayor escolaridad --técnica o universitaria-- como también entre los usuarios que visitan por primera vez la unidad.

Se registra, por otra parte, un comportamiento diferencial en cuanto a la nacionalidad de los entrevistados: los sujetos de nacionalidad extranjera son usuarios en forma significativamente mayor

de los lugares para comer, de los alojamientos, tiendas de souvenir, información turística y servicios turísticos presentes en la zona.

En relación con las unidades en estudio, se aprecia un comportamiento marcadamente dispar en los servicios utilizados en la Zona Aledaña, los que tienden a estar asociados a las características de las ASP visitadas.

Del mismo modo la evaluación que se hace de los servicios existentes y utilizados en la Zona Aledaña a las unidades muestra un comportamiento dispar, donde se destacan las altas valoraciones asignadas a los servicios turísticos, 84%, el alojamiento, 82%, y en menor medida a los lugares para comer, 72%, mientras el resto de los servicios utilizados se enmarcan en evaluaciones negativas, en particular la asignada a los almacenes de aprovisionamiento, 57%, con indicadores de focalización crítica elevados, 19%.

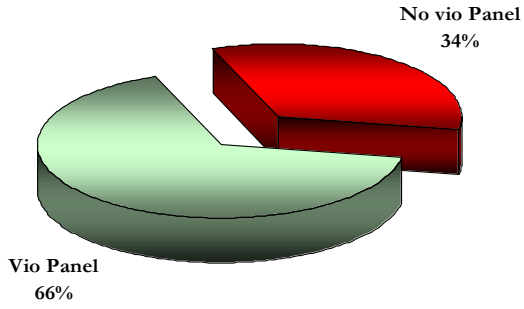
4.3.2 El Acceso al Área Silvestre Protegida

La Dimensión referida a la zona de Acceso a las unidades se encuentra conformada por la percepción y evaluación de la fluidez en el pago en la boletería conjuntamente con la toma de datos por el personal de Conaf, la calificación de los paneles informativos en la entrada y la utilización de estacionamientos en el sector de entrada.

La exposición a los paneles informativos existentes en la entrada de las ASP es declarada por un segmento mayoritario de los visitantes entrevistados, el 66%, mientras que un 32% de ellos declaró haber utilizado los estacionamientos en la entrada.

La percepción de los paneles pone de manifiesto un comportamiento relativamente homogéneo en las distintas unidades, con excepción de una tendencia a una mayor exposición a medida que aumenta la edad de los entrevistados y en quienes se encuentran revisitando la unidad.

Visualización Paneles Información



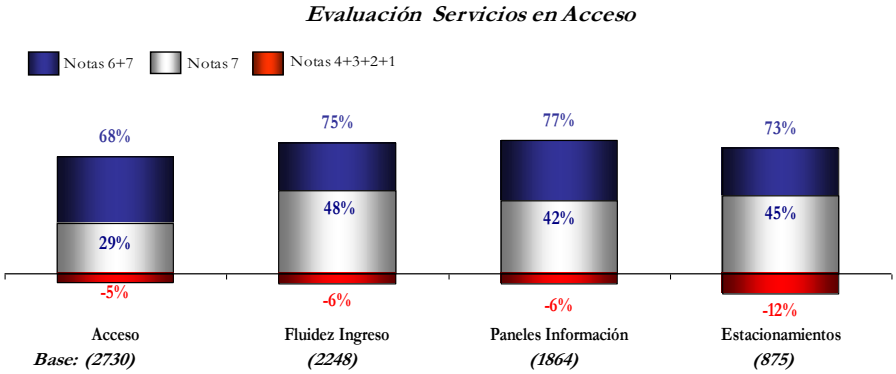
Base: Total entrevistas(2730)

La calificación general que se hace de la Dimensión se enmarca en un contexto negativo, 68%, influido por la presencia de un porcentaje importante de sujetos en diversas unidades que no entrega una evaluación por estimar que no tuvo oportunidad de realizar los procedimientos regulares para acceder a la unidad. Esta situación se produce en la RN Pampa del Tamarugal, el PN Pan de Azúcar,

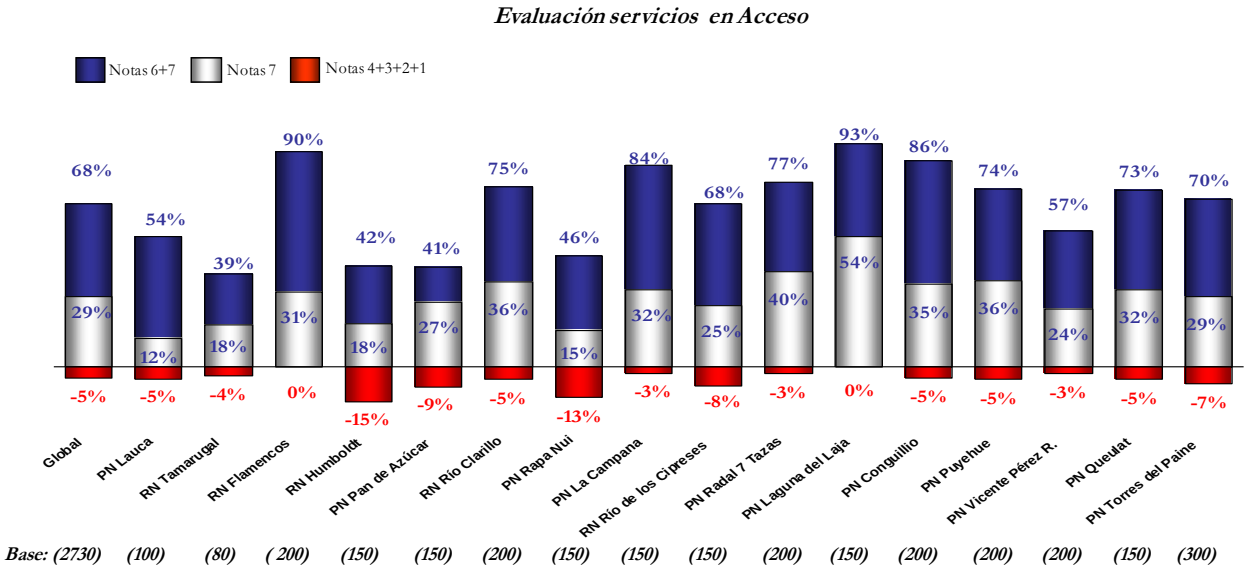
la RN Pingüino de Humboldt y el PN Vicente Pérez Rosales, con porcentajes que fluctúan entre 20% y 50% de no respondentes, en el PN Rapa Nui, donde alcanza al 16%, PN Lauca, con 15%. La corrección de este estimador considerando solo a quienes califican la Dimensión lleva la evaluación a un ámbito positivo, de 76%, situación que es consistente con la presencia de un indicador de focalización crítico moderadamente bajo, de 6%.

La estimación de no estar en condiciones de evaluar esta Dimensión se reproduce en menor medida en varios de sus componentes, aunque su efecto sobre la calificación se minimiza, lo que les permite alcanzar calificaciones que se encuentran en un contexto positivo, con moderados niveles de insuficiencia con excepción de los estacionamientos existentes en el acceso a las unidades que presenta un nivel de focalización crítica que requiere ser corregido.

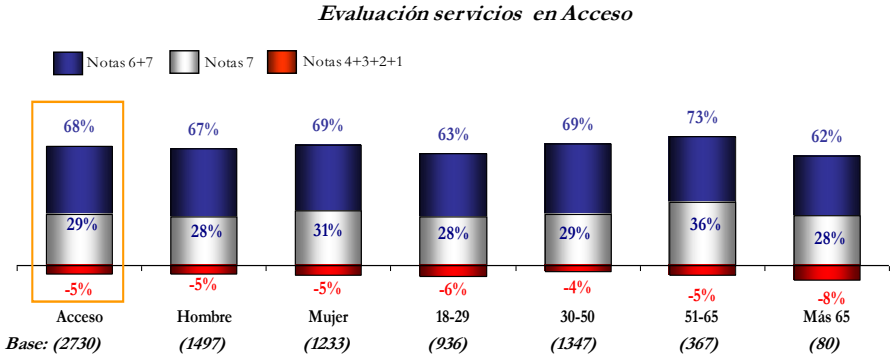
.



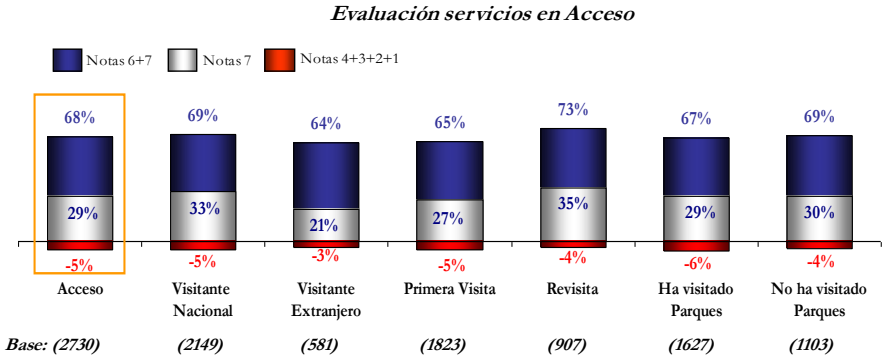
El comportamiento de las unidades en estudio en esta Dimensión aparece marcadamente dispar, donde se registra una alta valoración para el PN Laguna del Laja, la RN Los Flamencos, el PN Conguillío y el PN La Campana, unidades que no tienen sujetos que no respondan o su porcentaje no es significativo. Las unidades que alcanzan una calificación deficitaria corresponden a aquellas en que influye el porcentaje de sujetos que no evalúa la Dimensión, dentro de los cuales la RN Pingüino de Humboldt y el PN Rapa Nui presentan indicadores de insuficiencia importantes, los que dan cuenta de situaciones que es necesario y conveniente analizar y corregir.



La calificación que alcanza la Dimensión Acceso a las unidades pone de manifiesto una percepción relativamente homogénea en función de las variables educación y edad de los visitantes y diferencias significativas en la evaluación más negativa registrada en los visitantes extranjeros y en quienes visitan por primera vez la unidad.



Los componentes de la Dimensión presentan un comportamiento dispar. Se destaca la alta satisfacción generada por la fluidez con que se realizan las actividades de ingreso a la unidad y la valoración positiva que alcanzan los paneles informativos en quienes declaran haberse expuesto a ellos, mientras que los estacionamientos presentan una calificación por debajo de una aceptación básica con indicadores de focalización crítica altos que requieren ser evaluados en profundidad para corregir falencias.



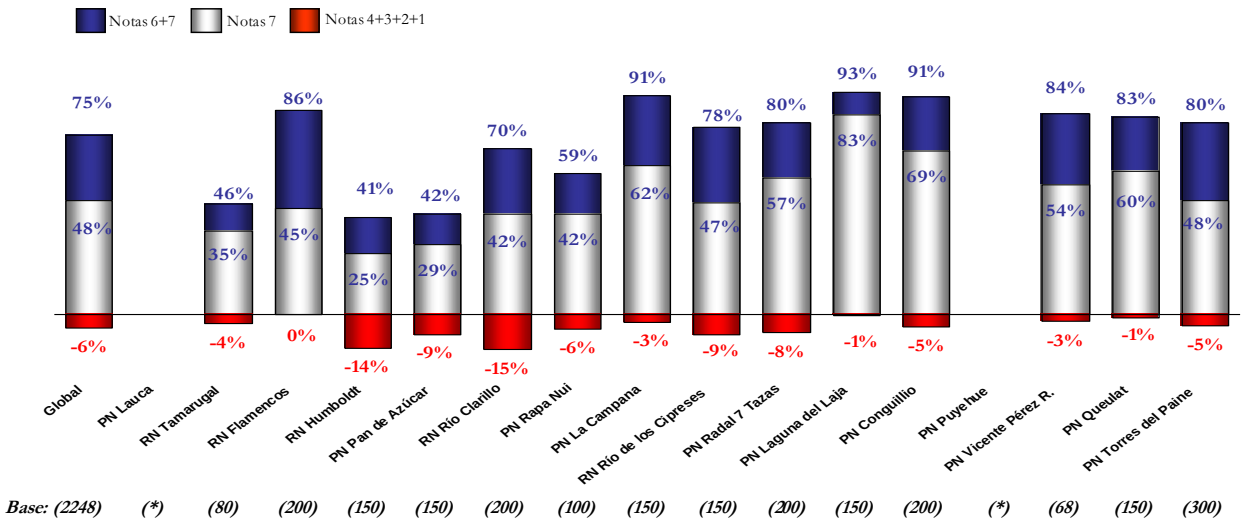
El análisis del conjunto de la información obtenida de la Dimensión Acceso a las ASP pone de manifiesto, en consecuencia, la conveniencia de revisar los procedimientos utilizados en aquellas unidades que presentan situaciones particulares al ingresar a los parques o reservas para homogeneizar los criterios y optimizar la valoración de la Dimensión.

4.3.2.1 Fluidez en el acceso

La fluidez en el acceso a las unidades alcanza una evaluación positiva, 75%, presentando un moderado nivel de focalización crítica, 6%, indicador que se encuentra influido por las insuficiencias que presentan unidades puntuales (RN Pingüino de Humboldt y PN Río Clarillo)

Se destaca la alta valoración asignada a este componente en el PN Laguna del Laja, el PN La Campana y en el PN Conguillío, y en menor medida en la RN Los Flamencos y el PN Vicente Pérez Rosales. Por otra parte se registran evaluaciones negativas en la RN Pingüino de Humboldt, el PN Pan de Azúcar y la RN Pampa del Tamarugal, calificaciones que están influidas por la presencia de porcentajes importantes de entrevistados que no evalúan el componente.

Evaluación Fluidez en Acceso

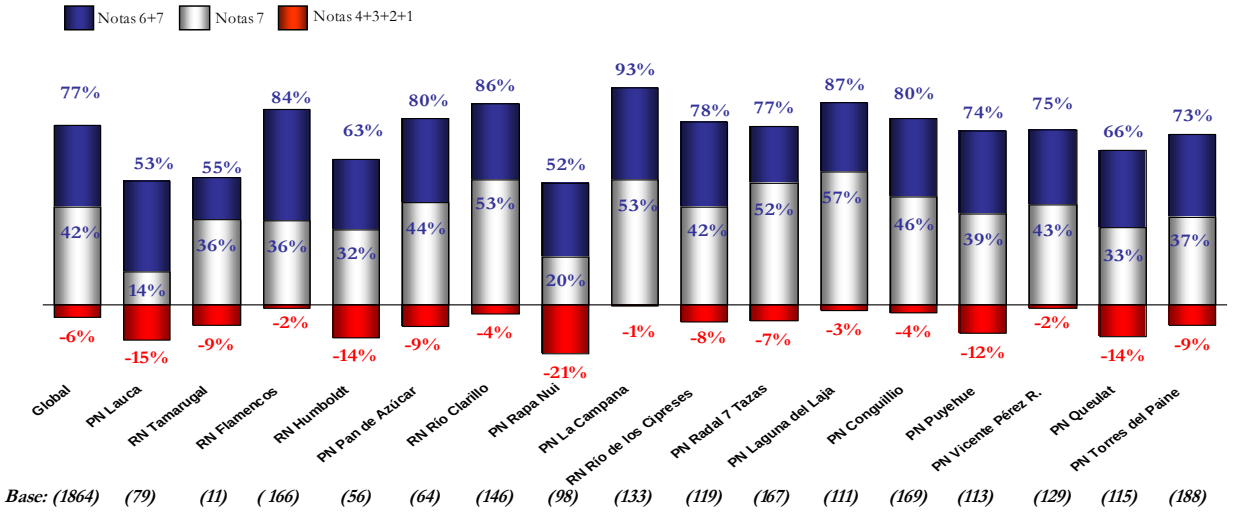


Se registra homogeneidad en las calificaciones entregadas en las distintas variables en estudio, con la excepción de los entrevistados que son revisitantes de la unidad y los visitantes extranjeros, que entregan valoraciones significativamente más positivas.

4.3.2.2 Paneles informativos en el acceso

Los paneles informativos instalados en el acceso de las unidades, visualizados por un 66%% de los entrevistados como se ha mencionado, presentan un comportamiento de exposición relativamente homogéneo en los visitantes entrevistados, con una tendencia a hacerlo en mayor medida influida por el incremento en la edad de los usuarios así como también en sujetos con experiencia en la unidad visitada.

Evaluación Paneles Informativos en Acceso



Se aprecia un comportamiento disímil en esta visualización de los paneles informativos en la entrada a las unidades, donde se registra una alta exposición en el PN La Campana, 89%, el PN Conguillío,

85%, el PN Radal Siete Tazas, 84% y la RN Los Flamencos, 83%, mientras que aquellos en que se incrementa el porcentaje de sujetos que no opina se observa una exposición disminuida a esta información, en particular en la RN Pampa del Tamarugal, la RN Pingüino de Humboldt y el PN Pan de Azúcar.

La calificación obtenida por los paneles informativos, en visitantes que los visualizaron, se inserta en un contexto positivo, 77%, con una moderada presencia de elementos de focalización crítica. Se aprecia una mayor valoración en el segmento femenino y una incidencia significativa en la variable educacional –donde se incrementa la calificación a medida que los sujetos tienen menor escolaridad-- y en quienes tienen experiencia en la unidad visitada.

En función de las ASP analizadas se registra una alta valoración de este componente en el PN La Campana, como también en el PN Laguna del Laja, la RN Río Clarillo y en la RN Los Flamencos, mientras que se aprecia una marcada deficiencia en el PN Rapa Nui, la RN Pampa del Tamarugal y el PN Lauca, con la emergencia de indicadores de insuficiencia importantes, que también presentan el PN Queulat y la RN Pingüino de Humboldt, que es necesario considerar para corregir falencias.

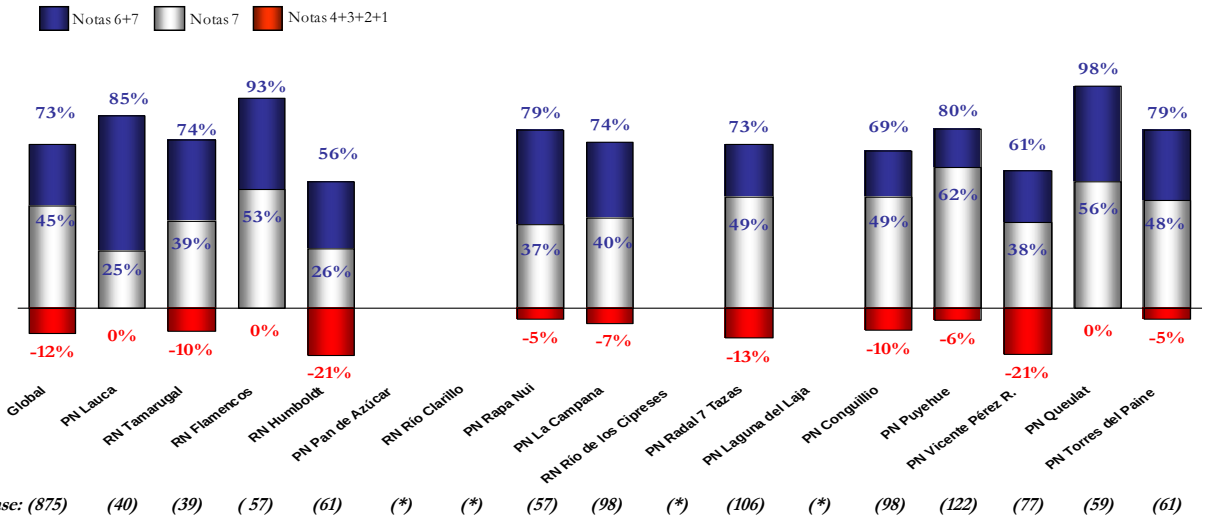
4.3.2.3 Estacionamientos en el acceso

Los estacionamientos ubicados en el acceso de las unidades que disponen de ellos son evaluados por quienes los utilizaron con medios de transporte propios o arrendados, 32%.

Se aprecia la existencia de unidades que presentan carencias o limitadas capacidades de espacios para estacionamiento en el acceso, como en la RN Pingüino de Humboldt, la RN Río Clarillo, la RN Río de los Cipreses y el PN Laguna del Laja, en los que este componente no es evaluado.

Dentro de este contexto la evaluación de los estacionamientos en el acceso a las ASP alcanza una calificación positiva en un nivel básico, 73%, con la emergencia de indicadores de insuficiencia que dan cuenta de niveles de insatisfacción en importantes segmentos de visitantes, 12%., indicador que se encuentra influido fundamentalmente por las evaluaciones de focalización crítica registradas en la RN Pingüino de Humboldt, el PN Vicente Pérez Rosales y el PN Radal Siete Tazas.

Evaluación Estacionamientos en Acceso



Dos unidades se destacan con una calificación de excelencia, el PN Queulat y la RN Los Flamencos, con una valoración positiva de la mayoría de las ASP, con excepción de la RN Pingüino de Humboldt y el PN Vicente Pérez Rosales como unidad, con un incremento tendencial en la satisfacción en segmentos femeninos y en visitantes con nivel educacional universitario.

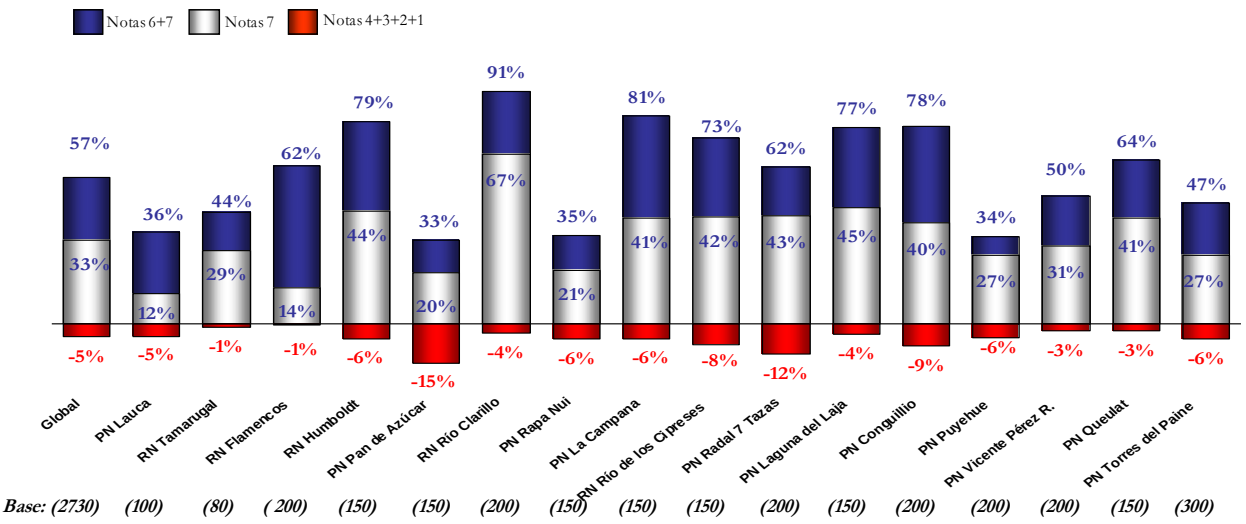
4.3.3 Percepción del personal

La Dimensión Personal de Guardaparques considera la evaluación de la información entregada por el personal al acceso de la Reserva, la preparación estimada del personal para entregar la información, la pertinencia de las indicaciones entregadas en relación con la información que se requería, la presencia de Guardaparques al interior de la unidad y la disposición del personal para atender las necesidades y demandas de los visitantes.

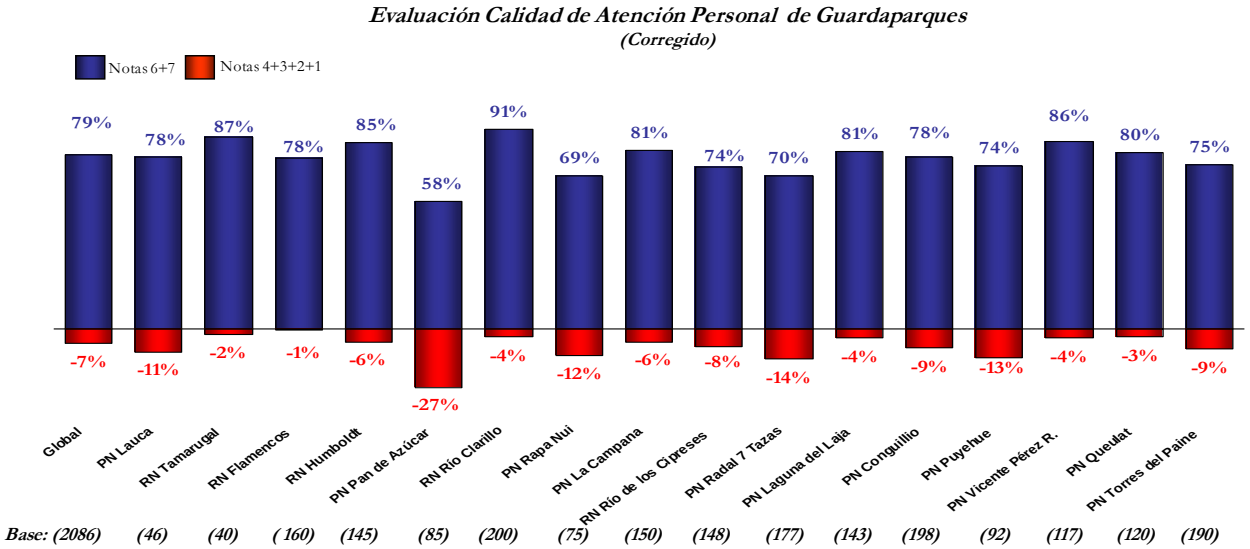
El análisis de esta Dimensión se enmarca en la presencia de un importante porcentaje de entrevistados que omite su calificación por no haber tenido interacción con el personal de la unidad visitada, 28% en promedio, sea por el tipo de visita realizada –en tours guiados—o por características propias de las unidades visitadas. De este contexto se excluyen la RN Río Clarillo, el PN La Campana, la RN Río de los Cipreses, el PN Conguillío, la RN Pingüino de Humboldt y el PN Laguna del Laja.

La calificación alcanzada por la Dimensión en estas condiciones aparece marcadamente negativa, 57%, aunque el indicador de focalización crítica se enmarca en niveles aceptables.

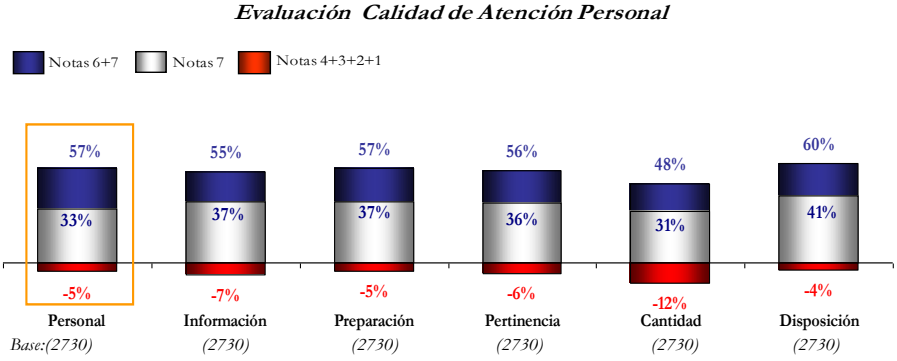
Evaluación Calidad de Atención Personal de Guardaparques



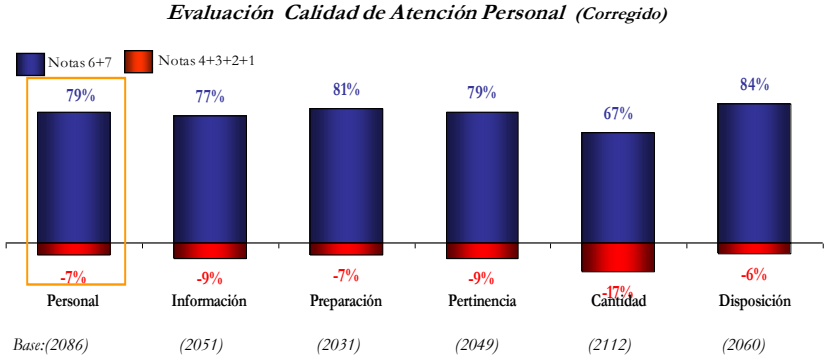
Al estimar la calificación entregada por quienes tienen opinión sobre la Dimensión se aprecia una valoración claramente positiva, de 79%, consistente con el bajo nivel del indicador de insuficiencia.



Se registra una alta valoración para la Dimensión Personal en la RN Río Clarillo, que supera significativamente al resto de las unidades que también reciben una calificación positiva como el PN La Campana, la RN Pingüino de Humboldt y el PN Conguillío. Por otra parte, se destacan los altos niveles de insuficiencia que recibe esta Dimensión en los PN Pan de Azúcar y Radal Siete Tazas, lo que hace necesario considerar una evaluación en profundidad para corregir falencias.

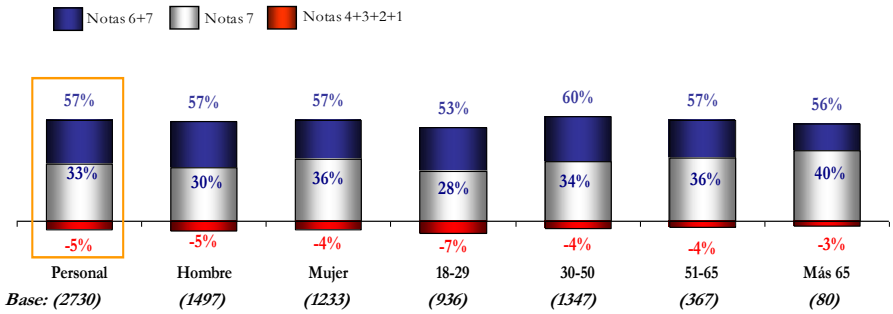


Los componentes de la Dimensión presentan indicadores de satisfacción negativos influidos por la situación planteada en cuanto al porcentaje de entrevistados que no emite opinión por no haber tenido una interacción con el personal que los habilite para hacerlo. Al considerar solo a los visitantes que emiten respuesta a cada componente se aprecia que la percepción tenida se enmarca en un contexto claramente positivo, con excepción de la presencia de Guardaparques al interior de las unidades que presenta una valoración negativa.



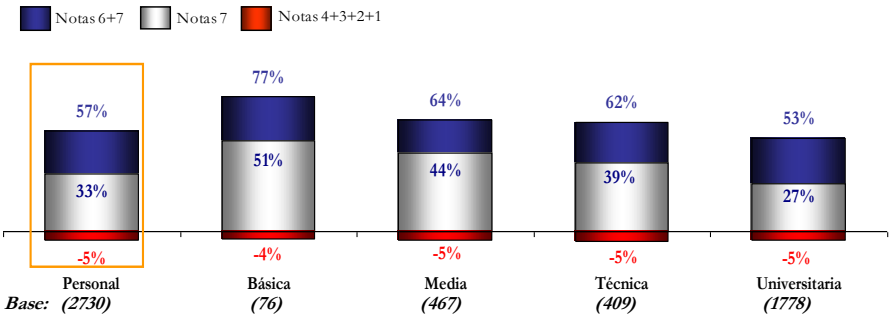
El comportamiento de los componentes de la Dimensión en análisis, de acuerdo con los valores corregidos por la exposición de los visitantes a la interacción con el Personal de Guardaparques, pone de manifiesto una valoración marcadamente positiva de la disposición del personal para atender los requerimientos que se le plantean así como su preparación para entregar la información, la que se considera positiva y con una adecuada pertinencia. Se registra una falencia en cuanto a la presencia de guardaparques al interior de la unidad, con una focalización crítica importante que se hace necesario considerar y revertir.

Evaluación Calidad de Atención Personal



Dentro de este contexto, en el que la incidencia de la no respuesta se distribuye en forma homogénea en las distintas variables en estudio, se aprecia que no existen diferencias en la evaluación realizada en función del género de los entrevistados, mientras que en la variable edad se registra una evaluación más crítica en sujetos pertenecientes al segmento de menor edad, con una tendencia a evaluar en forma más positiva en los adultos entre 30 y 50 años.

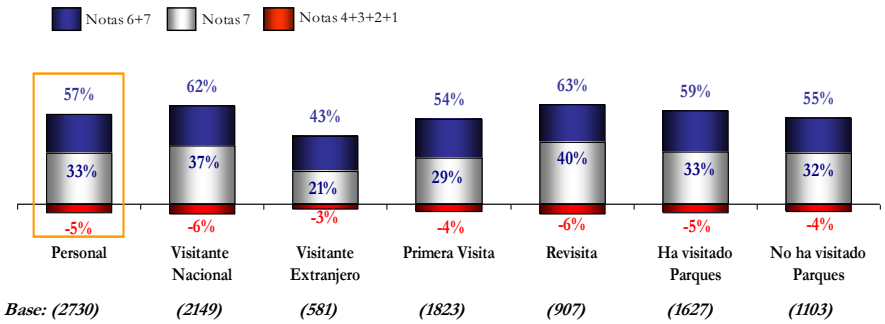
Evaluación Calidad de Atención Personal



Por otra parte, se registra un comportamiento significativamente diferencial de la evaluación de la calidad de la atención del Personal, con una valoración altamente positiva en sujetos que tienen menor escolaridad, Educación Básica, calificación que va decreciendo a medida que los visitantes tienen un mayor nivel educacional, alcanzando valores altamente negativos en quienes posee Educación Universitaria, los que por representar el mayor número de sujetos muestrales por su alta presencia en la población usuaria inciden en la evaluación de la Dimensión.

Del mismo modo se le asignan valores significativamente más positivos en visitantes nacionales, en quienes se encuentran revisitando la unidad y aquellos que cuentan con experiencia en otras ASP.

Evaluación Calidad de Atención Personal

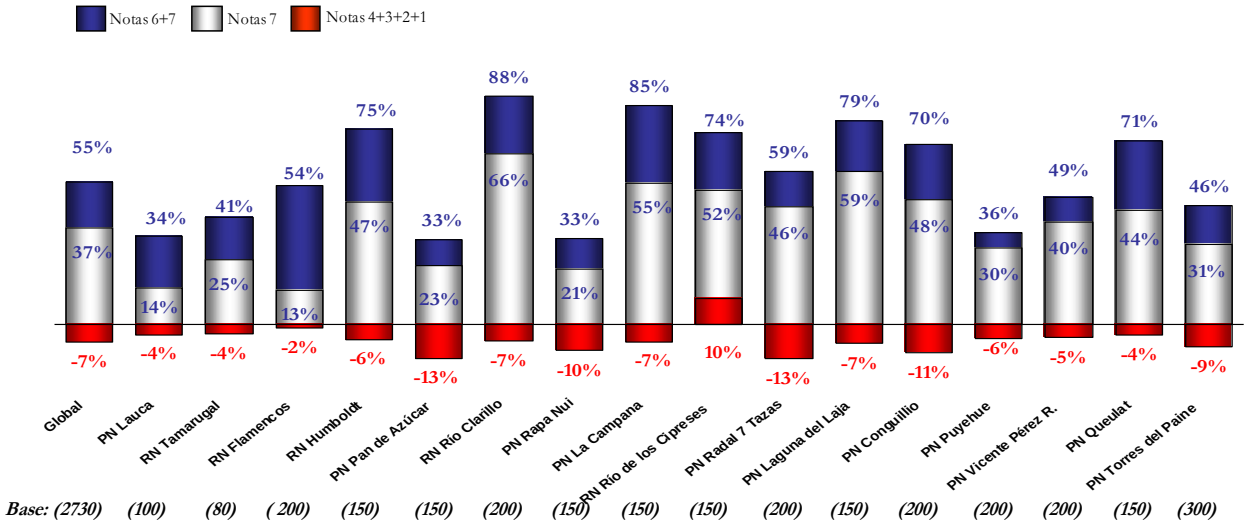


Los niveles de focalización crítica se mantienen homogéneos en las distintas variables de análisis.

La evaluación de la información entregada por el Personal de Guardaparques pone de manifiesto una valoración negativa, 55%, con la presencia de indicadores de insuficiencia en un nivel moderado. Se registra la incidencia que asume la utilización de procedimientos de ingreso a las unidades que no consideran la participación del Personal de Guardaparques: alcanza una valoración positiva la información entregada por los Guardaparques en las unidades en que tuvieron contacto con los visitantes entrevistados, mientras que aquellas en que esta interacción no se realizó los datos obtenidos aparecen marcadamente negativos.

La estimación del componente sobre la base de los visitantes que entregaron respuesta a la consulta realizada por haber tenido interacción con el Personal el componente alcanza una calificación positiva, 77%, con indicadores de focalización crítica que requieren ser analizados por implicar fuentes de preocupación, alcanzando a un 9%. Se destaca la valoración alcanzada en este componente por los PN Queulat, 89%, y Laguna del Laja, 84%, y las RN Río Clarillo, 88%, y Pampa del Tamarugal, 82%. Mantienen una valoración negativa luego de su corrección los PN Pan de Azúcar, 65%, Rapa Nui, 67%, y Radal Siete Tazas, 68%, y la RN Los Flamencos, 67%. Con excepción de la RN Los Flamencos, estas unidades presentan niveles de insuficiencia críticos, que hace necesario su revisión y corrección.

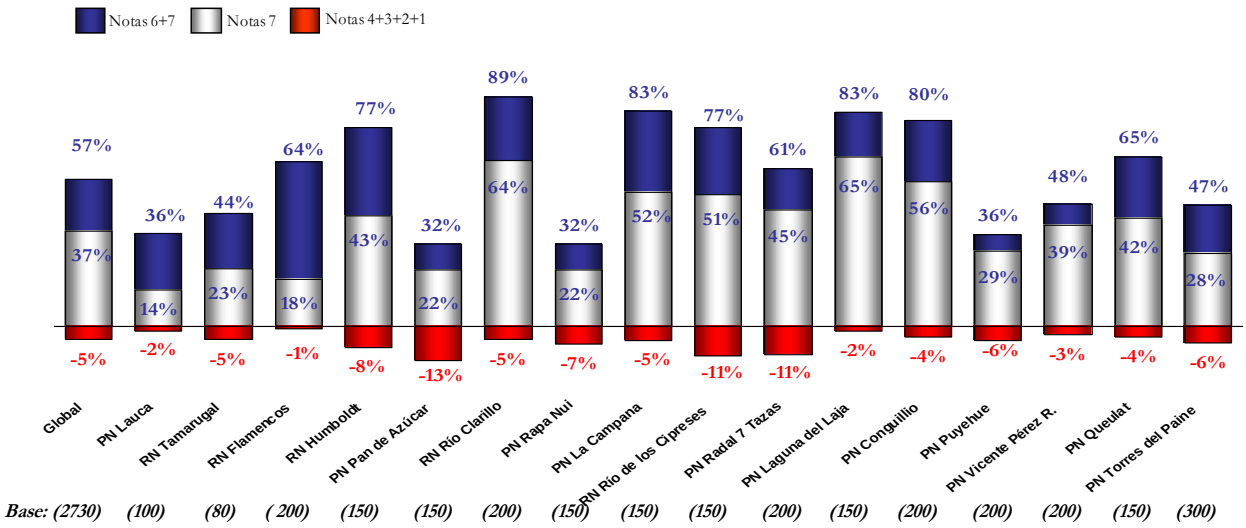
Evaluación Información Entregada por Personal de Guardaparques



La preparación estimada del Personal se enmarca en la distorsión generada por las formas de ingreso sin contacto ni interacción ni contacto con los Guardaparques, lo que deja al componente en una posición marcadamente negativa, de 57%, con indicadores de focalización crítica ubicados en un rango aceptable, con una valoración positiva de las unidades en las que los visitantes tuvieron contacto con el Personal y entregaron una calificación.

Recalculado el estimador del componente Personal, queda de manifiesto que la preparación estimada del Personal de Guardaparques recibe una valoración positiva, 81%, presentando una focalización crítica que se enmarca en niveles moderados que hacen necesario analizarla en profundidad. Se destaca la alta calificación que alcanzan la RN Pampa del Tamarugal, 87%, y los PN Conguillío, 87%, Vicente Pérez Rosales, 86% y La Campana, 84%, mientras que mantienen una evaluación negativa los PN Pan de Azúcar, 63%, y Rapa Nui, 67%.

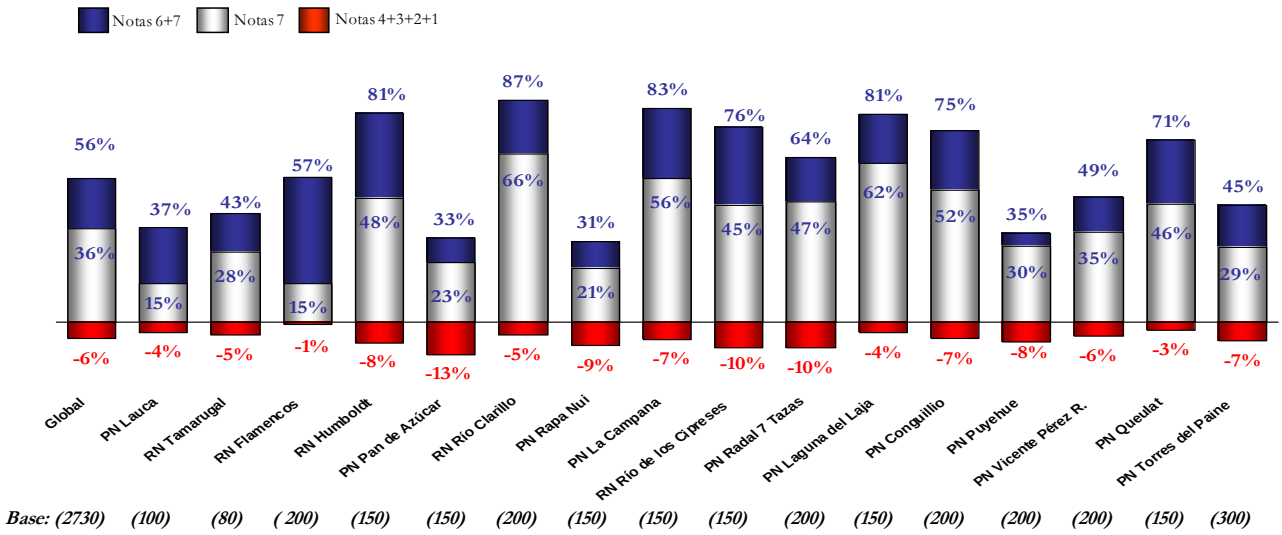
Evaluación Preparación Estimada del Personal de Guardaparques



La pertinencia estimada en las indicaciones entregadas por el Personal de Guardaparques alcanza una valoración marcadamente negativa influida por un 29% de visitantes que no emiten opinión por no haber recibido indicaciones. El indicador en estas condiciones alcanza un 56%, con una focalización crítica que alcanza a 9%, valor moderado que implica la presencia de elementos de insuficiencia que requieren ser evaluados y corregidos. Dentro de este contexto se destaca la valoración alcanzada por aquellas unidades en las que los visitantes tuvieron interacción y recibieron indicaciones de parte de los Guardaparques, las RN Río Clarillo, 87%, Pingüino de Humboldt, 82%, Río de los Cipreses, 76%, y los PN La Campana, 83%, Laguna del Laja,81% y Conguillío, 75%.

Corregida la información en función de aquellos visitantes que emitieron una calificación a la pertinencia de las indicaciones entregadas por los Guardaparques, queda de manifiesto una evaluación positiva del componente, de 79%, destacándose la valoración alcanzada por los PN Queulat, 88%, y Laguna del Laja, 87%, así como las RN Río Clarillo, 87% y Pampa del Tamarugal, 85%. Mantienen una valoración negativa con indicadores de insuficiencia importantes los PN Pan de Azúcar, 65%, y Rapa Nui, 64%. Con niveles de insuficiencia en niveles críticos se encuentran también los PN Radal Siete Tazas, Puyehue y Rapa Nui y la RN Río de los Cipreses.

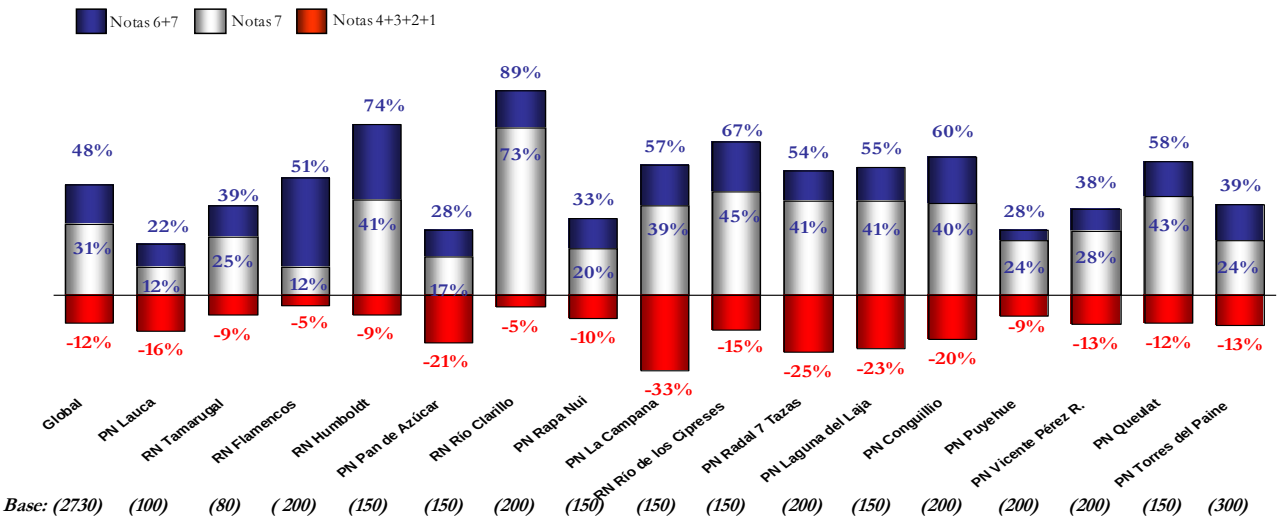
Evaluación de Pertinencia de Indicaciones Entregadas por Personal de Guardaparques



La presencia del personal de Guardaparques al interior de la unidad evaluada se conforma en un componente que alcanza una valoración negativa tanto con la distorsión de la no emisión de opiniones por parte de los visitantes como con el indicador corregido. La información recogida directamente entrega una evaluación crítica, de 48%, con un indicador de insuficiencia que se encuentra en niveles preocupantes, 12%, destacándose solo las RN Río Clarillo, 89%, y Pingüino de Humboldt, 77%.

Al realizar la corrección en función de los visitantes que emitieron respuesta a la consulta el componente mantiene una evaluación negativa, 67%, con una focalización crítica elevada, 17%, lo que da cuenta de una estimación generalizada de que el Personal de Guardaparques no tiene una presencia que cubra los distintos sectores visitados de las unidades. A las dos unidades que presentaban una evaluación positiva, las RN Río Clarillo y Pingüino de Humboldt se agregan la RN Pampa del Tamarugal, 77%, y el PN Queulat, 74%, manteniendo el resto de las unidades calificaciones que dan cuenta de estimaciones marcadamente críticas y con altos niveles de insuficiencia que es necesario corregir.

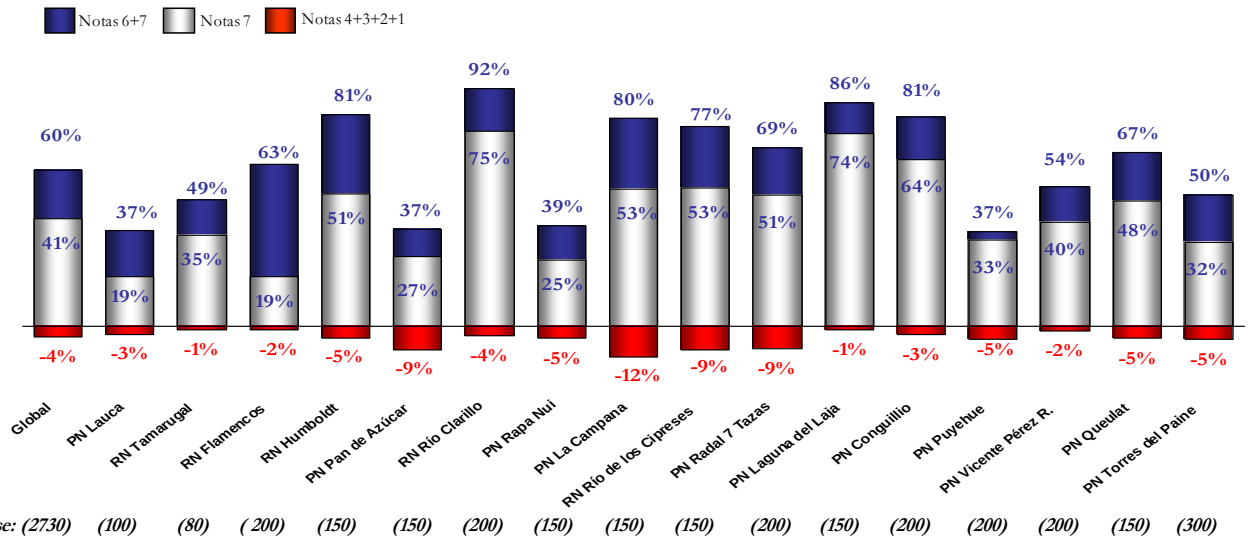
Evaluación Presencia Personal de Guardaparques al interior de la unidad



En relación con la estimación de la disposición del Personal de Guardaparques para atender a las necesidades de los visitantes, componente que cuenta con un 29% de entrevistados que no emiten opinión, se registra una valoración negativa influida por esta distorsión, la que alcanza a 60%, con un indicador de insuficiencia reducido, de 4%. Se destacan las evaluaciones alcanzadas por las unidades que tienden a no presentar la distorsión, RN Río Clarillo, 92%, Pingüino de Humboldt, 81%, y Río de los Cipreses, 77%, y los PN Laguna del Laja, 86%, y La Campana, 80% (con un indicador de focalización crítica elevado, 12%).

Al corregir la información el componente se ubica en un plano claramente positivo, 84%, con un indicador de focalización crítica moderado, 6%, con un comportamiento positivo del conjunto de unidades analizadas. En este contexto se destaca las RN Pampa del Tamarugal. 97%, y Río Clarillo, 92%, conjuntamente con el PN Laguna del Laja, 93%. Se registra la presencia de indicadores de focalización crítica elevados en los PN Pan de Azúcar, 18% y Puyehue, 10%, los que se agregan al PN La Campana, 12%.

Evaluación Disposición Personal de Guardaparques



En síntesis, el comportamiento de la Dimensión Personal pone de manifiesto la emergencia de factores distorsionadores en los procedimientos de ingreso a la mayoría de las unidades que no permiten la interacción de los visitantes con los Guardaparques, lo que conlleva a que no reciban indicaciones sobre las normas de comportamiento al interior de los parques y reservas nacionales o sobre las características de la unidad que es conveniente conocer.

Esta distorsión lleva a que desde la perspectiva de los usuarios la Dimensión Personal se encuentre ausente, generando un indicador negativo aunque sin la emergencia de focalización crítica. Se estima conveniente el revisar los procedimientos utilizados en las distintas unidades y considerar la participación del Personal en el ingreso y permanencia de visitantes en las ASP, corrigiendo una situación que puede aparecer como anómala no solo en el contexto de la evaluación sino que de la presencia efectiva de los Guardaparques en el territorio en que se desempeñan.

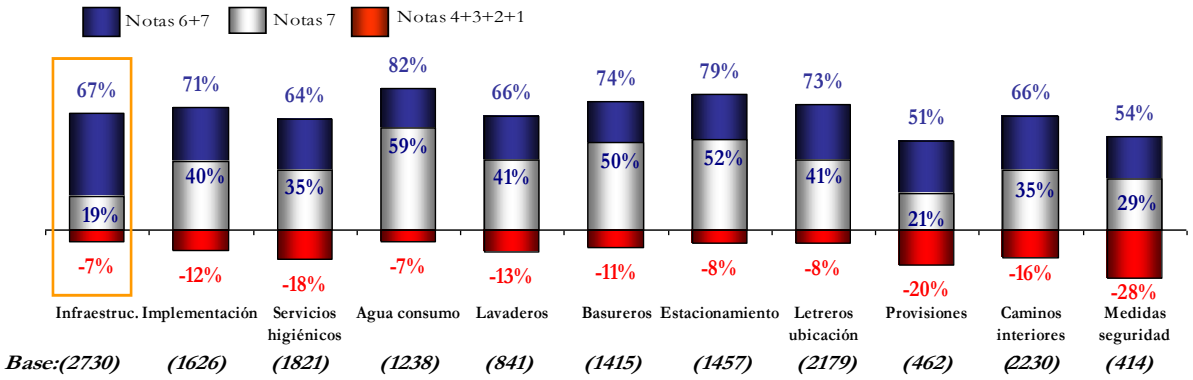
4.3.4 La Infraestructura

La Dimensión Infraestructura considera la percepción y evaluación de la implementación existente en la zona en que se encuentran, los servicios higiénicos, la disponibilidad de agua para consumo, la disponibilidad de lavaderos de loza y ropa, la disponibilidad de basureros, la presencia de estacionamientos, los letreros de ubicación existentes, la presencia de puntos de abastecimiento de provisiones, los caminos interiores de la unidad y la existencia de medidas de seguridad en el sector.

De acuerdo con las expectativas declaradas por los visitantes entrevistados en las unidades consideradas, la Infraestructura disponible se conforma en uno de los puntos centrales de las Áreas Silvestres Protegidas.

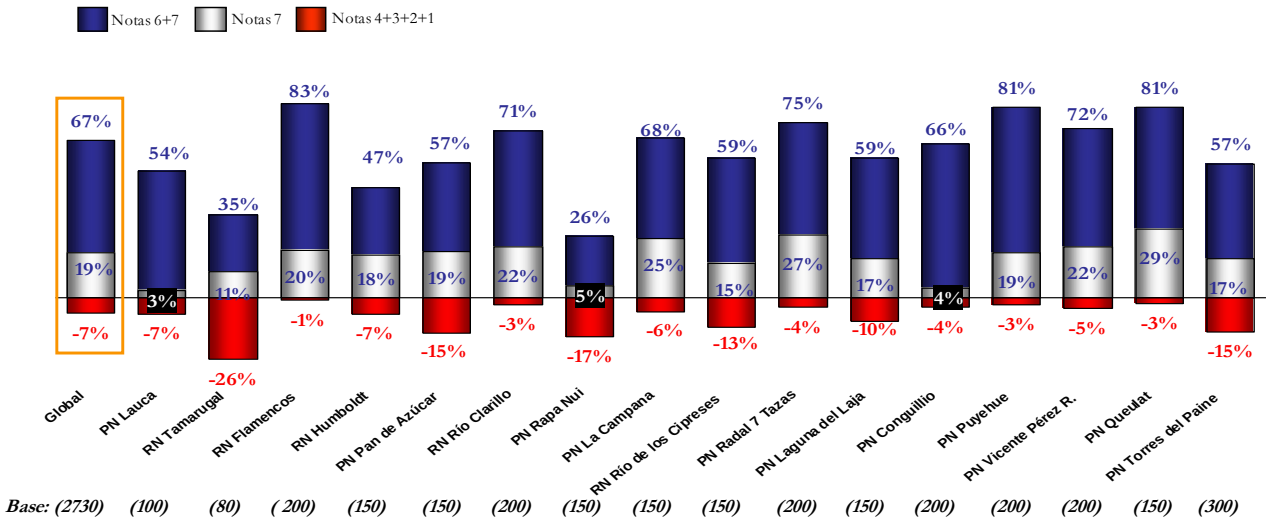
La calificación de la Dimensión alcanza un valoración inserta en un contexto negativo, 67%, evaluación que da cuenta de una percepción de insuficiencia moderada.

Evaluación Calidad de la Infraestructura



La evaluación de los componentes considerados en esta Dimensión pone de manifiesto un comportamiento dispar, con una valoración altamente positiva para la presencia de agua para el consumo y evaluaciones positivas para los basureros y los estacionamientos disponibles al interior de las unidades, mientras en un nivel básico de satisfacción se encuentra la implementación así como de los letreros de ubicación.

Evaluación Calidad de la Infraestructura



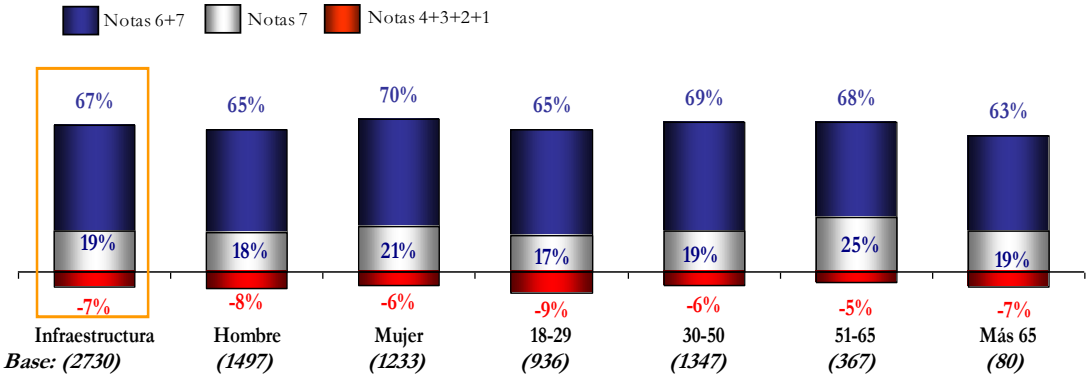
El resto de los componentes de la Dimensión alcanza evaluaciones negativas, con niveles críticos –bajo indicador de satisfacción y elevado indicador de focalización-- en relación con el aprovisionamiento y las medidas de seguridad percibidas en las unidades consideradas.

La evaluación de las unidades respecto de esta Dimensión da cuenta de un comportamiento marcadamente dispar, con una valoración altamente positiva – superiores al 80%-- para PN Los Flamencos, PN Puyehue y PN Queulat y positiva para PN Radal Siete Tazas, mientras en un nivel básico de satisfacción se ubican RN Río Clarillo y PN Vicente Pérez Rosales. Las restantes unidades obtienen evaluaciones insertas en un plano negativo de satisfacción, con niveles críticos en RN Pampa del Tamarugal, PN Rapa Nui y RN Pingüino de Humboldt.

El comportamiento poblacional en la variable género frente a la Infraestructura da cuenta de un incremento significativo en la satisfacción con la Dimensión en segmento femenino.

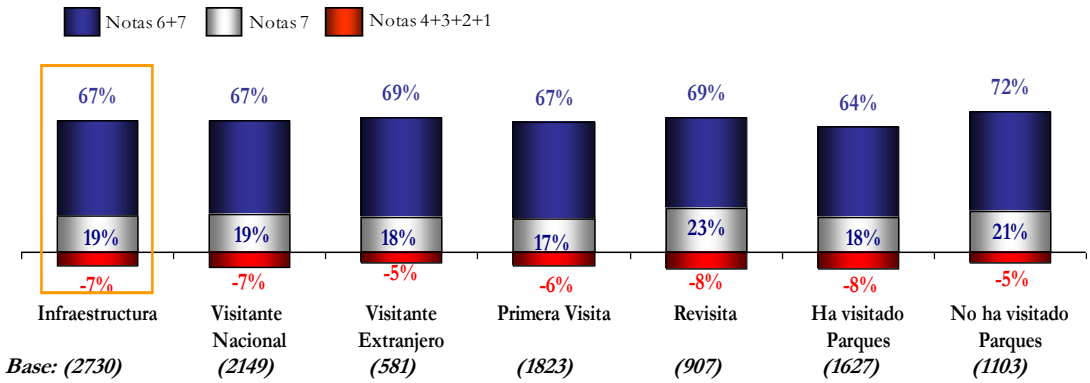
En relación con la edad de los visitantes se aprecia un incremento en la satisfacción con la Dimensión en los segmentos entre 30 y 65 años, alcanzando diferencias significativas en la mejor evaluación de sujetos entre 30 y 50 años respecto a los sujetos que se encuentran en el tramo de 18 a 29 años.

Evaluación Calidad de la Infraestructura



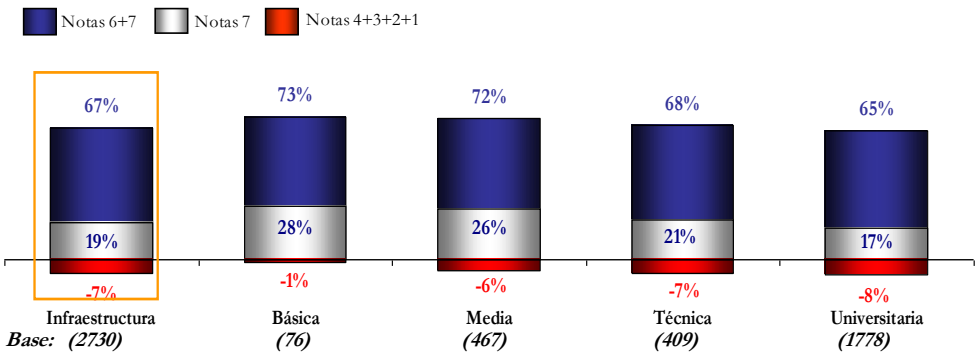
En las variables nacionalidad y experiencia con las unidades visitadas se observa un comportamiento homogéneo, mientras que en la experiencia con otros parques o reservas nacionales se pone de manifiesto una evaluación significativamente superior en quienes no han visitado otras unidades respecto a quienes si han visitado.

Evaluación Calidad de la Infraestructura



En relación con el nivel educacional de los visitantes entrevistados, esta variable da cuenta de una mayor satisfacción con las unidades visitadas mientras menor cantidad de años de estudios poseen los usuarios, es decir, los sujetos con Enseñanza Básica y Media se encuentran más satisfechos con la Infraestructura existente en las unidades que aquellos que poseen educación superior.

Evaluación Calidad de la Infraestructura



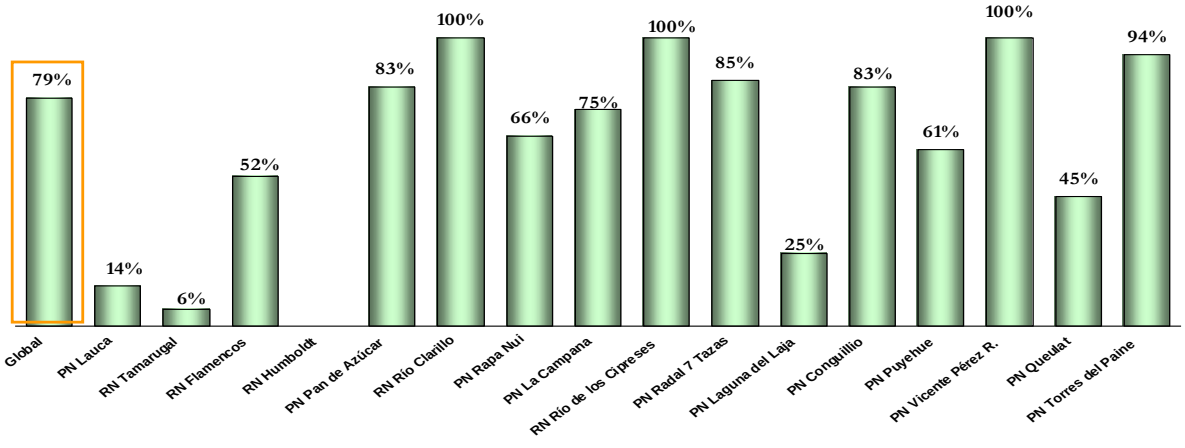
De acuerdo con los resultados obtenidos, se estima altamente necesario analizar en profundidad los contenidos de las calificaciones en los componentes de la Dimensión, dada su alta incidencia en la construcción del Indicador de Satisfacción, para intervenir aquellos aspectos que generan niveles de insatisfacción manifiestos a los visitantes.

4.3.4.1 La implementación

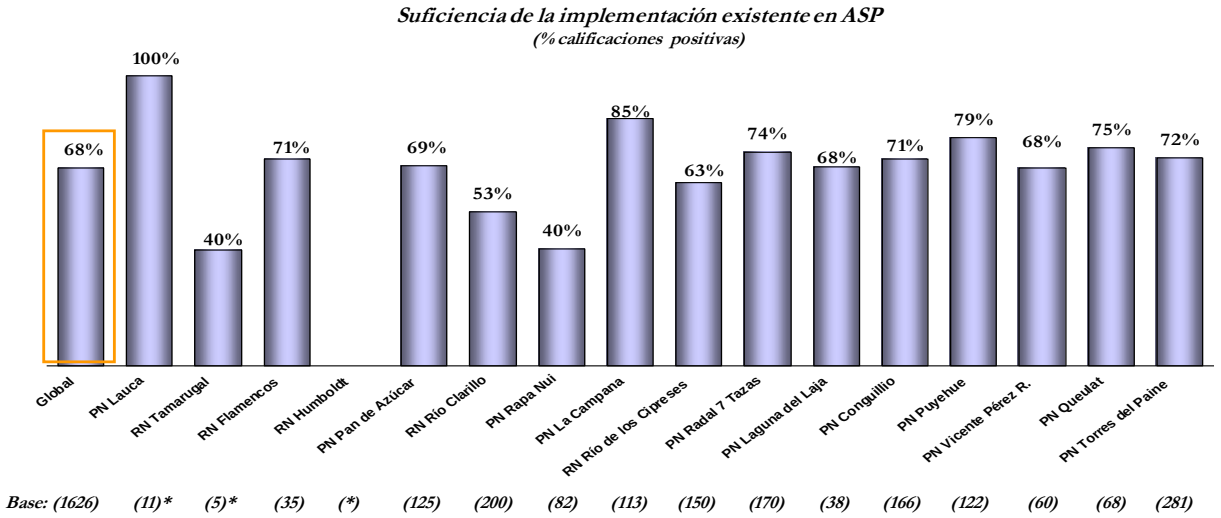
El nivel de uso de la implementación de los sectores de las unidades consideradas en el estudio que disponen de este componente aparece alto, declarado por un 79% de los visitantes entrevistados, situación consistente con el tipo de unidad visitada – consideran áreas de camping y merienda y cabañas -- y tiempo de estadía declarado. Se manifiesta mayor uso de este componente mientras menor es el rango de edad y menor el nivel educacional de los entrevistados.

En las unidades RN Río Clarillo, RN Río de los Cipreses y PN Vicente Pérez Rosales –sector Petrohué – la totalidad de los visitantes entrevistados hicieron uso de la implementación existente, mientras que en PN Pan de Azúcar, PN Radal Siete Tazas y PN Conguillío sobre un 80% de los entrevistados usaron la implementación.

Nivel de utilización de la implementación existente en ASP
(% calificaciones positivas)



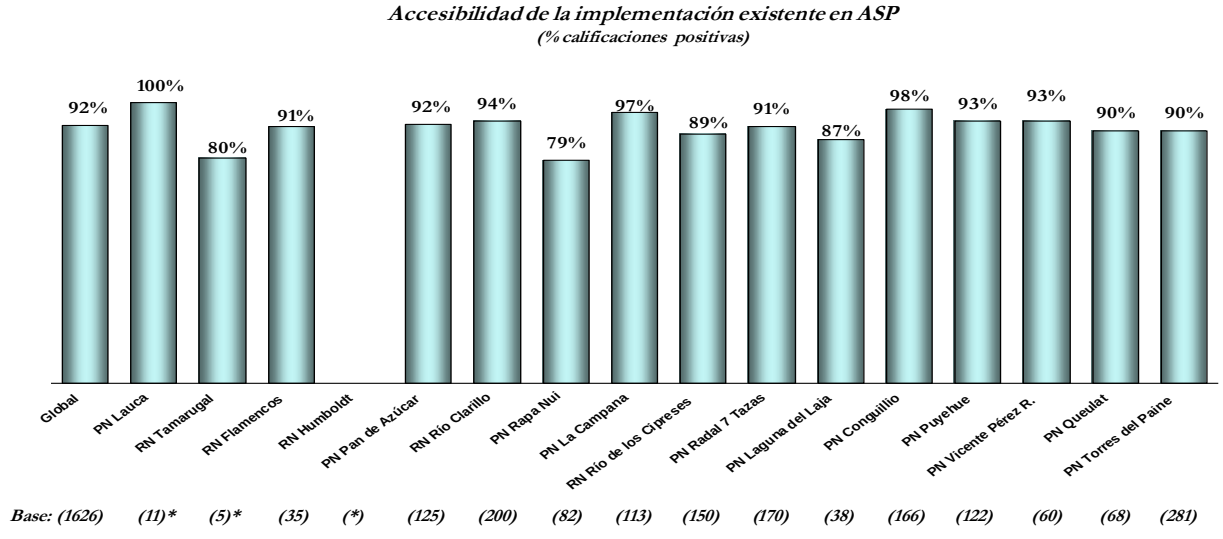
En contrapartida, PN Lauca –áreas de campismo pequeñas en sectores Parinacota y Lago Chungará-- RN Pampa del Tamarugal –área de merienda pequeña–, PN Laguna del Laja y PN Queulat presentan bajo nivel de utilización de la implementación existente. Por otra parte, cabe señalar que en PN Pingüino de Humboldt no hay existencia de implementación.



Este componente es percibido con un nivel moderado de suficiencia por la población objetivo, ya que dos tercios de los visitantes que hicieron uso de la implementación existente en los sectores de las unidades la consideran como suficiente, siendo en mayor medida visitantes que poseen educación universitaria, de origen extranjero y sujetos mayores de 65 años los que declaran esta impresión.

En relación con las unidades en estudio, se observa que la mayoría de las unidades alcanza un nivel de suficiencia moderado, donde se destaca la percepción altamente positiva en PN Lauca y PN La Campana. En contrapartida, en las unidades RN Pampa del Tamarugal y PN Rapa Nui se percibe como insuficiente.

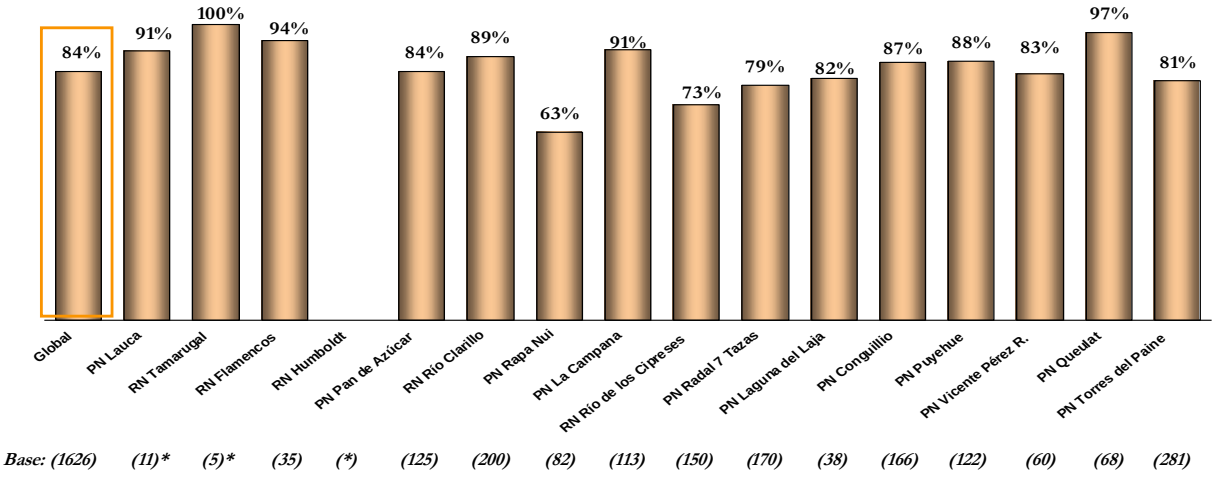
La implementación de las Áreas Silvestres Protegidas es considerada como accesible por casi la totalidad de visitantes que hicieron uso de ella en los distintos sectores de las unidades visitadas. Existe homogeneidad en esta percepción en las distintas variables en estudio, con un incremento en aquellos sujetos que han visitado con anterioridad la unidad visitada.



La percepción de accesibilidad se inserta en un plano positivo en la totalidad de parques o reservas nacionales consideradas en el estudio, donde once (11) unidades alcanzan valores iguales o superiores al 90% de acuerdo.

El estado de mantención de la implementación de las Áreas Silvestres Protegidas es estimado como adecuado por un 84% de los visitantes entrevistados en los sectores de las unidades que disponen de implementación, con un comportamiento relativamente homogéneo en los distintos segmentos en estudio.

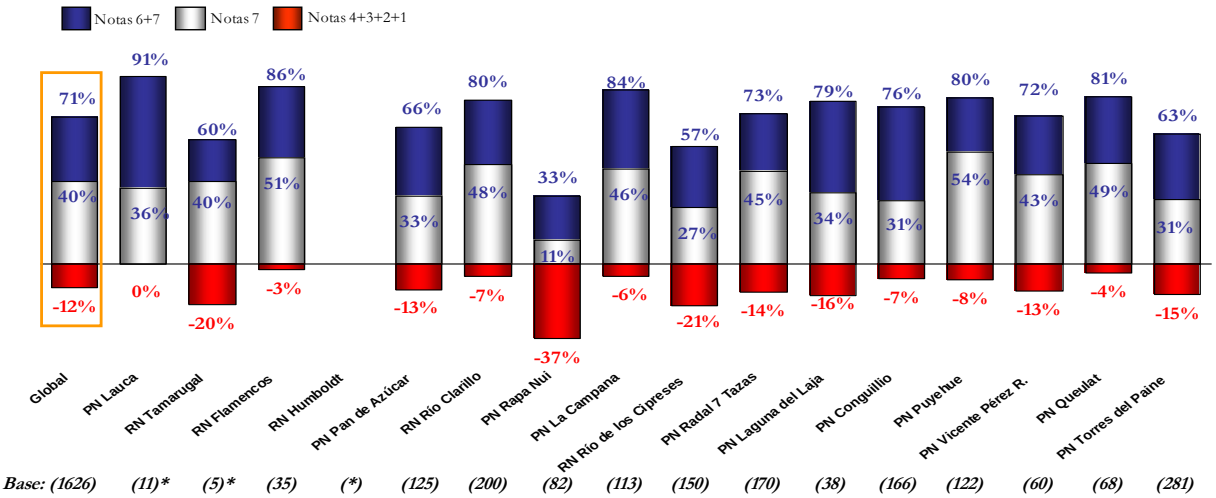
Estado de Mantención de la implementación existente en ASP
(% calificaciones positivas)



En catorce (14) de las unidades se manifiesta una adecuada mantención de la implementación existente, destacándose RN Los Flamencos, PN La Campana, PN Queulat y, con escasa muestra por lo tanto la información es referencial, PN Lauca y RN Pampa del Tamarugal. En contrapartida, PN Rapa Nui es la única unidad que presenta insuficiencias en este aspecto.

Dentro de este contexto la implementación es percibida en términos satisfactorios por un 71% de los visitantes entrevistados que hicieron uso de este componente, con una focalización crítica que se inserta en un nivel moderado que indica la presencia de sectores de visitantes a las unidades que manifiestan reparos necesarios de considerar.

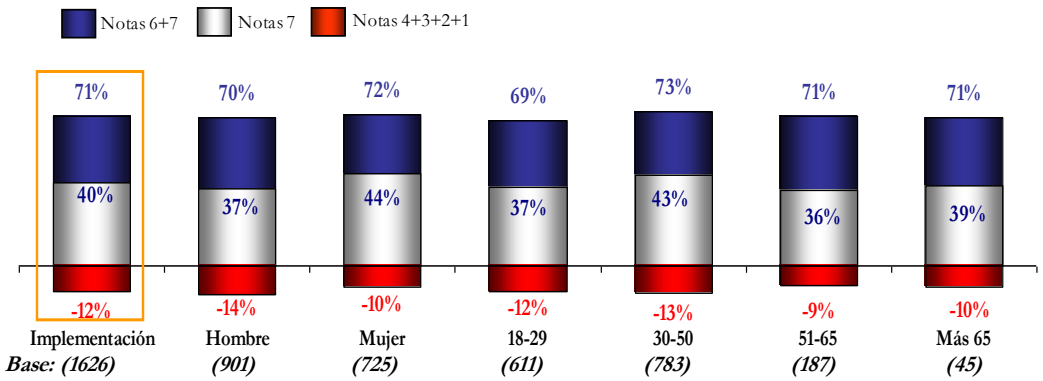
Evaluación general de la implementación en ASP



Un 67% de las unidades que disponen de implementación en alguno de sus sectores obtienen una evaluación inserta en niveles positivos de satisfacción –igual o superior al 70%--, destacándose RN Los Flamencos, PN La Campana y PN Lauca (con base de cálculo limitada). Las restantes unidades logran evaluaciones negativas, alcanzando niveles críticos en PN Rapa Nui, RN Río de los Cipreses y RN Pampa del Tamarugal (con base de cálculo limitada)que requieren de análisis e intervención.

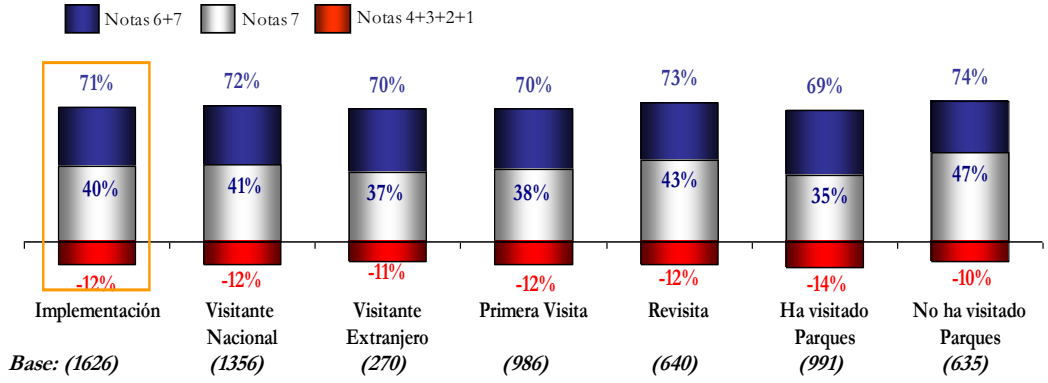
Al analizar las variables género y rango etáreo se aprecia una mayor disconformidad en segmento masculino y un comportamiento relativamente homogéneo en los rangos de edad de los visitantes entrevistados, con una tendencia a ser más críticos los sujetos con edades entre 30 y 50 años respecto a los mayores de 51 años.

Evaluación general de la implementación en ASP



En relación con la nacionalidad y la experiencia en las unidades visitadas se presenta una conducta homogénea, mientras que en la experiencia con otros parques o reservas nacionales se observa una mejor evaluación en quienes no han visitado otras unidades respecto a quienes si han visitado.

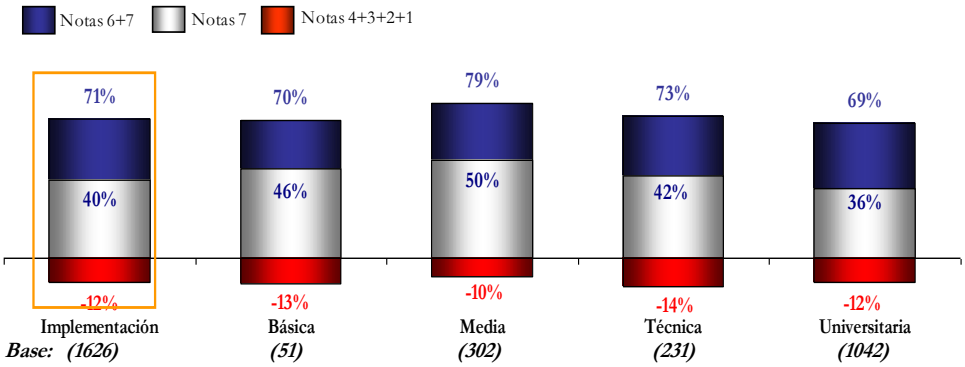
Evaluación general de la implementación en ASP



En la variable nivel educacional, los visitantes entrevistados que poseen Enseñanza Media se encuentran significativamente más satisfechos con la implementación que aquellos que poseen Educación Universitaria.

.

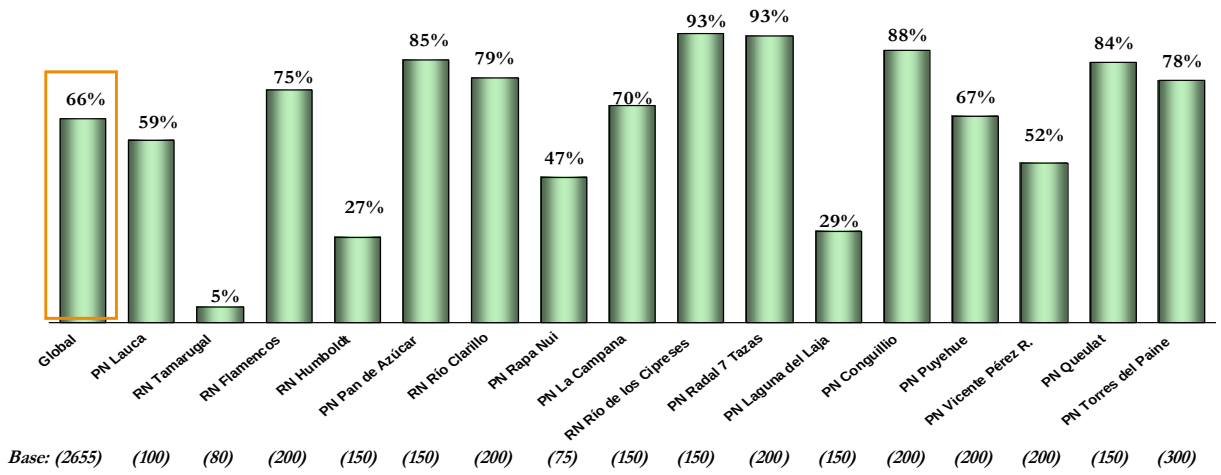
Evaluación general de la implementación en ASP



4.3.4.2 Los servicios higiénicos

Existen servicios higiénicos en todos los sectores de las Áreas Silvestres Protegidas consideradas con excepción de los sectores Tahai y Orongo del PN Rapa Nui. En general éstos cumplen con las normas sanitarias vigentes.

Nivel de utilización de los servicios higiénicos en ASP
(% calificaciones positivas)

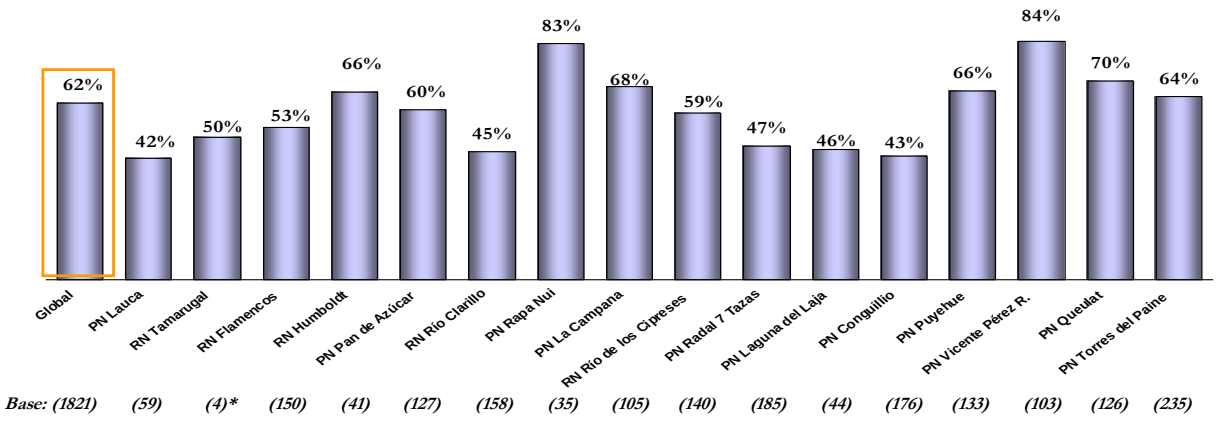


Dos tercios de la población objetivo declaran haber utilizado los servicios higiénicos de los sectores de las unidades en estudio, con un comportamiento en el que se observa una mayor utilización a medida que se cuenta con menor edad, en quienes han concurrido con anterioridad a la unidad visitada y en visitantes de origen nacional.

En relación con las unidades consideradas, se aprecia un alto nivel de utilización del componente en RN Río de los Cipreses, PN Radal Siete Tazas, PN Conguillío, PN Pan de Azúcar y PN Queulat. Por otra parte, en las unidades RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt, PN Rapa Nui, PN Laguna del Laja y PN Vicente Pérez Rosales se presenta una disminuida utilización de este componente, siendo el aspecto que incide en esta menor utilización las características propias de algunos de los sectores que componen estas unidades en el que las visitas son por el día u horas.

La percepción de suficiencia de los servicios higiénicos en las Áreas Silvestres Protegidas es moderada, ya que seis de cada diez visitantes entrevistados estima como suficiente la cantidad de servicios higiénicos disponibles en los sectores de las unidades. Esta apreciación se manifiesta en mayor medida en visitantes de origen extranjero, sujetos con Enseñanza Básica y en quienes no han visitado otras unidades.

Suficiencia de los servicios higiénicos en ASP
(% calificaciones positivas)



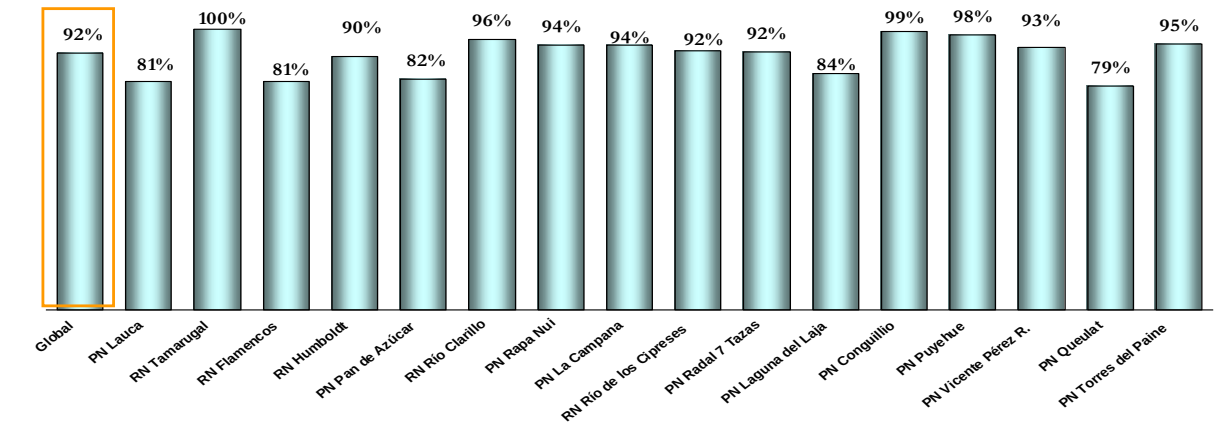
Base: (1821)	*(59)*	*(4)**	*(150)*	*(41)*	*(127)*	*(158)*	*(35)*	*(105)*	*(140)*	*(185)*	*(44)*	*(176)*	*(133)*	*(103)*	*(126)*	*(235)*

En relación con las unidades consideradas, se aprecia una estimación de suficiencia moderada en nueve (9) de las unidades –superior al 50%-- y alta en los PN Rapa Nui y PN Vicente Pérez Rosales. Por otra parte, se estima que la cantidad disponible de servicios higiénicos tiende a ser insuficiente en PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Río Clarillo, PN Radal Siete Tazas, PN Laguna del Laja y PN Conguillío.

Los servicios higiénicos se estiman accesibles por un 92% de la población visitante que los utilizó en las distintas Áreas Silvestres Protegidas, percepción que presenta homogeneidad en los distintos segmentos considerados en estudio.

En la totalidad de las unidades en estudio los servicios sanitarios son considerados accesibles, destacándose esta percepción en PN Conguillío, PN Puyehue, RN Río Clarillo y RN Pampa del Tamarugal (base de cálculo limitada, dato solo referencial). Mientras que PN Queulat es el único que se encuentra por debajo del 80% en este aspecto.

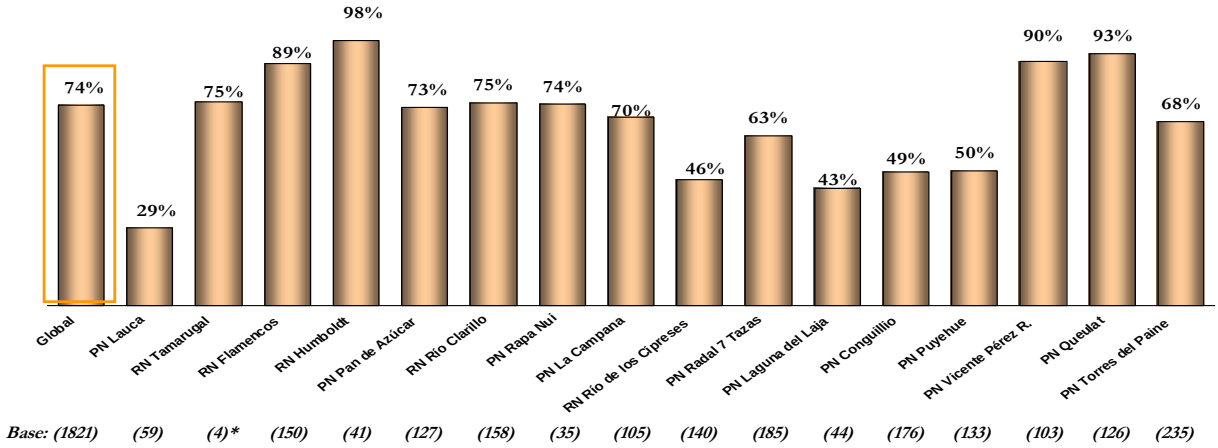
Accesibilidad de los servicios higiénicos en ASP
(% calificaciones positivas)



Base: (1821)	*(59)*	*(4)**	*(150)*	*(41)*	*(127)*	*(158)*	*(35)*	*(105)*	*(140)*	*(185)*	*(44)*	*(176)*	*(133)*	*(103)*	*(126)*	*(235)*

El estado de mantención de los servicios higiénicos en las unidades consideradas en la evaluación se estima como adecuado, donde tres cuartas partes de los visitantes entrevistados que hicieron uso de las instalaciones manifiestan conformidad con las condiciones en que se encuentran. Se aprecia un incremento significativo en esta percepción en visitantes extranjeros, en quienes asisten por primera vez a la unidad visitada, en quienes no han concurrido a otras unidades y un incremento tendencial, mientras mayor es el rango de edad.

Estado de mantención de los servicios higiénicos en ASP
(% calificaciones positivas)

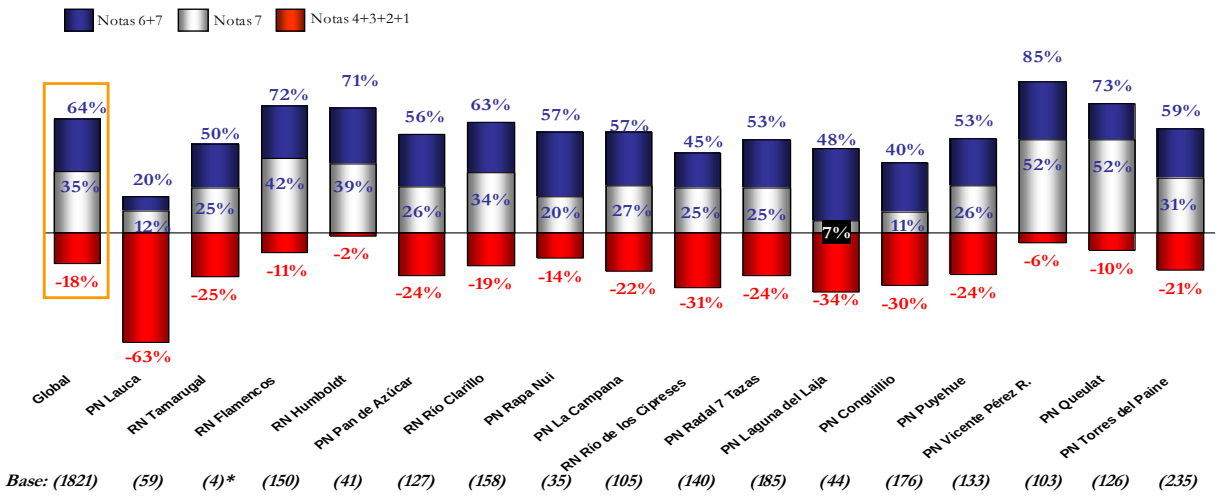


Base: (1821)	(59)	(4)*	(150)	(41)	(127)	(158)	(35)	(105)	(140)	(185)	(44)	(176)	(133)	(103)	(126)	(235)

Las unidades que se destacan por la mantención de sus servicios higiénicos son RN Pingüino de Humboldt, PN Vicente Pérez Rosales y PN Queulat. En contrapartida, las unidades que presentan deficiencias en la mantención de acuerdo a la percepción de los visitantes entrevistados son PN Lauca, RN Río de los Cipreses, PN Laguna del Laja, PN Conguillío y PN Puyehue.

La evaluación general de los servicios higiénicos se inserta en un plano negativo de satisfacción, 64% con un indicador de focalización crítica elevado, que da cuenta de segmentos amplios de los usuarios de los servicios disconformes con ellos. Esta situación hace necesaria una intervención profunda para habilitarlos de manera consistente con los requerimientos de los visitantes. La valoración negativa del componente se encontraría asociada a una estimación importante de su insuficiencia y de falta de mantención y aseo.

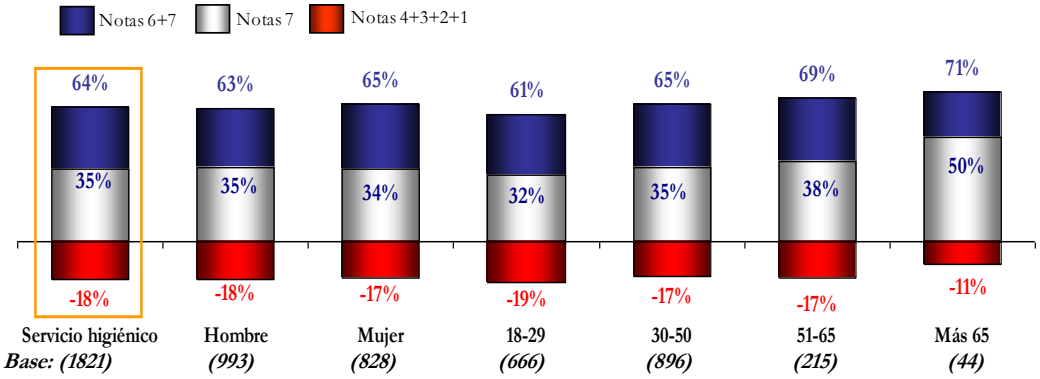
Evaluación general de los servicios higiénicos en ASP



Base: (1821)	(59)	(4)*	(150)	(41)	(127)	(158)	(35)	(105)	(140)	(185)	(44)	(176)	(133)	(103)	(126)	(235)

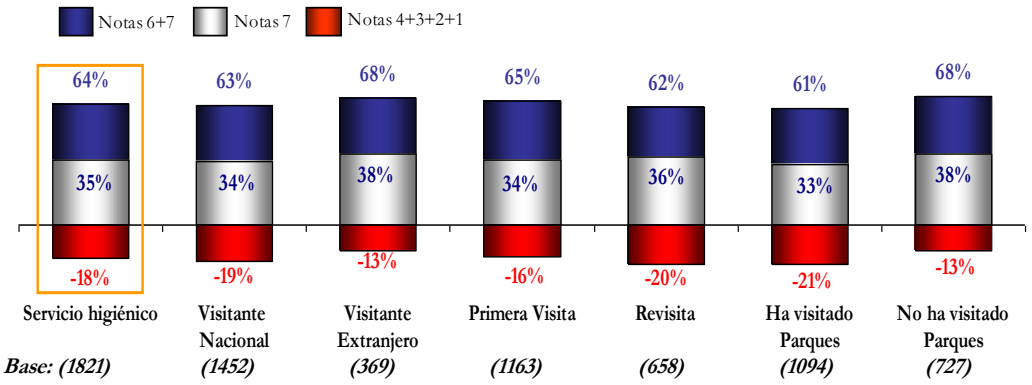
Las Áreas Silvestres Protegidas PN Vicente Pérez Rosales, PN Queulat, RN Los Flamencos y RN Pingüino de Humboldt alcanzan calificaciones positivas en este componente. Mientras que las restantes unidades se encuentran insertas en un plano negativo de satisfacción, con indicadores de focalización elevados siendo crítica en el PN Lauca. Se recomienda evaluar la necesidad de una intervención en las condiciones actuales de este componente para obtener mejorías en el desempeño de este componente.

Evaluación general de los servicios higiénicos en ASP



En la variable género se observa un comportamiento homogéneo, en cambio, en la variable rango etáreo se pone de manifiesto un mayor nivel de satisfacción con los servicios higiénicos mientras mayor es la edad de los visitantes entrevistados.

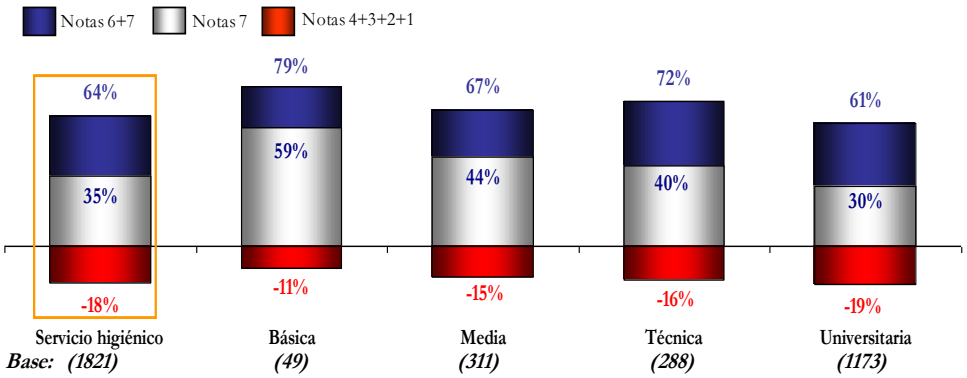
Evaluación general de los servicios higiénicos en ASP



En las variables experiencia con la unidad visitada y nacionalidad se aprecian diferencias estadísticas siendo los visitantes de origen extranjero y quienes no han visitado otros parques o reservas nacionales quienes califican de mejor manera los servicios higiénicos existentes en las unidades en estudio, mientras que en la variable experiencia con la unidad visitada el comportamiento de la población objetivo es homogénea.

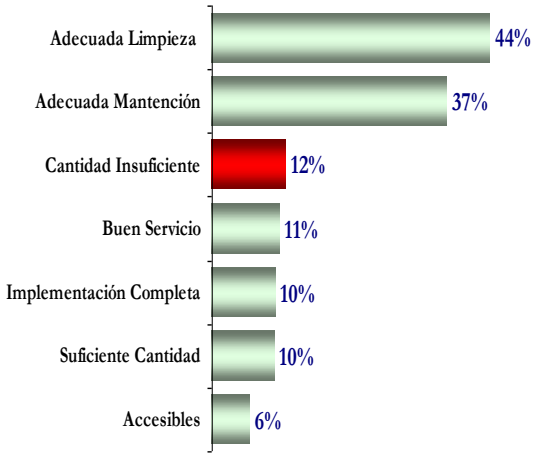
En la calificación de este servicio se aprecia la incidencia del nivel educacional de los entrevistados: se incrementa el nivel de críticas en los entrevistados con nivel educacional universitario, los que asumen una actitud más crítica. Por otra parte, quienes poseen Enseñanza Básica son los que se manifiestan más conformes con las condiciones en que se encuentran los servicios higiénicos de las unidades.

Evaluación general de los servicios higiénicos en ASP



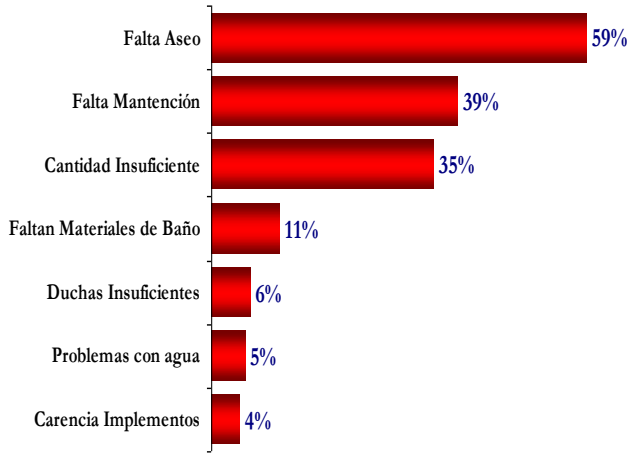
Las razones entregadas para calificar positivamente los servicios higiénicos entre quienes hicieron uso de ellos se refieren básicamente a que éstos cuentan con una adecuada limpieza e higiene y con una buena mantención de las instalaciones. En menor medida, se manifiesta que entregan un buen servicio, que cuentan con implementación estimada como completa y que la cantidad existente es suficiente. Sin embargo se observa que entre quienes evalúan positivamente emergen sectores importantes que dan cuenta de su insuficiencia, en especial en sujetos con Educación Universitaria.

Razones evaluación positiva Servicios Higiénicos



Base: Califican con notas 6 + 7 (1045)

Razones evaluación negativa Servicios Higiénicos



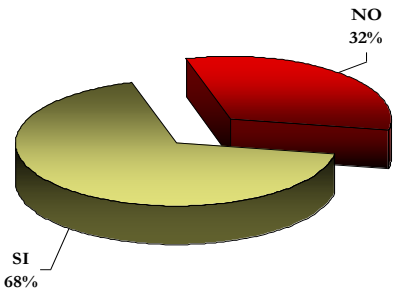
Base: Califican con notas 1+2+3+4 (402)

Las razones señaladas entre quienes evalúan en forma negativa este componente se refieren principalmente a la falta de aseo y mantención de las instalaciones. En menor medida, se señala su cantidad estimada como insuficiente, carencias en la implementación de los servicios higiénicos, falta de materiales, insuficiencia en la cantidad de duchas y problemas con agua.

Queda de manifiesto, en consecuencia, la naturaleza de las falencias estimadas en relación con los servicios higiénicos, las que requieren ser consideradas en las mejoras a introducir en las unidades en este componente con el objeto de optimizar el nivel de satisfacción de la Dimensión.

En relación con la pertinencia de contar con servicios higiénicos adaptados para niños en las instalaciones de las Áreas Silvestres Protegidas, ésta es sostenida por dos tercios de los visitantes entrevistados en las distintas unidades consideradas, con una tendencia a considerar pertinente esta posibilidad a medida que los entrevistados tienen mayor edad, en segmento femenino, visitantes de origen nacional, mientras menor es el nivel educacional y en quienes han asistido con anterioridad a las unidades.

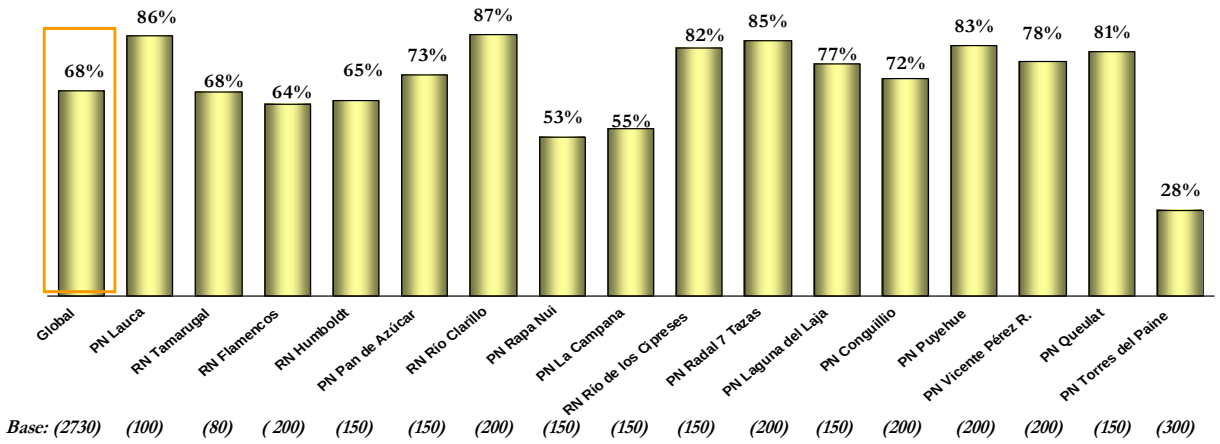
Pertinencia Servicios Higiénicos niños



Base: Total entrevistas(2730)

Las unidades en las que se registra una mayor aceptación de esta alternativa son PN Lauca, RN Río Clarillo, RN Río de los Cipreses, PN Radal Siete Tazas, PN Puyehue y PN Queulat. En contrapartida, se observa menor estimación de pertinencia de contar con servicios higiénicos adaptados para niños en PN Torres del Paine, PN Rapa Nui y PN La Campana.

Pertinencia de contar con servicios higiénicos adaptados para niños en ASP
(% calificaciones positivas)

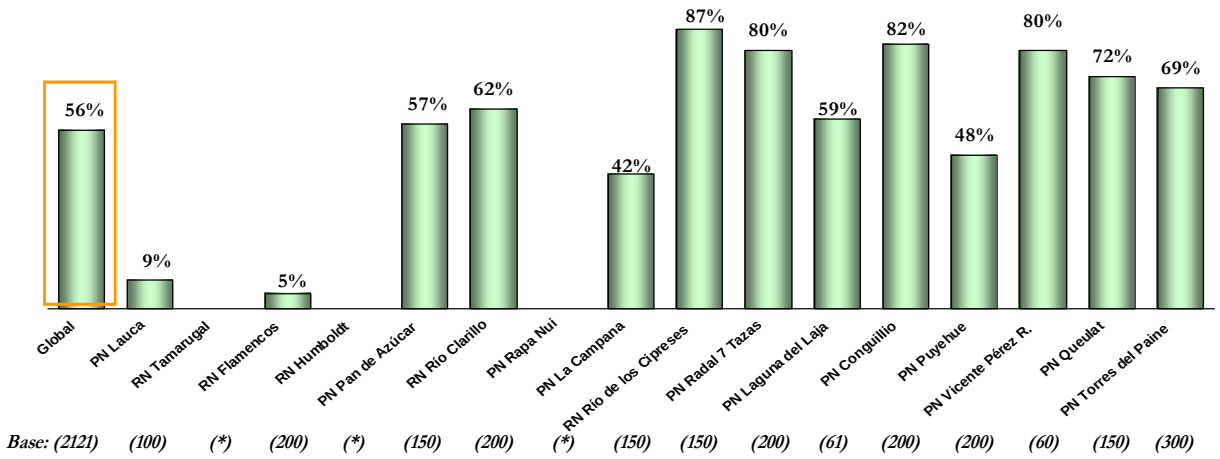


4.3.4.3 La disponibilidad de agua para el consumo

Este componente se refiere a la disponibilidad de llaves o pilones de abastecimiento de agua para consumo por parte de los visitantes a las Áreas Silvestres Protegidas. En general, este componente se encuentra presente en mayor medida en los sectores de las unidades que poseen zonas de camping y merienda, dado que deben cumplir con las normas vigentes para este tipo de zonas como implementación mínima para una estadía de buena calidad.

Este componente no fue considerado en las unidades RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt y PN Rapa Nui. En el caso de los PN Lauca y RN Los Flamencos los visitantes entrevistados que respondieron afirmativamente a su uso se refieren a las llaves de agua que se encuentran en los lavamanos de los servicios higiénicos, única fuente de agua disponible.

Nivel de utilización de los puntos de agua para consumo en ASP
(% calificaciones positivas)

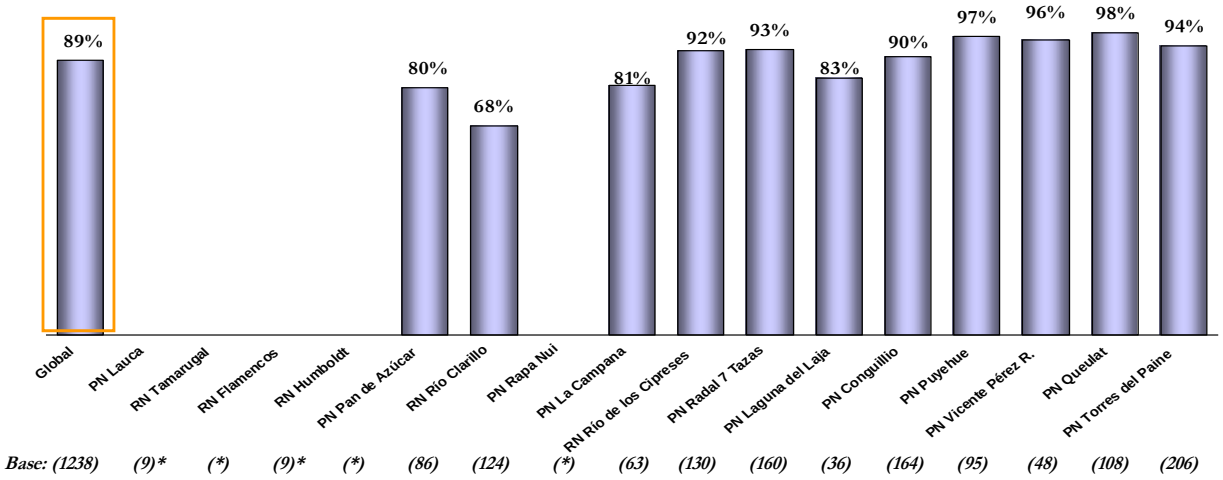


Se declara una moderada utilización de los puntos de abastecimiento de agua para el consumo por los visitantes entrevistados de las unidades que disponen del componente, 56%, con un incremento de su utilización a medida que los visitantes tienen un menor nivel educacional, mientras menor es el rango de edad de los usuarios, en sujetos de origen nacional y entre quienes han visitado con anterioridad las unidades en estudio.

En relación a las unidades, se aprecia una alta utilización de este componente en RN Río de los Cipreses, PN Radal Siete Tazas, PN Conguillío y PN Vicente Pérez Rosales, todos con presencia de zonas de camping y merienda en los sectores que las componen.

La disponibilidad de puntos de abastecimiento de agua para consumo es considerada mayoritariamente como suficiente, 89%, siendo percibida significativamente en mejor forma por los visitantes de origen extranjero, sujetos con edades menores de 30 años, quienes poseen educación universitaria y entre quienes concurren por primera vez a las unidades consideradas.

Suficiencia de los puntos de agua para consumo en ASP
(% calificaciones positivas)

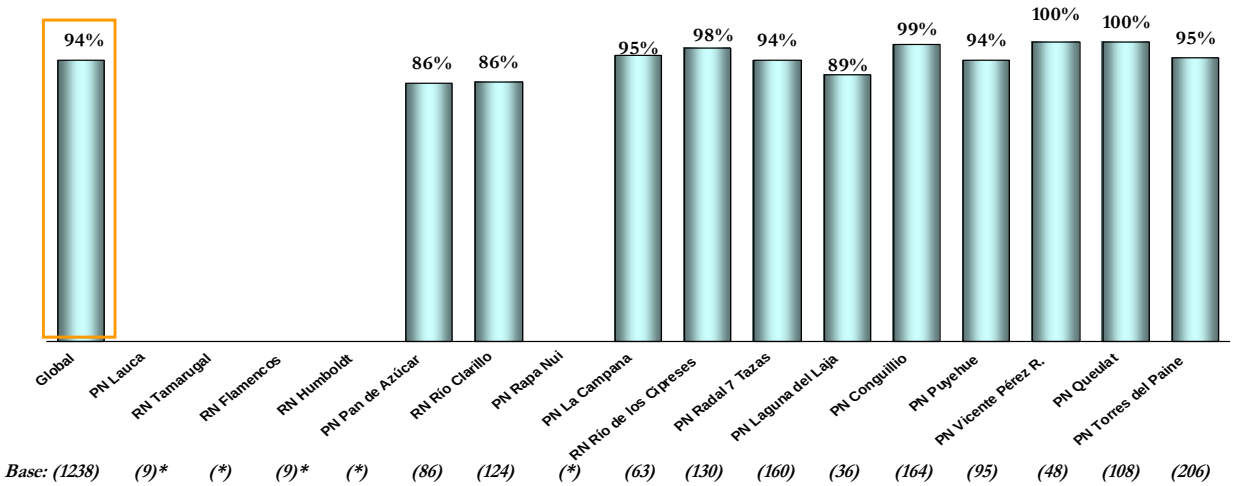


En general, en todas las unidades en estudio, con excepción de la RN Río Clarillo, este componente se estima como suficiente, destacándose la percepción tenida por los visitantes entrevistados en los PN Puyehue, Vicente Pérez Rosales y Queulat.

La accesibilidad a los puntos de abastecimiento de agua para consumo es considerada como adecuada por casi la totalidad de los visitantes entrevistados que hicieron uso de ella en las unidades consideradas, 94%, con un comportamiento homogéneo en las variables de análisis del estudio.

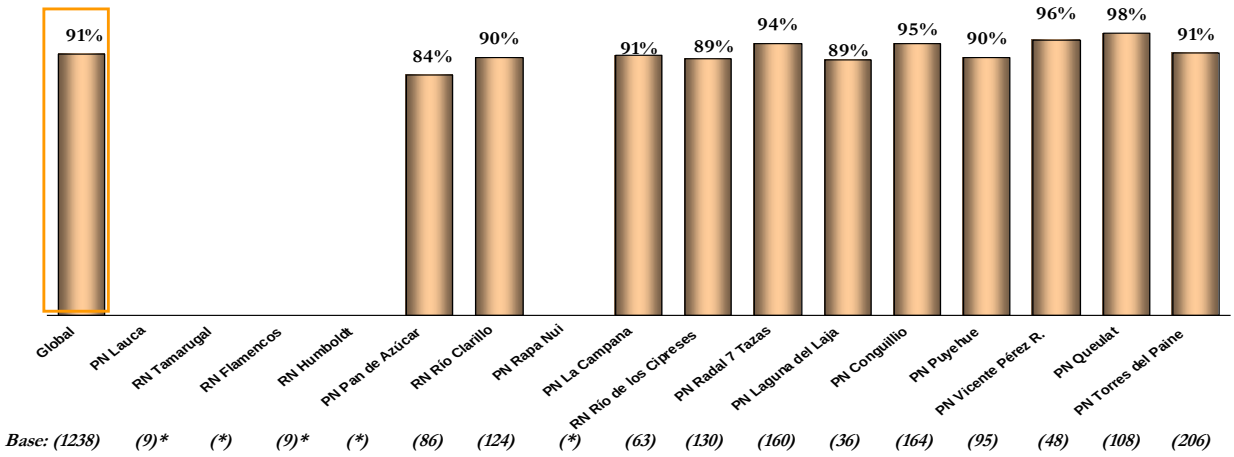
La percepción tenida de este aspecto del componente es positiva: en la totalidad de ellas se aprecia conformidad con el acceso hacia los puntos de abastecimiento donde se destaca la apreciación manifestada por quienes utilizaron el componente en los PN Vicente Pérez Rosales y Queulat.

Accesibilidad de los puntos de agua para consumo en ASP
(% calificaciones positivas)



El estado de mantención que presentan los puntos de abastecimiento de agua para consumo es altamente positivo: un 91% de los visitantes entrevistados los encuentra bien mantenidos. Esta percepción es transversal en los segmentos considerados en el análisis de la información.

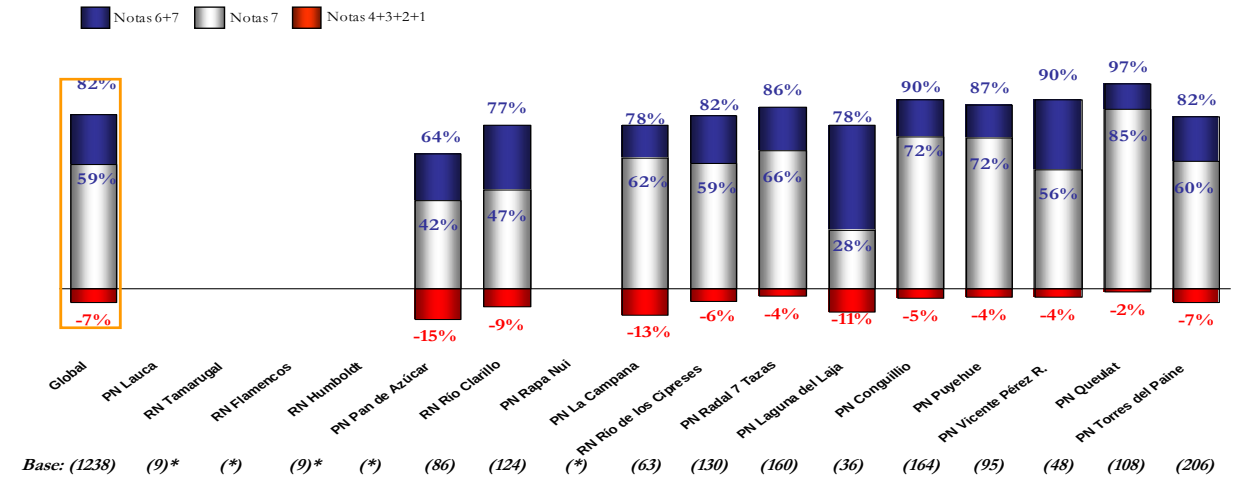
Estado de mantención de los puntos de agua para consumo en ASP
(% calificaciones positivas)



La totalidad de las Áreas Silvestres Protegidas que disponen como tal de este componente estiman que las condiciones de mantención son buenas, donde se destacan las instalaciones existentes en los sectores de los PN Vicente Pérez Rosales y Queulat. Se observa disconformidad en la RN Los Flamencos, con una base de cálculo es limitada.

Estas características positivas estimadas en la disponibilidad de puntos de abastecimiento de agua para consumo en las Áreas Silvestres Protegidas llevan a asignarle una calificación altamente positiva a este componente, de un 82%, siendo los segmentos mayores de 50 años y quienes poseen Enseñanza Básica los que se manifiestan más satisfechos. Por otra parte, el indicador de focalización presenta un nivel moderado de elementos críticos que requieren de preocupación, asociados con la suficiencia.

Evaluación general de los puntos de agua para consumo en ASP



Un 85% de las Áreas Silvestres Protegidas que cuentan con este componente dentro de su infraestructura básica reciben calificaciones que se encuentran insertas en un plano positivo de satisfacción, igual o superior al 70%. Dentro de este contexto, los PN Queulat, Vicente Pérez Rosales y Conguillío alcanzan valoraciones de excelencia en la satisfacción –igual o superior al 90%-- y presentan escasos elementos de disconformidad. Dentro de este ámbito se ubica el PN Lauca que muestra una situación favorable pero con la observación de que los puntos de abastecimiento

evaluados se encuentran referidos a las tomas de agua existentes en los servicios higiénicos de la unidad y no a puntos de abastecimientos propiamente tales (base de cálculo limitada).

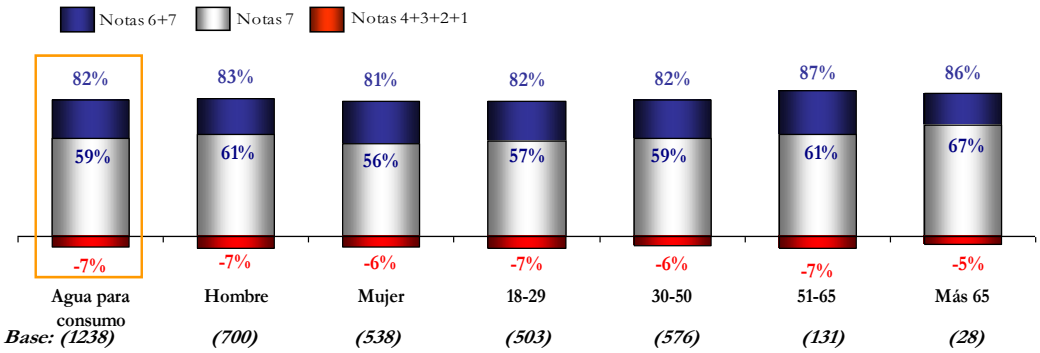
Las unidades PN Radal Siete Tazas, PN Puyehue, RN Río de los Cipreses y PN Torres del Paine obtienen evaluaciones altamente positivas, con indicadores de focalización crítica escasos, en los dos primeros casos, y moderadas, en los otros, lo que implica preocupación ante la emergencia de elementos de disconformidad.

En un tercer plano, con niveles de satisfacción positivos con el componente se ubican la RN Río Clarillo, PN La Campana y PN Laguna del Laja, pero en estas unidades emergen focos de disconformidad moderados en el primer caso y elevados para las dos siguientes. Esta situación requiere de análisis e intervención con el objeto de generar planes de corrección de las deficiencias manifestadas

El PN Pan de Azúcar, es la única unidad que obtiene una evaluación inserta en un contexto negativo de satisfacción, con un 64% de calificaciones positivas y un indicador de focalización elevado. En este ámbito se inserta la RN Los Flamencos con solo un 22% de notas positivas entre quienes hicieron uso de este componente y un elevado índice de disconformidad, pero con la observación de que los puntos de abastecimiento evaluados se encuentran referidos a las tomas de agua existentes en los servicios higiénicos de la unidad y no a puntos de abastecimientos propiamente tales.

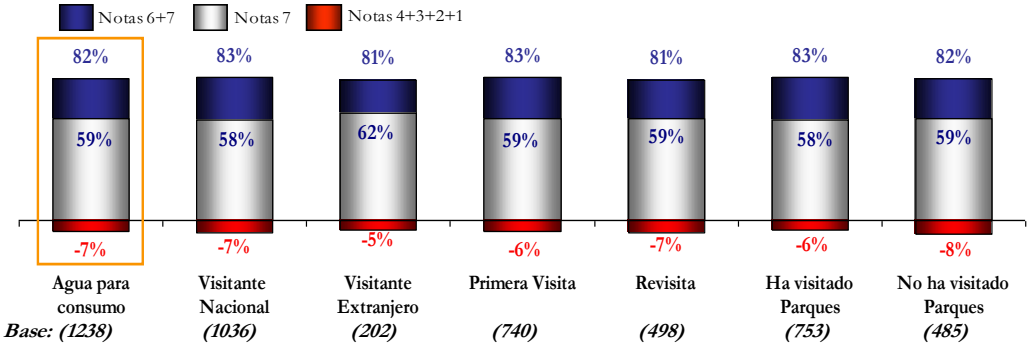
Al analizar las variables de segmentación género y rango de edad se pone de manifiesto una conducta homogénea en la población objetivo, con un incremento no significativo en sujetos mayores de 50 años.

Evaluación general de los puntos de agua para consumo en ASP



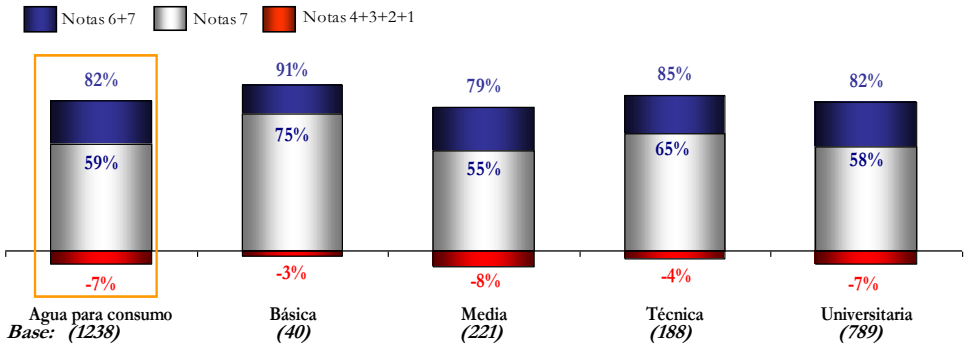
La nacionalidad, experiencia con la unidad visitada y experiencia en otros parques o reservas nacionales muestran un comportamiento homogéneo.

Evaluación general de los puntos de agua para consumo en ASP



En relación con el nivel educacional de los entrevistados se observa una mayor conformidad en sujetos que poseen solo Enseñanza Básica, siendo relativamente homogénea la conducta en los restantes niveles educacionales.

Evaluación general de los puntos de agua para consumo en ASP

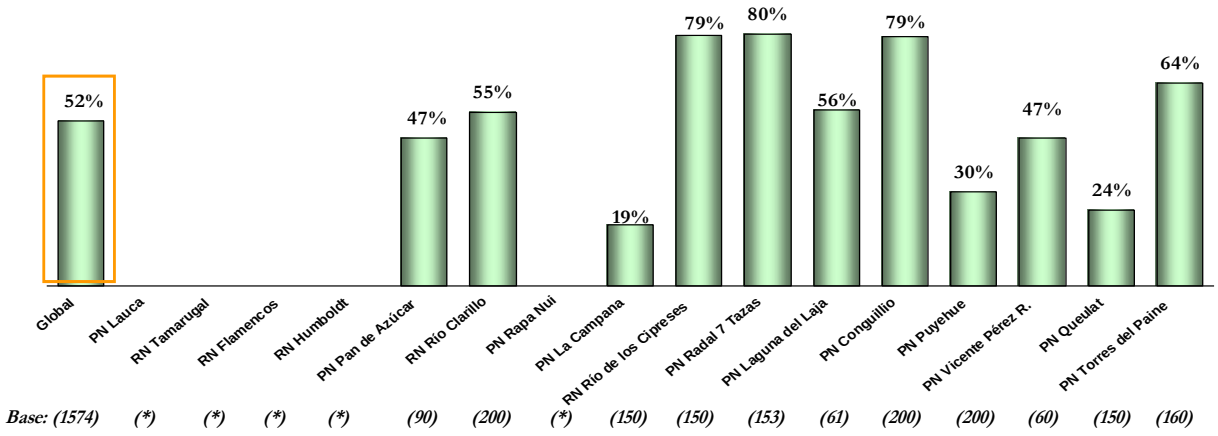


4.3.4.4 La presencia de lavaderos de loza y ropa

Los lavaderos de loza y ropa presentes en las Áreas Silvestres Protegidas fueron utilizados en forma moderada por los visitantes entrevistados, 52%, con un incremento de su uso a medida que los entrevistados tienen un menor rango de edad, en visitantes de origen nacional y en sujetos que no han asistido a otras unidades.

Las unidades PN Lauca, RN Tamarugal, RN Los Flamencos, RN Pingüino de Humboldt y PN Rapa Nui no disponen de este componente en los sectores considerados en el estudio, consistente con las características de los sectores visitados (con estadías por el día u horas).

Nivel de utilización de lavaderos de loza y ropa en ASP
(% calificaciones positivas)



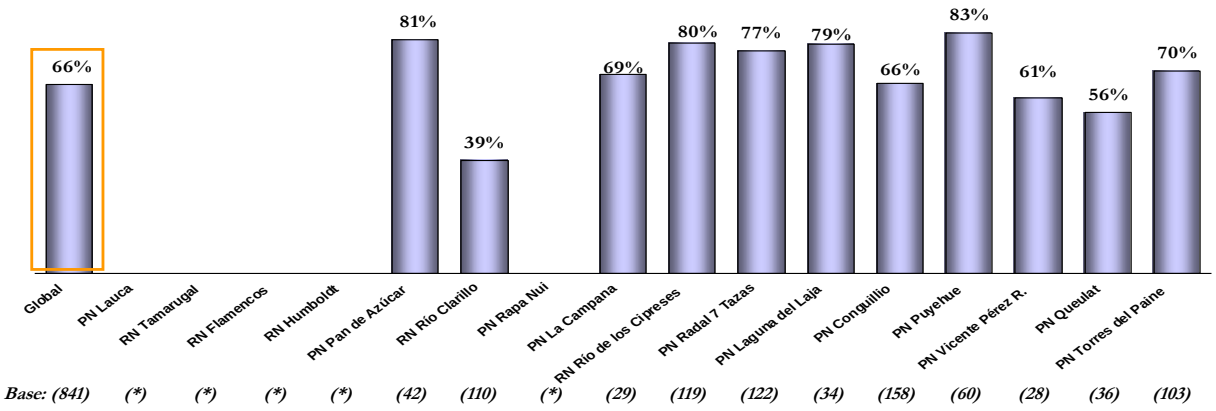
En este componente se observa un nivel de uso dispar entre las unidades que si disponen de él, siendo destacada su utilización en PN Radal Siete Tazas, RN Río de los Cipreses y PN Conguillío, recintos en que sus visitantes hacen uso de las zonas de campismo y merienda con que cuentan y, por lo tanto, requieren de este elemento para satisfacer las necesidades básicas. En contrapartida, el bajo

nivel de uso de este componente se ve reflejado en las unidades PN La Campana, PN Puyehue y PN Queulat, donde un importante segmento de los visitantes que concurren a sus sectores realizan visitas por el día que no requieren de la utilización de este servicio.

Los usuarios de los lavaderos de loza y ropa estiman como moderada su presencia, opinión sustentada por dos sus usuarios, siendo sujetos adultos mayores, extranjeros, quienes poseen educación superior y visitantes por primera vez de las unidades los que perciben una mejor suficiencia en este componente.

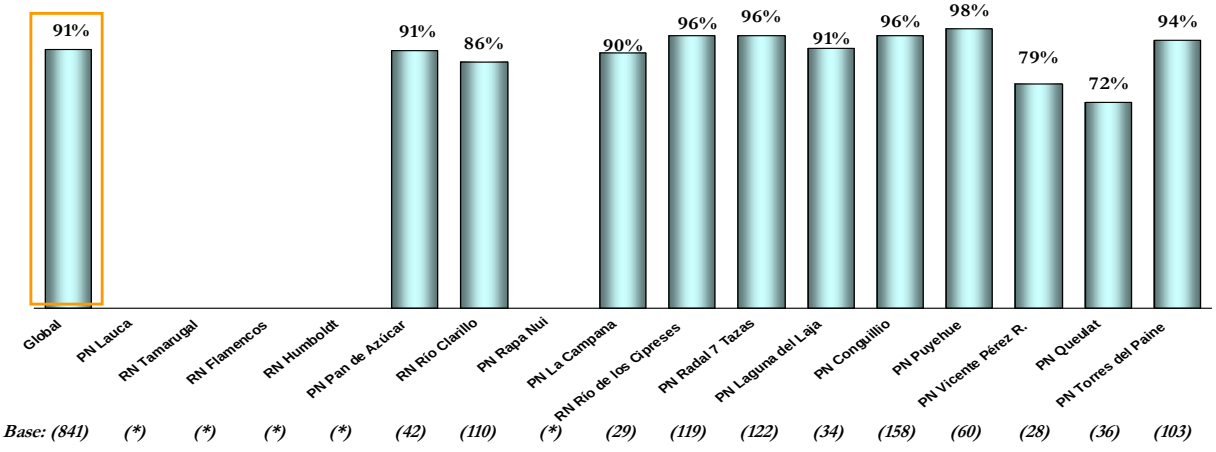
Se destaca esta apreciación en PN Puyehue, RN Río de los Cipreses y RN Pan de Azúcar, mientras que en la RN Río Clarillo se consideran como insuficientes las instalaciones existentes, siendo la única unidad que se inserta en un nivel negativo.

Suficiencia de lavaderos de loza y ropa en ASP
(% calificaciones positivas)



Las instalaciones de lavaderos de loza y ropa son consideradas como accesibles, 91%, siendo significativamente mejor percibida en segmento masculino, en sujetos que poseen Educación Técnica, en quienes han concurrido con anterioridad a la unidad visitada y en quienes no han asistido a otras unidades. En la totalidad de las unidades este componente es estimado como accesible, siendo los PN Vicente Pérez Rosales y Queulat los que presentan una menor percepción de adecuada accesibilidad a los lavaderos existentes.

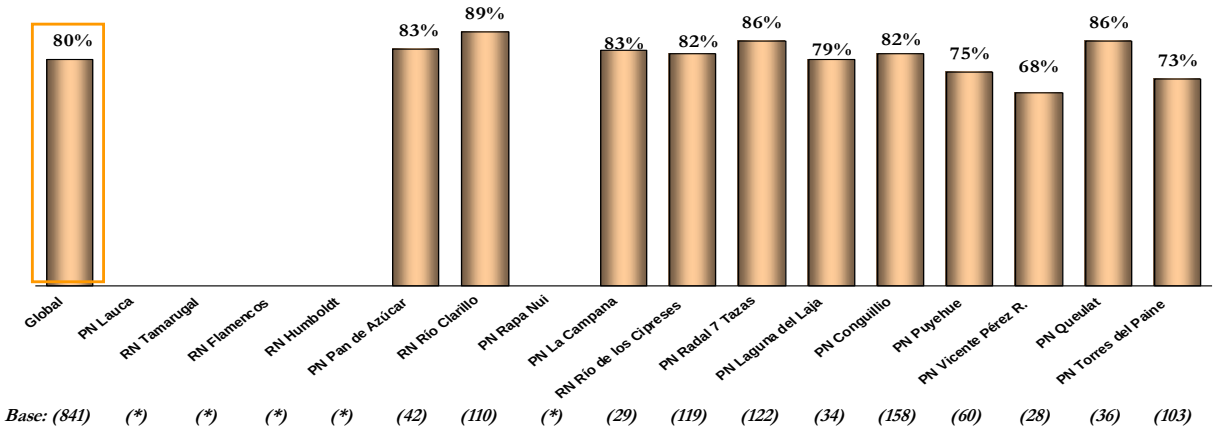
Accesibilidad de lavaderos de loza y ropa en ASP
(% calificaciones positivas)



Los lavaderos son percibidos por sus usuarios como bien mantenidos, 80%, con una tendencia a estimar mejores condiciones de los lavaderos mientras menor es el nivel educacional y mayor es el rango de edad de los entrevistados.

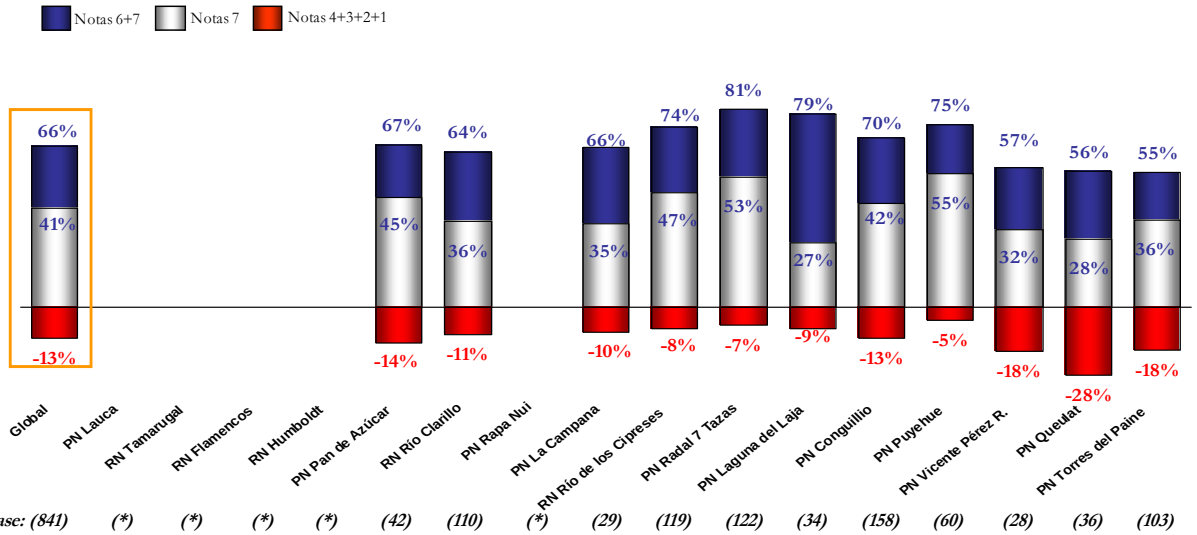
La evaluación asignada a los lavaderos se inserta en un plano negativo de satisfacción, de un 66%, y con la presencia de segmentos de visitantes con una percepción marcadamente negativa que generan indicadores de focalización crítica necesarios de analizar para su corrección.

Estado de mantención de lavaderos de loza y ropa en ASP
(% calificaciones positivas)



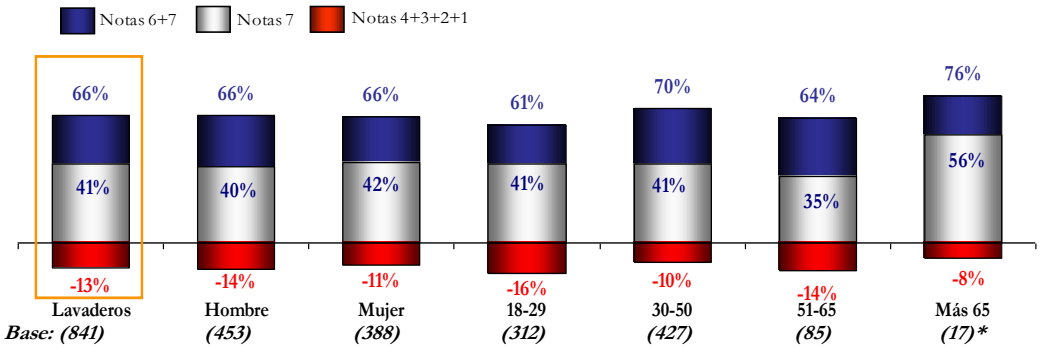
La mitad de las unidades que disponen de lavaderos en sus sectores obtienen evaluaciones insertas en un plano positivo –igual o superior al 70%--, destacándose el PN Radal Siete Tazas y, en menor medida, el PN Laguna del Laja, aunque presentan elementos de disconformidad moderados que requieren de preocupación. Por otra parte, las unidades que no logran niveles positivos de satisfacción dan cuenta de elevados elementos de disconformidad asociados principalmente a la suficiencia, los que requieren ser intervenidos tanto con el objeto de optimizar la performance del componente como de la Dimensión, situación que se manifiesta más crítica en los PN Vicente Pérez Rosales, Queulat y Torres del Paine.

Evaluación general de lavaderos de loza y ropa en ASP



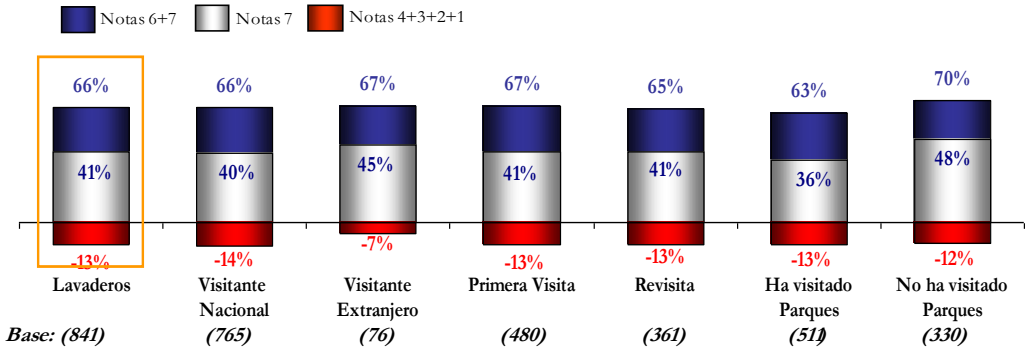
Al analizar las variables género y rango de edad, se observa un comportamiento homogéneo en género pero en los rangos de edad de los entrevistados se pone de manifiesto que los sujetos menores de 30 años son bastante más críticos que los sujetos entre 30 y 50 años.

Evaluación general de lavaderos de loza y ropa en ASP



En las variables nacionalidad y experiencia con la unidad visitada se aprecia homogeneidad en la calificación del componente, pero muestra que el segmento visitantes nacionales es abiertamente más crítico y se muestra disconforme.

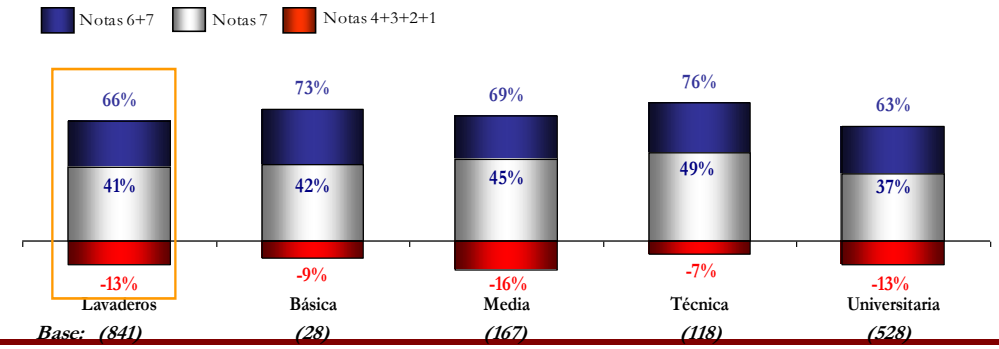
Evaluación general de lavaderos de loza y ropa en ASP



En relación con la experiencia en otras unidades, se aprecia un incremento significativo en la satisfacción en los sujetos que señalan no haber concurrido a otros parques o reservas nacionales.

En el nivel educacional de los visitantes entrevistados se observa que los sujetos con Educación Técnica se encuentran significativamente más satisfechos con los lavaderos que aquellos que poseen Educación Universitaria. Por otra parte, quienes poseen Educación Universitaria y Enseñanza Media son bastante más críticos de este componente que quienes poseen Educación Técnica.

Evaluación general de lavaderos de loza y ropa en ASP

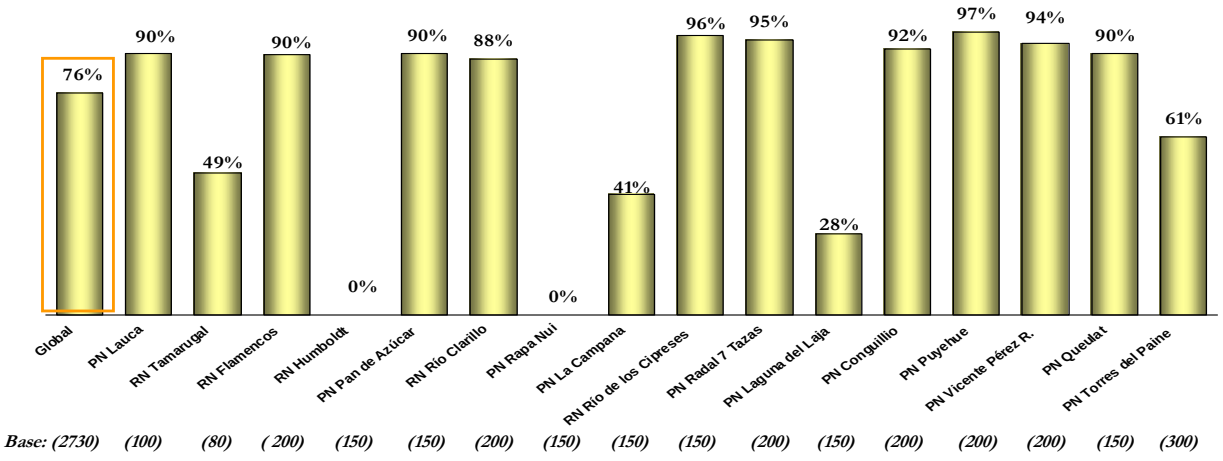


4.3.4.5 La disponibilidad de basureros

Tres cuartas partes de los visitantes entrevistados señalan disponibilidad de basureros en las Áreas Silvestres Protegidas, con un incremento significativo mientras mayor es el rango de edad, menor el nivel educacional, en quienes han visitado con anterioridad la unidad y en sujetos que no han concurrido a otras unidades.

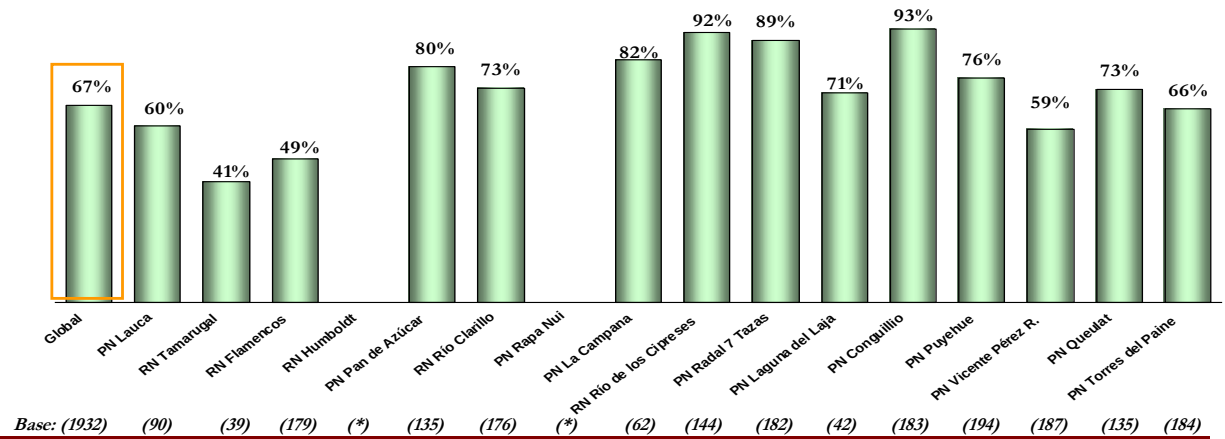
En relación con las unidades en estudio se observa un comportamiento dispar, con diez (10) Áreas Silvestres donde se declara en forma generalizada la existencia de este componente, mientras que en PN Torres del Paine la disponibilidad señalada alcanza un nivel moderado, 61 Por otra parte, las unidades que presentan baja disponibilidad son RN Pampa del Tamarugal –con poca cantidad de basureros en la entrada al sector--, PN La Campana –depósitos de basura ubicados en las zonas de entrada a los sectores—y PN Laguna del Laja –con baja presencia de basureros en sector Chacay. Además en las unidades PN Rapa Nui y RN Pingüino de Humboldt no se observan basureros disponibles en los sectores considerados en la evaluación.

Disponibilidad de basureros en ASP
(% calificaciones positivas)



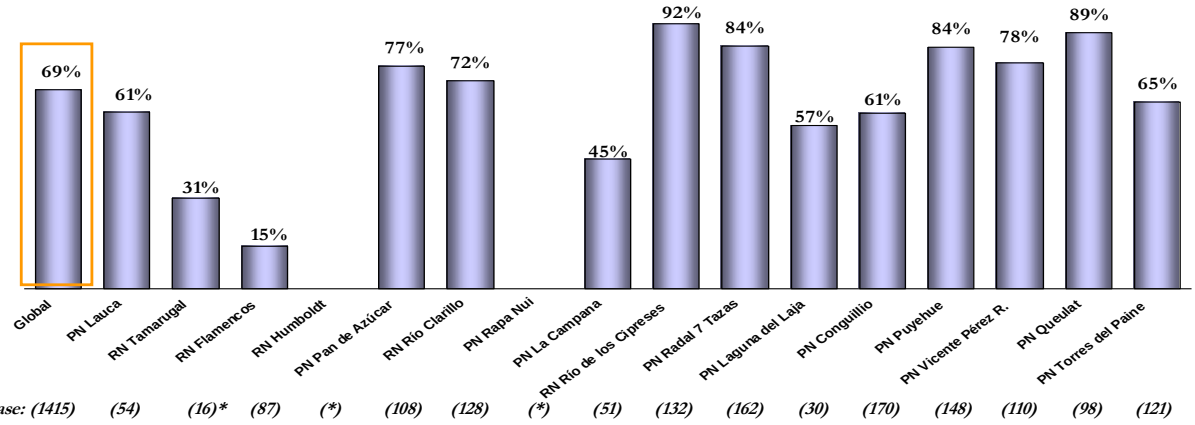
El nivel de uso de los depósitos de basura es moderado, siendo declarado por dos tercios de los visitantes entrevistados que visualizaron su existencia. Se aprecia un incremento significativo en el uso de los basureros en visitantes de origen nacional, en quienes han concurrido con anterioridad a la unidad visitada, sujetos que han asistido a otras unidades y en sujetos menores de 30 años.

Nivel de utilización de basureros en ASP
(% calificaciones positivas)



En cinco (5) unidades el nivel de uso de los basureros es alto, consistente con las características propias de los sectores –existencia de zonas de campismo y merienda. Mientras que en siete (7) su utilización es moderada, situación que se produce en mayor medida por la concurrencia de visitantes a sectores de la unidad a realizar actividades por el día u horas, en especial en los PN Lauca, Torres del Paine, Laguna del Laja y Vicente Pérez Rosales.

Suficiencia de basureros en ASP
(% calificaciones positivas)

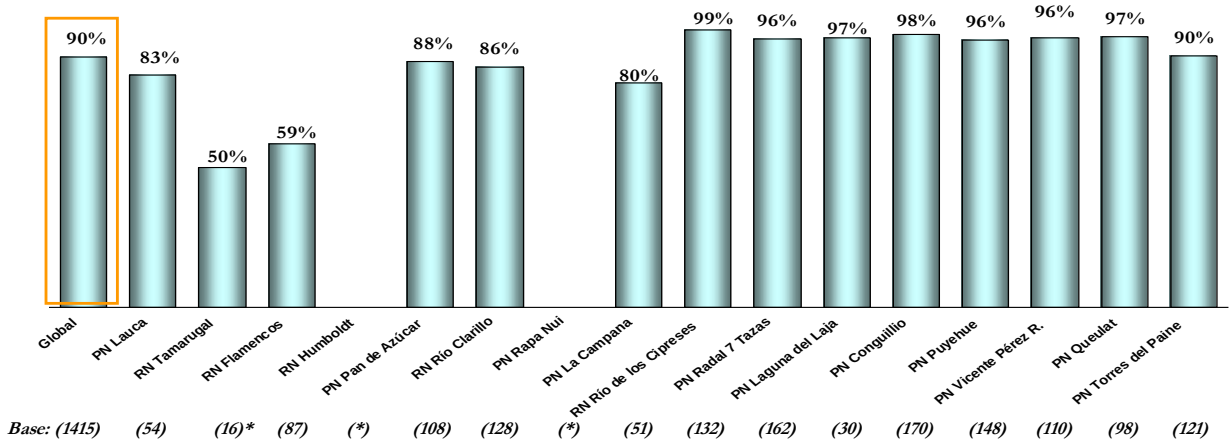


Por otra parte, se aprecia un bajo nivel de uso de este componente en las RN Pampa del Tamarugal y Los Flamencos, ambas con visitas por el día u horas a sus sectores y una alta presencia de tours guiados que minimizan la utilización de los servicios dado sus programas de visita.

La percepción de suficiencia de basureros es moderada, con un 69% de los visitantes entrevistados que hicieron uso de este servicio que declaran como suficiente la cantidad existente, con un incremento significativo en esta apreciación en visitantes de origen nacional, mientras menor es el nivel educacional y en sujetos mayores de 65 años y menores de 50 años.

Las unidades que se destacan por la percepción de suficiencia en cuanto a basureros en sus sectores son RN Río de los Cipreses, PN Queulat, PN Radal Siete Tazas y PN Puyehue. En contrapartida, las ASP en que se percibe como insuficiente la presencia de este componente son los RN Pampa del Tamarugal y Los Flamencos y PN La Campana.

Accesibilidad de basureros en ASP
(% calificaciones positivas)

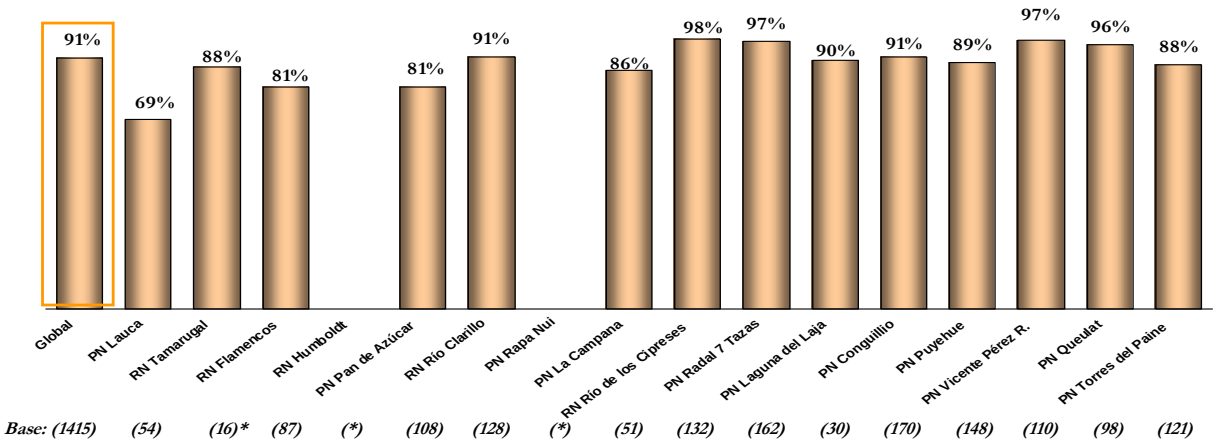


En forma generalizada se estima que los basureros son accesibles, percepción que se incrementa significativamente mientras mayor es la edad de los entrevistados, en visitantes nacionales, en quienes revisitan las unidades y en sujetos que han asistido a otros parques y reservas nacionales.

En la totalidad de las unidades en estudio con excepción de las RN Los Flamencos y Pampa del Tamarugal se declara una adecuada accesibilidad a los basureros, mientras que Los Flamencos y Pampa del Tamarugal solo alcanzan un nivel moderado.

El estado de mantención de los basureros existentes en las Áreas Silvestres Protegidas es considerado positivo, ya que un 91% de los visitantes entrevistados que los utilizaron manifiesta que se encuentran en buenas condiciones de mantención, siendo en sujetos mayores de 65 años y con menor nivel educacional donde se expresa en mayor medida esta percepción.

Estado de mantención de basureros en ASP
(% calificaciones positivas)

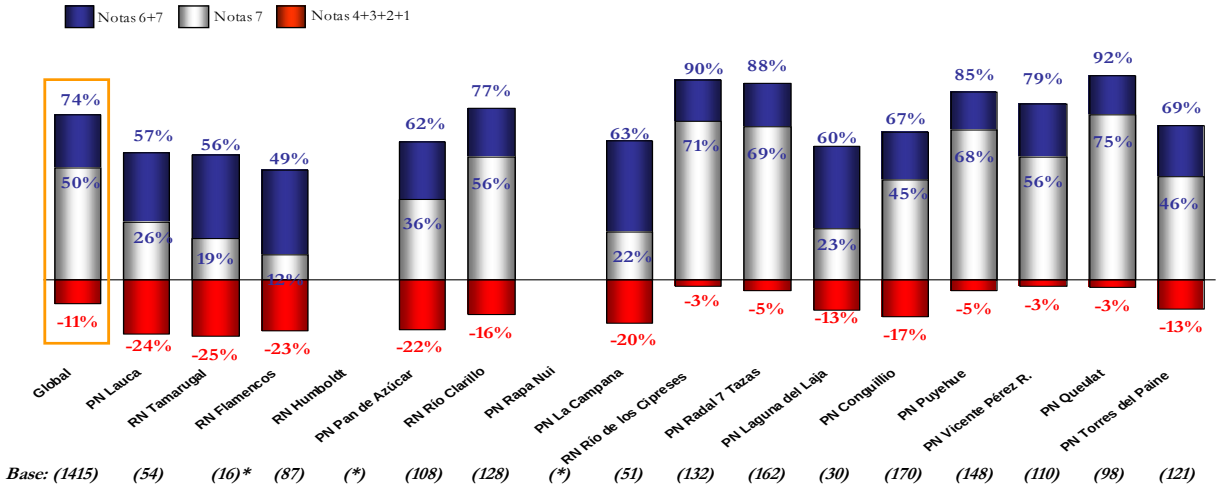


En todas las unidades en estudio se tiene una percepción positiva del estado de mantención de los basureros, con excepción del PN Lauca donde es moderada. Se destaca la buena mantención de este componente expresado por los visitantes entrevistados en la RN Río de los Cipreses y en los PN Radal Siete Tazas, Vicente Pérez Rosales y Queulat.

La calificación asignada a este componente se inserta en un contexto positivo, con un 74% de sus usuarios satisfechos. Se registra un comportamiento heterogéneo en los distintos segmentos analizados y un indicador de focalización crítica elevado, con un 11% de los entrevistados que ponen de manifiesto su disconformidad con este componente.

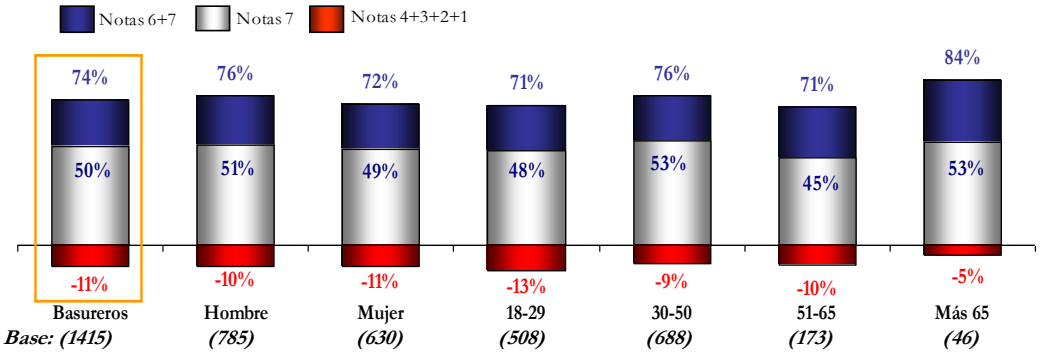
Las evaluaciones asignadas a las unidades presentan un comportamiento dispar. En un contexto marcadamente positivo, se aprecia un nivel altamente satisfactorio en RN Río de los Cipreses, PN Radal Siete Tazas, PN Puyehue y PN Queulat, consistentes con las percepciones anteriores. Mientras que RN Río Clarillo y PN Vicente Pérez Rosales obtienen calificaciones positivas. Por otra parte, las restantes unidades logran valoraciones negativas, con focos de disconformidad elevados que requieren de intervención.

Evaluación general de basureros en ASP



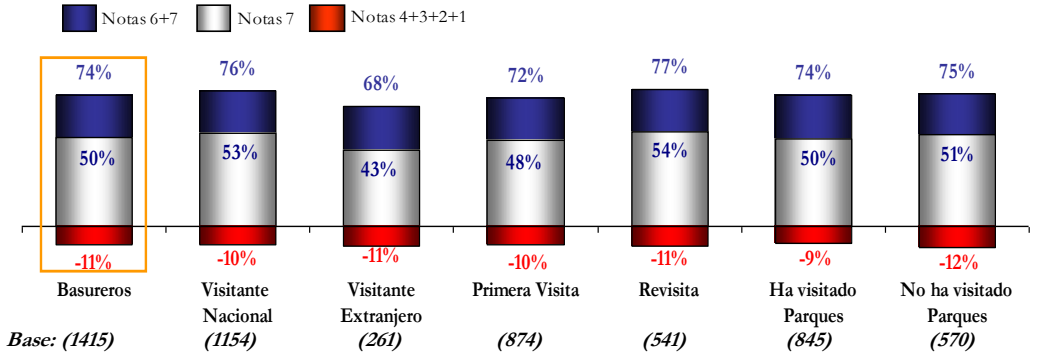
En la variable género se observa una tendencia a encontrarse más satisfechos con este componente en el segmento masculino, mientras que en la variable rango de edad son los adultos mayores los que expresan una mejor evaluación.

Evaluación general de basureros en ASP



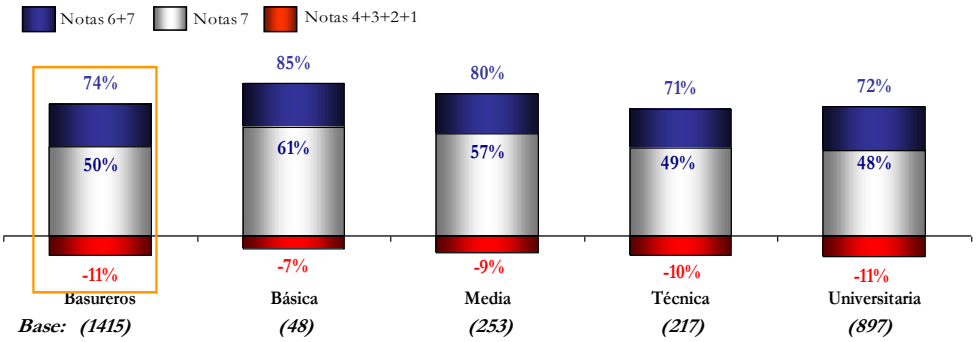
Los usuarios nacionales y quienes han asistido con anterioridad a las unidades visitadas evalúan significativamente de mejor manera este componente que los visitantes extranjeros y quienes concurren por primera vez a las unidades. Por otra parte, se registra un comportamiento homogéneo en la variable experiencia con otras unidades.

Evaluación general de basureros en ASP



En relación con el nivel educacional de los visitantes entrevistados, se observa un incremento significativo en la satisfacción mientras menor es el nivel educacional de los entrevistados. En el indicador de focalización, se pone de manifiesto un aumento en la disconformidad con el componente mientras mayor es el nivel educacional, siendo los sujetos que poseen Educación Universitaria más críticos.

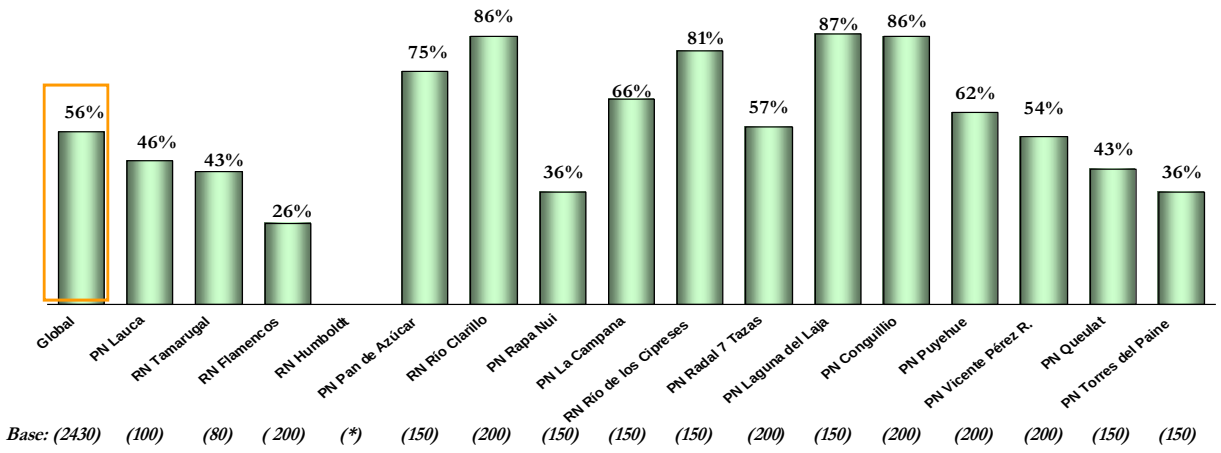
Evaluación general de basureros en ASP



4.3.4.6 Los estacionamientos

Algo más de la mitad de la población objetivo, 56%, declara haber hecho uso en forma directa de los estacionamientos interiores dispuestos en las Áreas Silvestres Protegidas, componente que se ve minimizado en su utilización dado el alto porcentaje de visitantes que accede en tour guiado y locomoción colectiva en algunas de las unidades. Se aprecia un incremento significativo en el uso de los estacionamientos en visitantes nacionales, quienes han visitado otros parques o reservas, sujetos mayores de 30 años, mientras menor es el nivel educacional y en quienes han concurrido con anterioridad a las unidades.

Nivel de utilización de estacionamientos en ASP
(% calificaciones positivas)



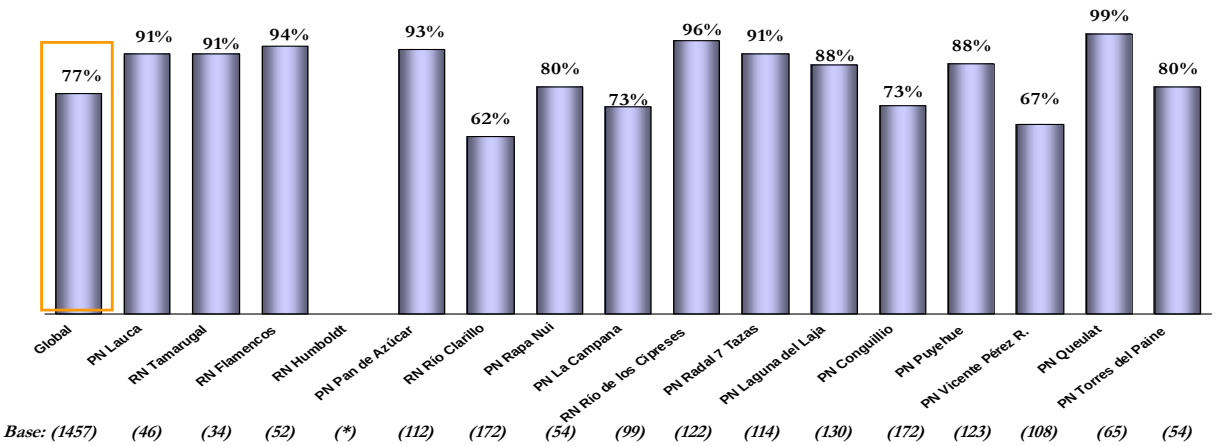
Las unidades que presentan un alto nivel de uso de estacionamientos interiores son RN Río Clarillo, RN Río de los Cipreses, PN Laguna del Laja y PN Conguillío, todos con escasa presencia de tours guiados y locomoción colectiva para el ingreso a la unidad.

Por otra parte, aquellas unidades que muestran un bajo nivel de utilización de los estacionamientos interiores tienen una alta presencia de tours guiados – principalmente en las RN Los Flamencos y

Pampa del Tamarugal y los PN Lauca, Rapa Nui, Torres del Paine y Queulat—y locomoción colectiva—PN Radal Siete Tazas. En la unidad RN Pingüino de Humboldt no se considera este componente dado las características propias de los sectores que la componen.

Tres cuartas partes de los usuarios de los estacionamientos interiores los estiman como suficientes en cuanto a la cantidad, 77%, con un incremento de la percepción en el segmento masculino, en sujetos menores de 30 años, visitantes extranjeros, sujetos con enseñanza media y educación universitaria, quienes visitan por primera vez las unidades y sujetos que no han visitado otras unidades.

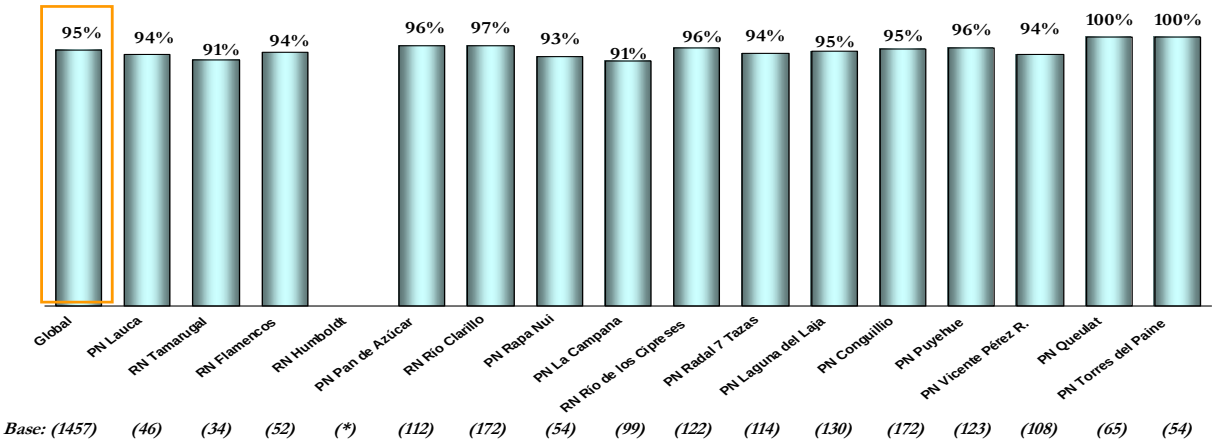
Suficiencia de estacionamientos en ASP
(% calificaciones positivas)



El 73% de las unidades consideradas presenta una percepción de suficiencia positiva respecto a los estacionamientos interiores, destacándose PN Queulat, RN Río de los Cipreses, PN Pan de Azúcar y RN Los Flamencos. Las restantes unidades alcanzan una percepción moderada de suficiencia, siendo la RN Río Clarillo la que presenta mayor insuficiencia en este componente.

En forma generalizada en la población en estudio se estima que los estacionamientos interiores son accesibles, siendo más críticos en la percepción quienes revisitan las unidades, sujetos que han asistido a otros parques y reservas nacionales y quienes poseen Educación Universitaria. La totalidad de las unidades consideradas en el estudio alcanzan niveles altamente positivos en este aspecto, destacándose los PN Queulat y Torres del Paine.

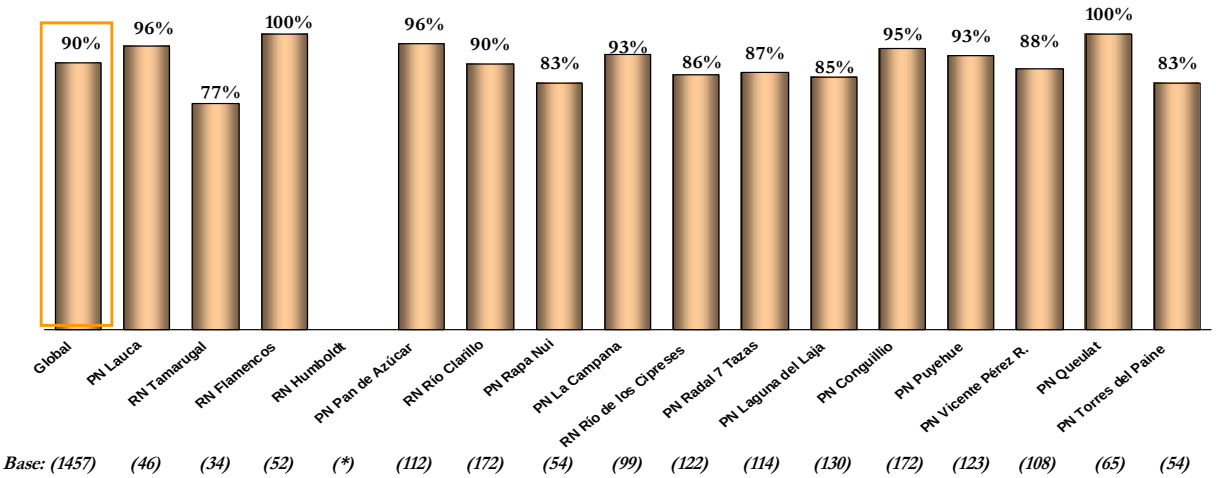
Accesibilidad de estacionamientos en ASP
(% calificaciones positivas)



El estado de mantención de los estacionamientos interiores en las Áreas Silvestres Protegidas es considerado altamente positivo: el 90% de quienes los utilizaron señala que se encuentran en buenas condiciones, siendo en los visitantes extranjeros, segmento masculino y quienes no han visitado otras unidades, donde se expresa en mayor medida esta percepción.

La totalidad de las unidades consideradas alcanzan niveles altamente positivos en este aspecto con excepción de la RN Pampa del Tamarugal, destacándose PN Queulat y RN Los Flamencos.

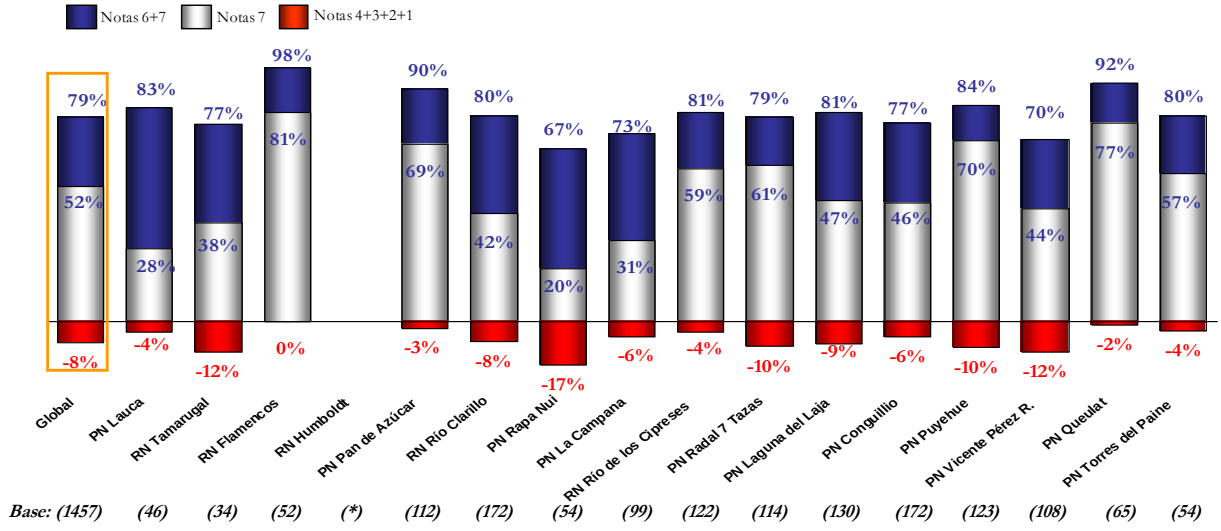
Estado de mantención de estacionamientos en ASP
(% calificaciones positivas)



La percepción alcanzada por el servicio de estacionamientos interiores se sitúa en estándares positivos, con un 79% de satisfacción, manteniendo coherencia con percepciones en cuanto a suficiencia, accesibilidad y mantención. En relación al indicador de focalización se aprecia un foco de disconformidad moderado que requiere ser analizado.

Todas las unidades en estudio con excepción de PN Rapa Nui obtienen calificaciones insertas en un plano positivo de satisfacción –superior al 70%.-- , destacándose la evaluación alcanzada en RN Los Flamencos, PN Pan de Azúcar y PN Queulat.

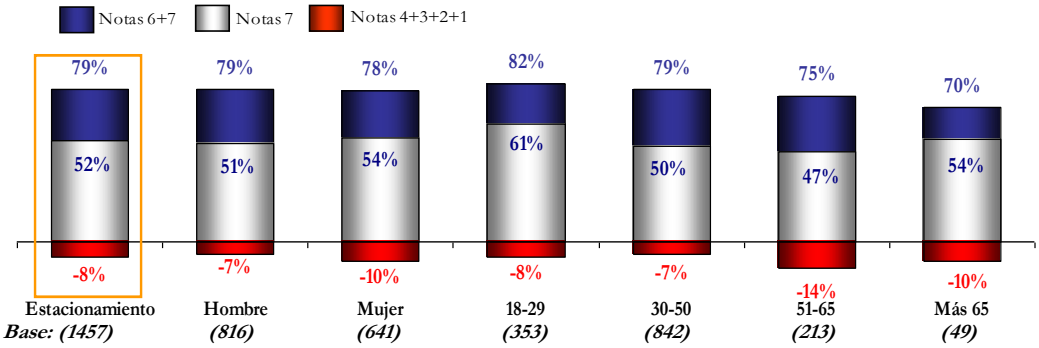
Evaluación general de estacionamientos en ASP



Se observa un comportamiento homogéneo en el indicador de satisfacción de la variable género pero el indicador de focalización da cuenta de una mayor disconformidad en el segmento femenino.

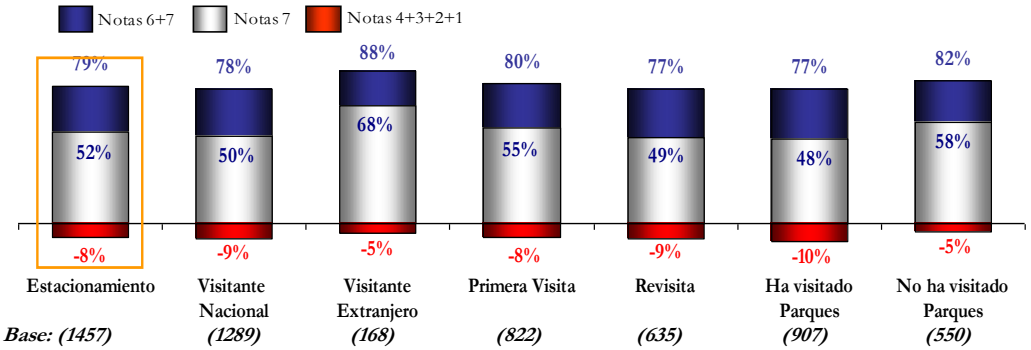
En la variable edad se aprecia que mientras menor es el rango etáreo mayor es el nivel de satisfacción y, en el indicador de focalización se pone de manifiesto que el segmento más crítico son los sujetos entre 51 y 65 años.

Evaluación general de estacionamientos en ASP



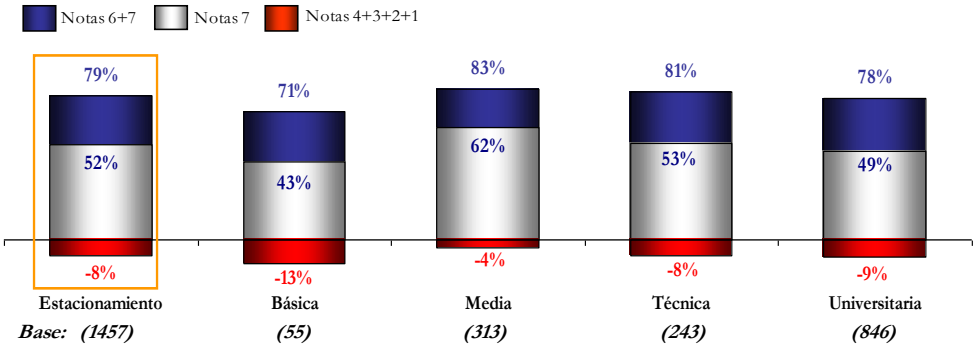
Los visitantes de origen extranjeros y quienes no han visitado otros parques o reservas nacionales califican en forma significativamente superior este componente, mientras que la variable experiencia con la unidad visitada presenta homogeneidad en las evaluaciones.

Evaluación general de estacionamientos en ASP



En la variable nivel educacional se marca una tendencia de mayor satisfacción en sujetos con enseñanza media.

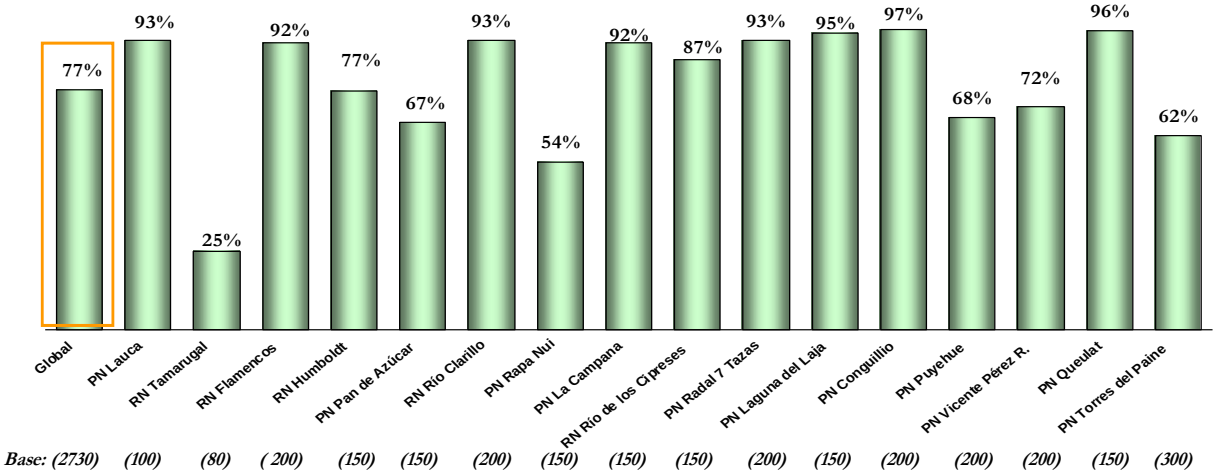
Evaluación general de estacionamientos en ASP



4.3.4.7 Los letreros de ubicación

Tres cuartas partes de los visitantes entrevistados en las Áreas Silvestres Protegidas, 77%, señalan haberse expuesto a los letreros de ubicación presentes en los sectores de las unidades, estimación reportada en mayor medida por quienes poseen Educación Técnica y sujetos que han asistido con anterioridad a las unidades.

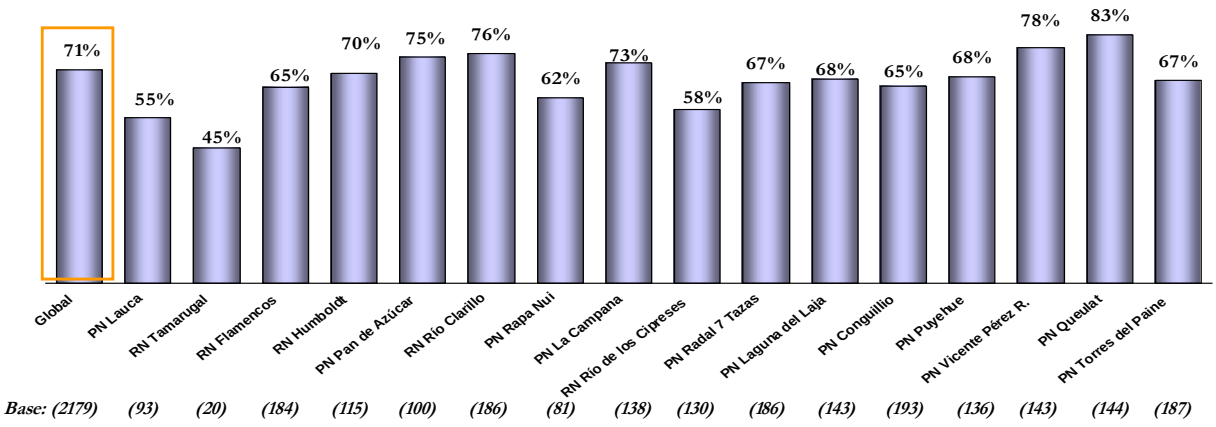
Nivel de exposición a los letreros de ubicación en ASP
(% calificaciones positivas)



El nivel de exposición a los letreros de ubicación en las unidades consideradas es dispar, se aprecian nueve (9) de ellas que presentan una alta exposición de los visitantes, mientras que en seis unidades el nivel es moderado. Por otra parte, la RN Pampa del Tamarugal es la única unidad que muestra una baja exposición de los visitantes entrevistados.

El nivel de suficiencia de letreros de ubicación es moderado, con un 71% de los entrevistados que declaran como suficiente la cantidad de letreros existentes. Se registra un incremento en esta percepción en sujetos con edades entre 51 y 65 años, extranjeros, mientras menor es el nivel educacional y en quienes han asistido con anterioridad a las unidades.

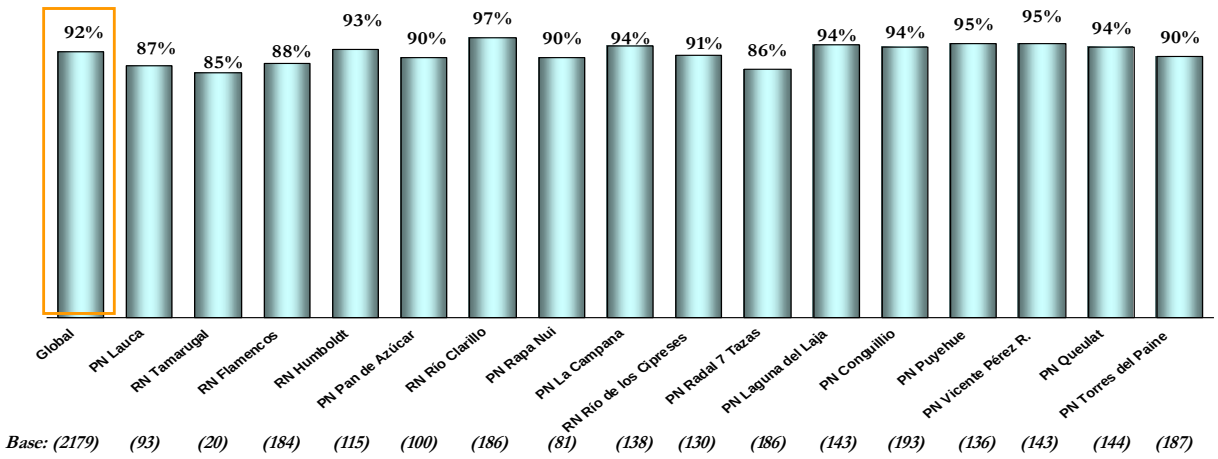
Suficiencia de los letreros de ubicación en ASP
(% calificaciones positivas)



En relación al conjunto de unidades, éstas se encuentran en un nivel moderado de suficiencia donde se destaca el PN Queulat. Mientras que en la RN Pampa del Tamarugal este componente es considerado como insuficiente

La accesibilidad a los letreros de ubicación de las Áreas Silvestres Protegidas es considerada adecuada, ya que el 91% de los visitantes entrevistados señala que son accesibles, percepción manifestada en forma generalizada en la población que se expuso a ellos, que se incrementa mientras mayor es la edad, menor el nivel educacional y en quienes han concurrido a las unidades con anterioridad.

Accesibilidad a los letreros de ubicación en ASP
(% calificaciones positivas)

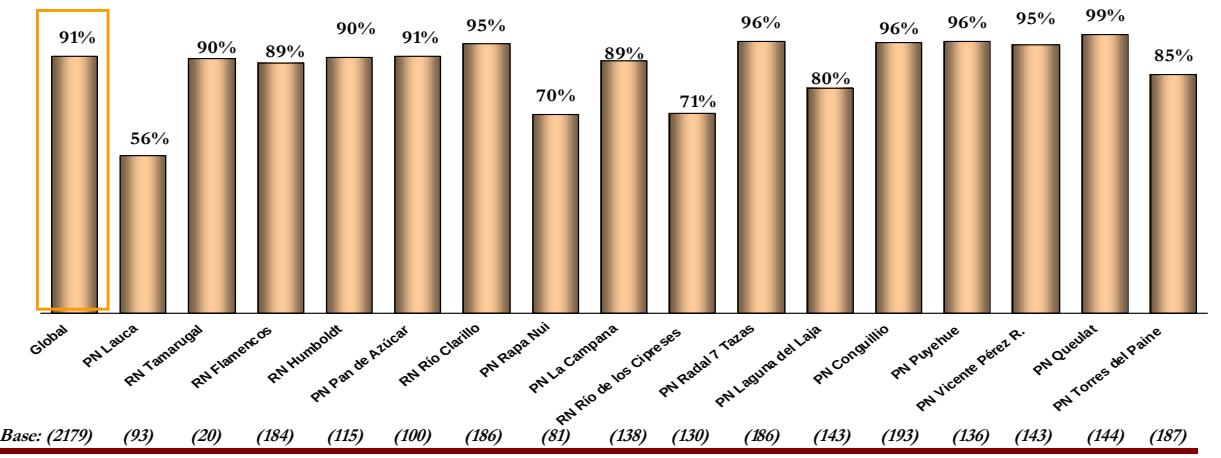


En relación con las unidades se observa una percepción relativamente homogénea, destacándose en este aspecto RN Río Clarillo, PN Puyehue y PN Vicente Pérez Rosales.

Los letreros de ubicación son considerados en buen estado de mantención en forma generalizada por la población en estudio que se expuso a ellos, con un incremento significativo en la apreciación mientras menor es el nivel educacional de los entrevistados.

Se aprecian dos grupos de Áreas Silvestres Protegidas claramente definidas, una compuesta por doce (12) unidades en las que los letreros de ubicación son percibidos por la mayoría de sus visitantes como bien mantenidos, resaltando PN Queulat.

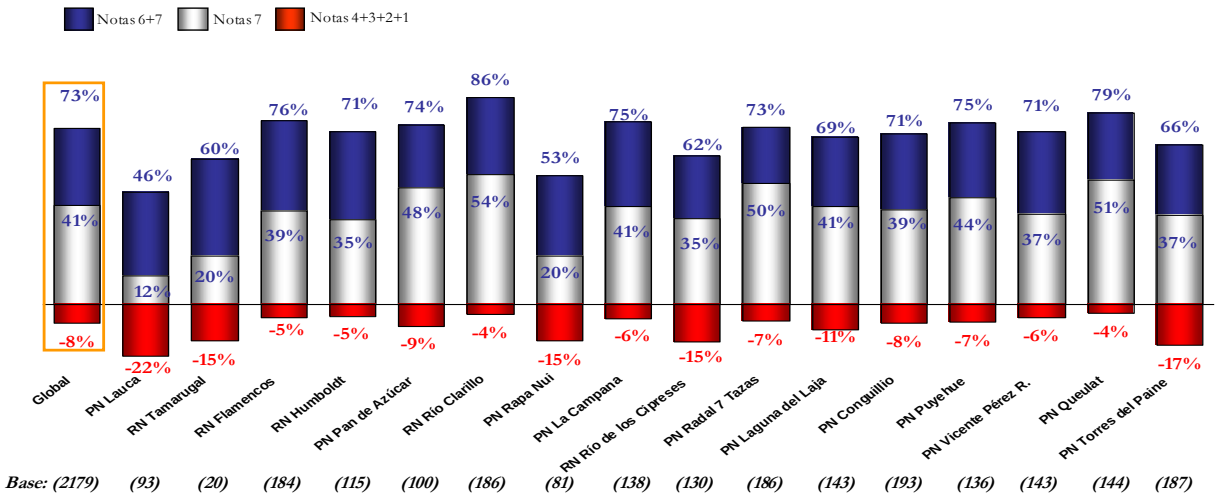
Estado de mantención de los letreros de ubicación en ASP
(% calificaciones positivas)



Por otra parte, un segundo grupo conformado por tres (3) unidades con una moderada percepción del estado de mantención de los letreros de ubicación, siendo PN Lauca el que presenta una apreciación que bordea lo negativo.

No obstante las estimaciones positivas en relación con su presencia en las Áreas Silvestres Protegidas, la calificación que se asigna a los letreros de ubicación se enmarca en un nivel positivo básico, 73%. Esta calificación genera focos de disconformidad moderados que podrían estar asociados a estimaciones de insuficiencia y a déficits en el estado de mantención.

Evaluación general de los letreros de ubicación en ASP

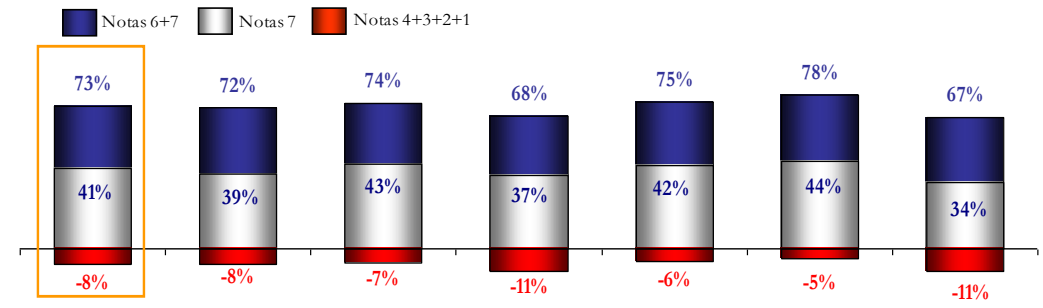


En este componente de la infraestructura diez (10) de las unidades reciben calificaciones insertas en un plano positivo de satisfacción, donde destaca la RN Río Clarillo con una valoración altamente satisfactoria. Se observan indicadores de focalización moderados –superior al 5%-- en siete (7) de estas unidades, lo que requiere de preocupación, y escasa presencia de elementos de disconformidad en RN Río Clarillo, RN Los Flamencos y RN Pingüino de Humboldt.

Las restantes unidades obtienen calificaciones insertas en un plano negativo de satisfacción, siendo los PN Rapa Nui y Lauca los que presentan una situación más crítica. En todas estas unidades emergen focos de disconformidad elevados que requieren de intervención.

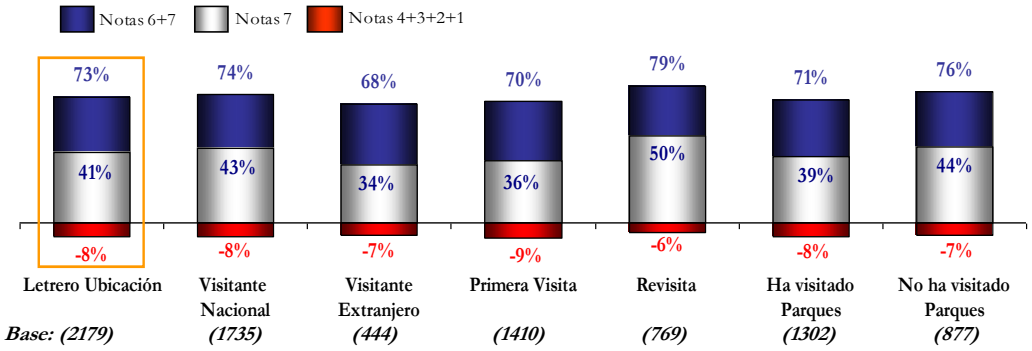
Al analizar la variable género se observa homogeneidad en las calificaciones mientras que en la variable rango de edad se pone de manifiesto una significativa mejor evaluación en sujetos con edades entre 30 y 65 años.

Evaluación general de los letreros de ubicación en ASP



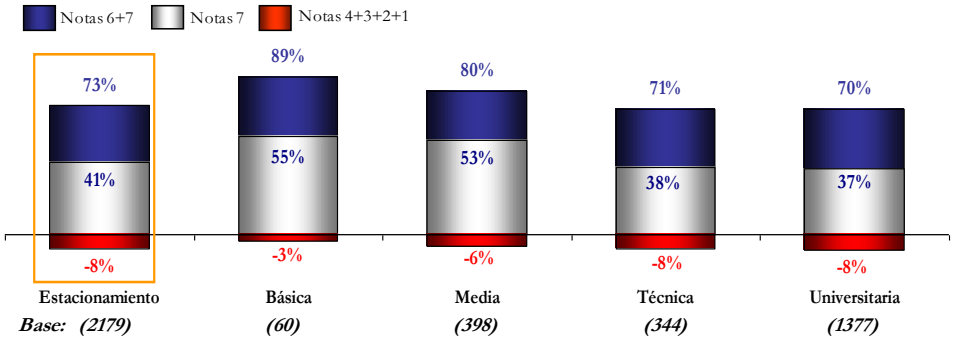
Los visitantes nacionales, quienes han visitado con anterioridad las unidades y sujetos que no han concurrido a otros parques o reservas califican en forma significativamente superior los letreros de ubicación existentes en las unidades.

Evaluación general de los letreros de ubicación en ASP



El nivel educacional de los visitantes entrevistados incide en la calificación otorgada a los letreros de ubicación, ya que mientras menor son los años de estudios que poseen mejor es la evaluación asignada.

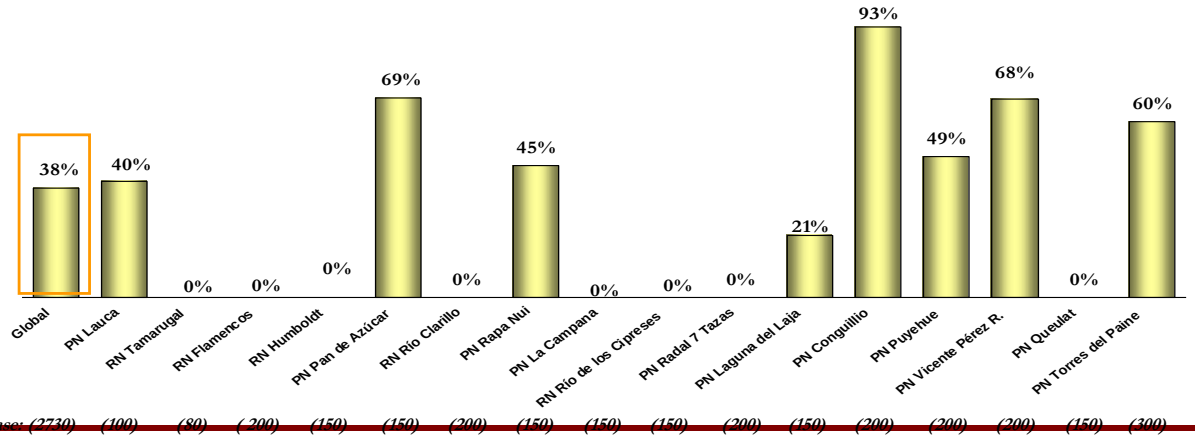
Evaluación general de los letreros de ubicación en ASP



4.3.4.8 Abastecimiento de provisiones

La existencia de puntos de abastecimiento de provisiones en las Áreas Silvestres Protegidas es relativamente baja, 38%, con presencia en la mitad de las unidades consideradas en el estudio.

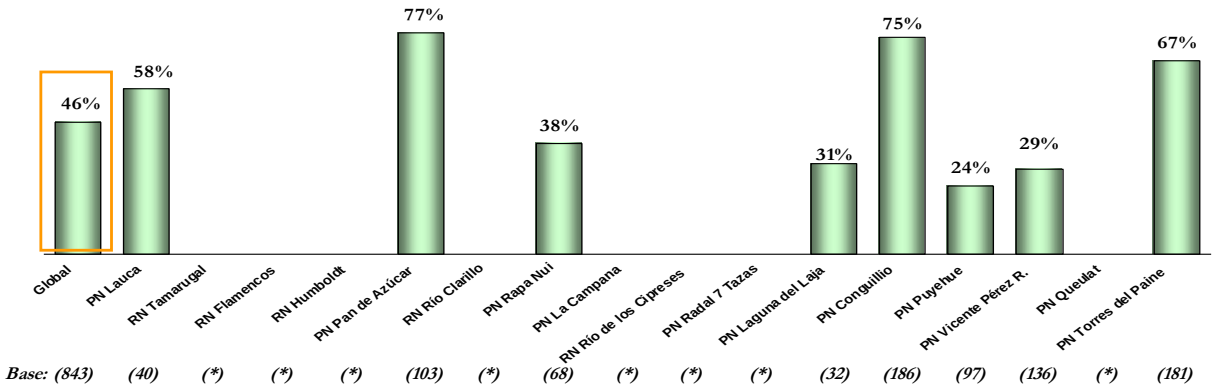
Existencia de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP
(% calificaciones positivas)



Se registra que solamente en PN Conguillío la población visitante tiene un amplio conocimiento de la existencia de estos puntos de abastecimientos, mientras que en los PN Pan de Azúcar, Torres del Paine y Vicente Pérez Rosales más de la mitad de sus visitantes manifiestan tener conocimiento de los puntos de abastecimiento.

El nivel de uso declarado de los puntos de abastecimiento de provisiones es bajo, con solo un 46% de los visitantes entrevistados, en aquellas unidades que disponen de estos puntos, que declaran haberlos utilizado. Se registra un mayor nivel de uso en el segmento femenino, mientras menor es la edad de los sujetos, en visitantes de origen nacional, en quienes poseen Educación Universitaria y en quienes han concurrido a otras unidades.

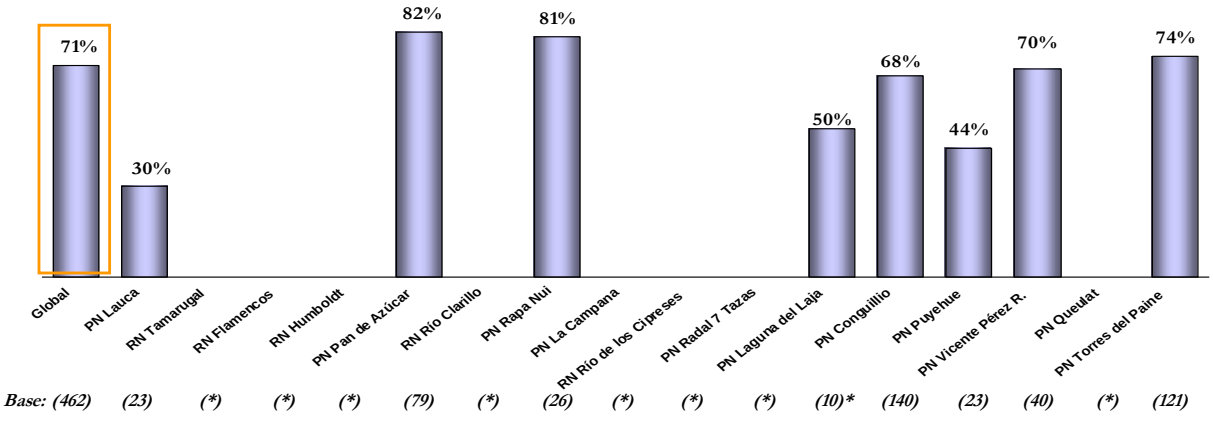
Nivel de utilización de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP
(% calificaciones positivas)



En los Parques Nacionales Pan de Azúcar, Conguillío, Lauca y Torres del Paine el nivel de uso de estos puntos es moderado, con un porcentaje mayoritario de los visitantes que reconocen su existencia haciendo uso de ellos. Mientras que en las restantes unidades se observa una utilización baja de los puntos de abastecimiento.

La suficiencia de puntos de abastecimiento de provisiones al interior de las Áreas Silvestres Protegidas es estimada como moderada, 71%, con un incremento en la percepción en sujetos con edades entre 51 y 65 años y quienes han visitado otras unidades.

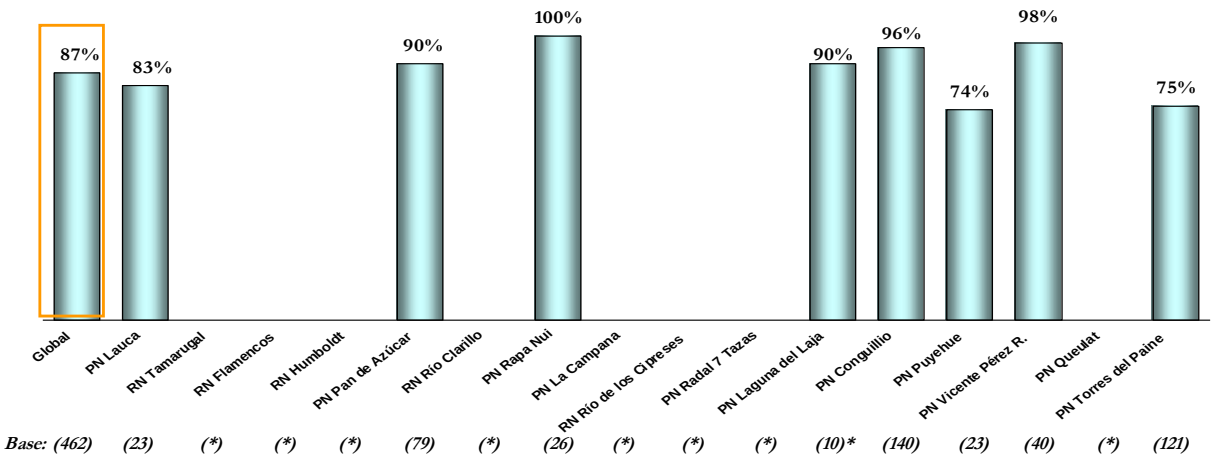
Suficiencia de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP
(% calificaciones positivas)



En los PN Rapa Nui y Pan de Azúcar los puntos de abastecimiento existentes en sus sectores son percibido como suficientes entre quienes hicieron uso de ellos. En las restantes unidades la apreciación es moderada o baja respecto de la suficiencia.

Este componente es estimado como accesible por la población usuaria, con un incremento significativo en la percepción en sujetos con Enseñanza Media y mientras mayor es el rango de edad de los visitantes.

Accesibilidad a puntos de abastecimiento de provisiones en ASP
(% calificaciones positivas)

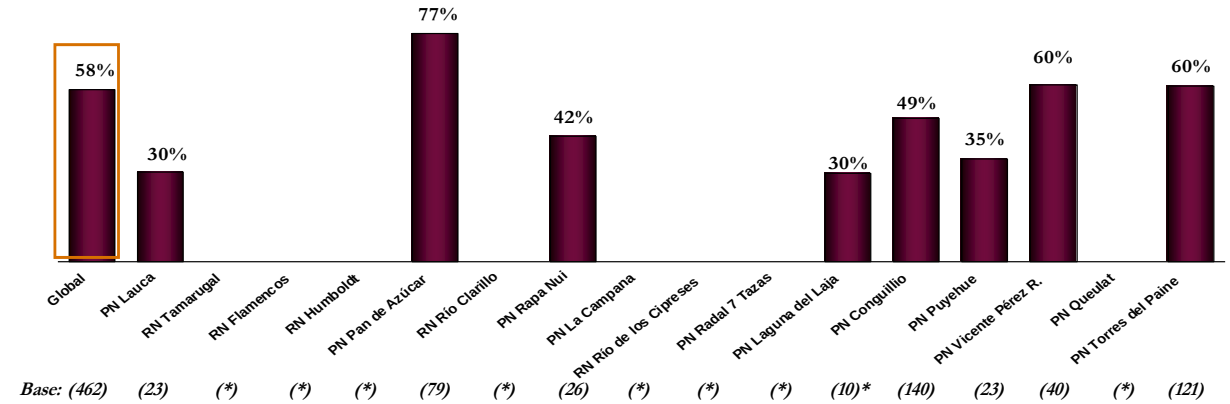


Su accesibilidad en las unidades que disponen de este servicio es considerada adecuada.

Los puntos de abastecimiento son percibidos con un nivel moderado de adecuación respecto al surtido de productos, con una mejor percepción en este aspecto mientras mayor es la edad de los visitantes.

Se registra un escaso consenso en las unidades que disponen de este servicio en relación con la forma como estos están surtidos, ya que solo en PN Pan de Azúcar se percibe un adecuado nivel de surtido de productos. Por otra parte, en cinco de las ocho unidades se manifiesta una insuficiencia en el surtido de los productos disponibles.

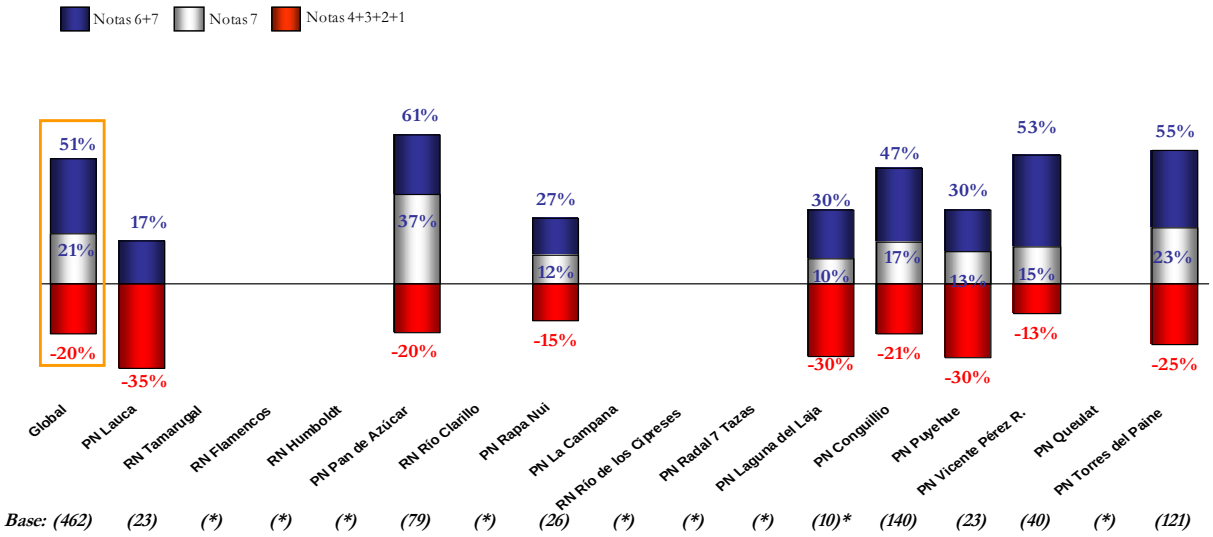
Nivel de surtidos de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP
(% calificaciones positivas)



La evaluación asignada a los puntos de abastecimiento de provisiones por sus usuarios es altamente negativa, alcanzando solo a un 51%, con la presencia de niveles elevados en el indicador de insuficiencia.

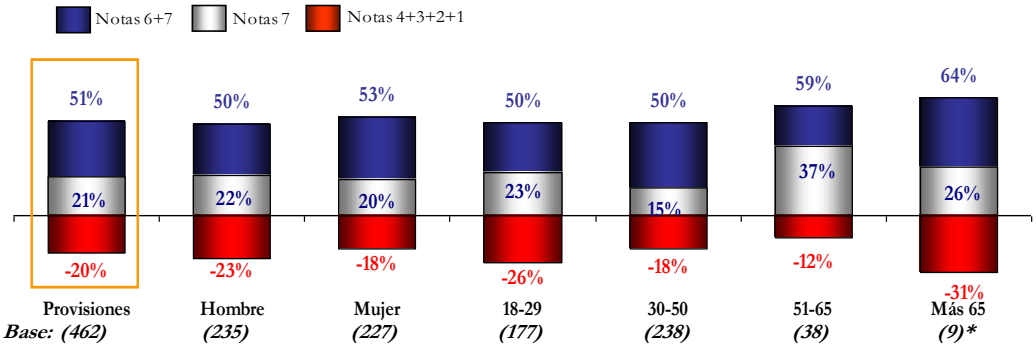
La totalidad de las unidades con presencia de este componente obtienen calificaciones insertas en un plano negativo de satisfacción, siendo los PN Lauca, Rapa Nui, Laguna del Laja y Puyehue los que presentan niveles de satisfacción más disminuidos –iguales o inferiores al 30% de sujetos satisfechos con los puntos de abastecimiento. Por otra parte, todas las unidades presentan indicadores de focalización elevados que requieren de intervención para obtener mejorías.

Evaluación general de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP



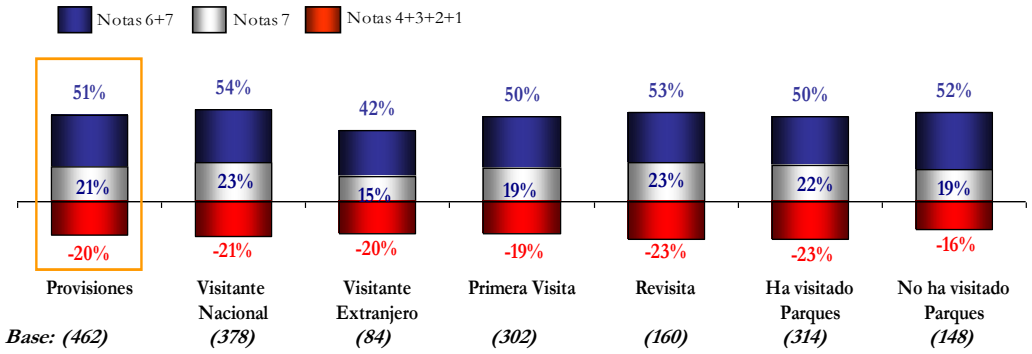
Se aprecian diferencias en las variables género, donde el segmento masculino es más crítico de las características del componente, como también la incidencia de la variable edad, con un incremento de la satisfacción a medida que los visitantes entrevistados tienen más edad, pero al mismo tiempo son significativamente más críticos.

Evaluación general de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP



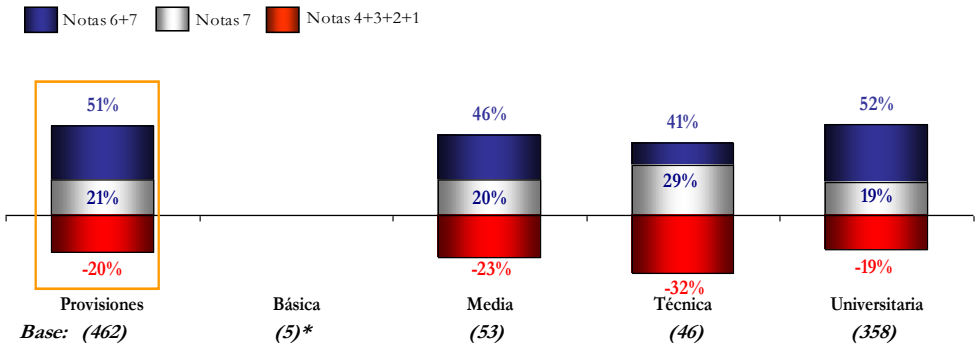
En la variable nacionalidad, se observa una mejor evaluación en visitantes nacionales dentro de un contexto negativo. Mientras que las variables experiencia con las unidades visitadas y experiencia con otros parques o reservas nacionales presentan homogeneidad en las calificaciones.

Evaluación general de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP



En la variable nivel educacional de los visitantes entrevistados se registra un incremento en la satisfacción con los puntos de abastecimiento en quienes poseen Educación Universitaria. En el indicador de focalización los sujetos con Educación Técnica se encuentran significativamente más disconformes con este aspecto.

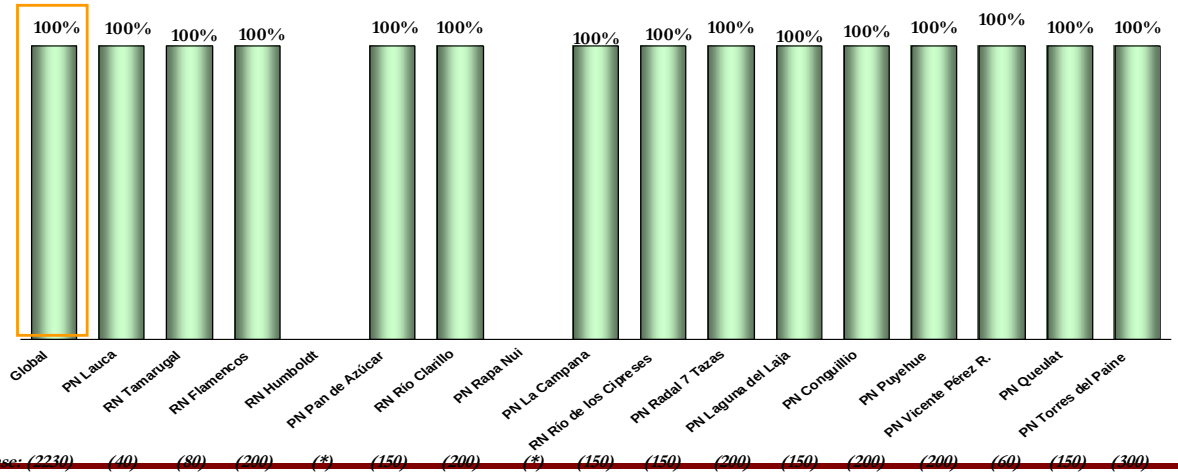
Evaluación general de puntos de abastecimiento de provisiones en ASP



4.3.4.9 Los caminos interiores

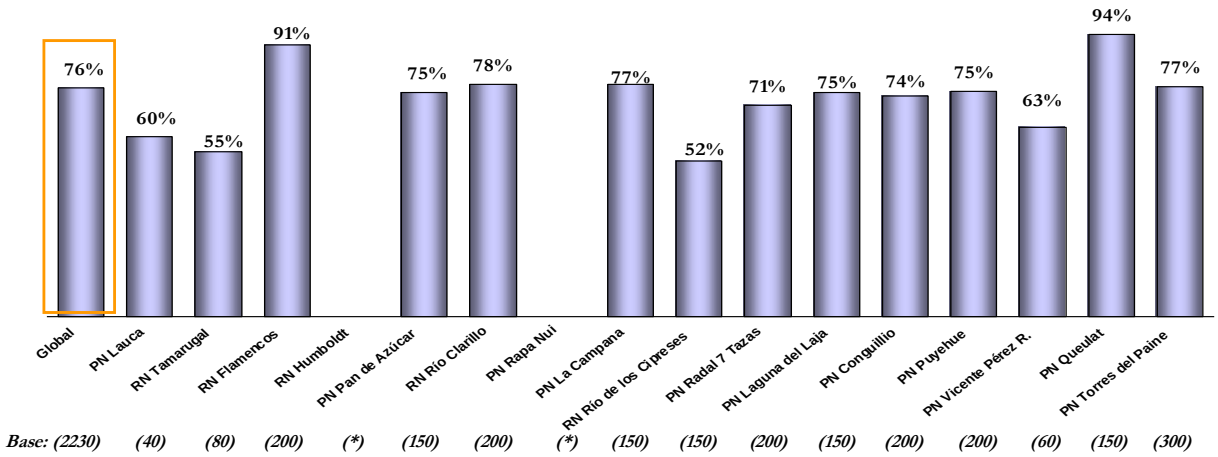
Los caminos interiores de las Áreas Silvestres Protegidas son utilizados por la totalidad de los visitantes entrevistados en las unidades que disponen de ellos.

Nivel de utilización de los caminos interiores en ASP
(% calificaciones positivas)



Se registra una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a que están bien señalizados, 76%. Se aprecia que en sujetos entre 51 y 65 años, extranjeros y en quienes no han visitado otros parque o reservas nacionales una mayor conformidad con este componente.

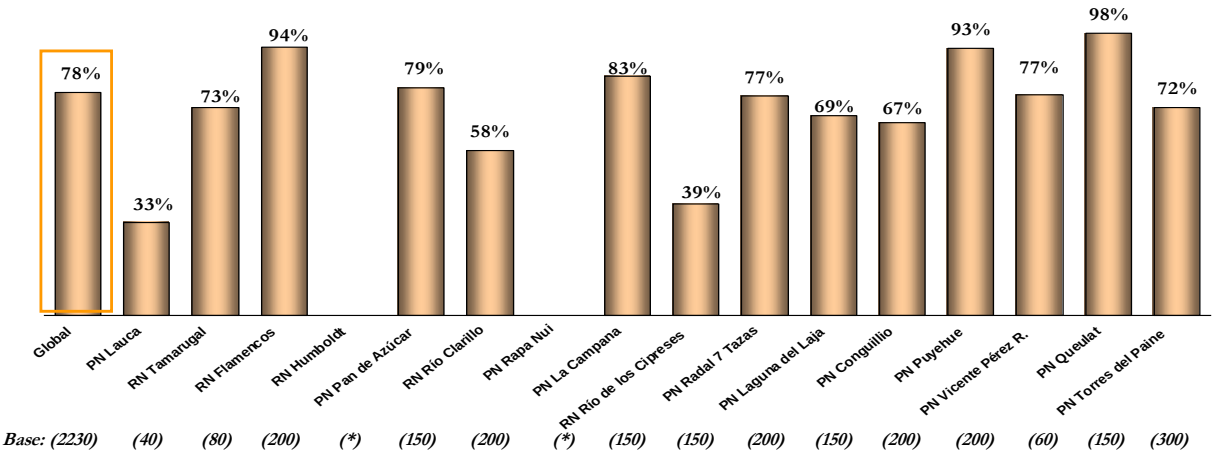
Percepción de la señalización de los caminos interiores en ASP
(% calificaciones positivas)



Se destaca la positiva percepción de la señalización en los caminos interiores de la RN Los Flamencos y PN Queulat. En contrapartida, se muestra una percepción más crítica de este componente en las RN Pampa del Tamarugal y Río de los Cipreses.

Por otra parte, sobre tres cuartas partes de los visitantes entrevistados estiman que los caminos interiores se encuentran bien mantenidos, siendo quienes poseen nivel educacional superior, visitantes extranjeros y quienes asisten por primera vez a las unidades los más conformes en este aspecto.

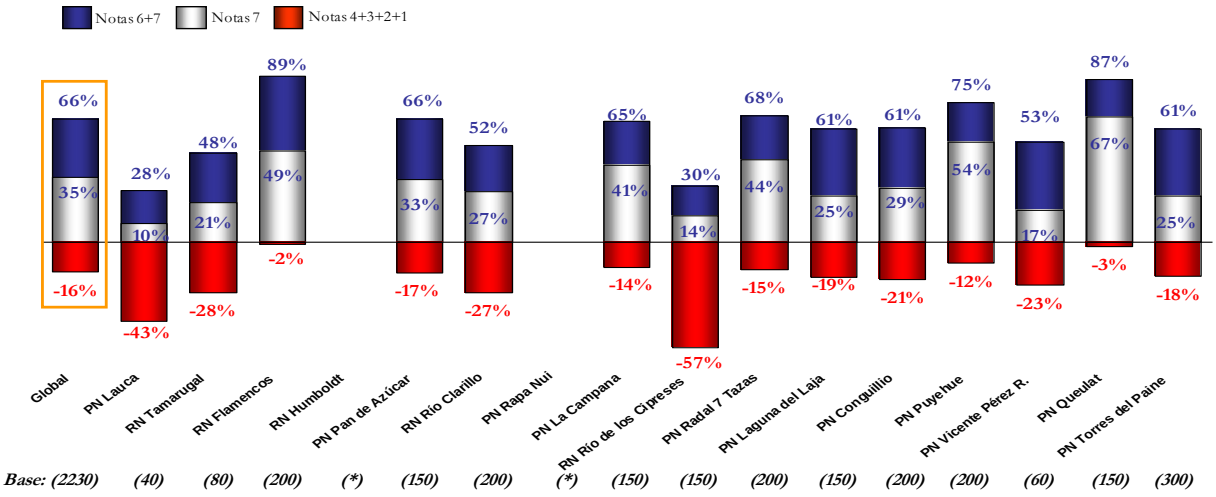
Estado de mantención de los caminos interiores en ASP
(% calificaciones positivas)



Entre las unidades que poseen caminos en buen estado de mantención desde la perspectiva de los visitantes entrevistados se destacan los PN Queulat, Puyehue y en la RN Los Flamencos y, en menor medida, PN La Campana y PN Pan de Azúcar. Por otra parte, las unidades que son percibidas con deficiencias en este componente son PN Lauca y RN Río de los Cipreses.

La calificación que se le asigna a este componente se inserta en una valoración negativa, que solo alcanza al 66%, con la emergencia de focos importantes de disconformidad, los que estarían asociados en mayor medida a las estimaciones de una mantención deficitaria.

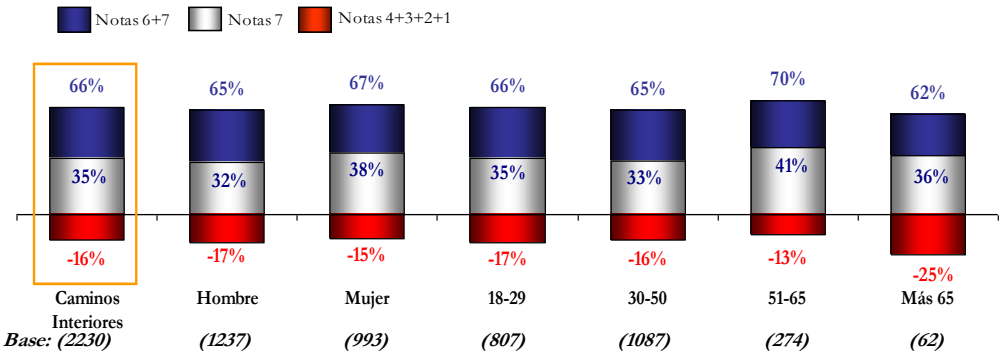
Evaluación general de los caminos interiores en ASP



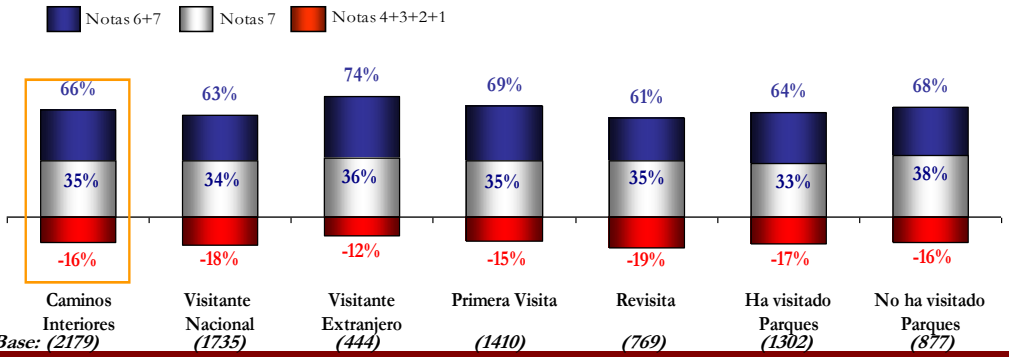
Solo tres unidades obtienen calificaciones positivas en este componente, RN Los Flamencos, PN Puyehue y PN Queulat. El resto alcanza valoraciones negativas e indicadores de focalización elevados que requieren de intervención en especial en RN Río de los Cipreses y PN Lauca.

Al analizar las variables en estudio, se registra una mejor evaluación de los caminos interiores en sujetos con edades entre 51 y 65 años, visitantes de origen extranjero, en quienes visitan por primera vez las unidades y sujetos que no han concurrido a otras unidades.

Evaluación general de los caminos interiores en ASP

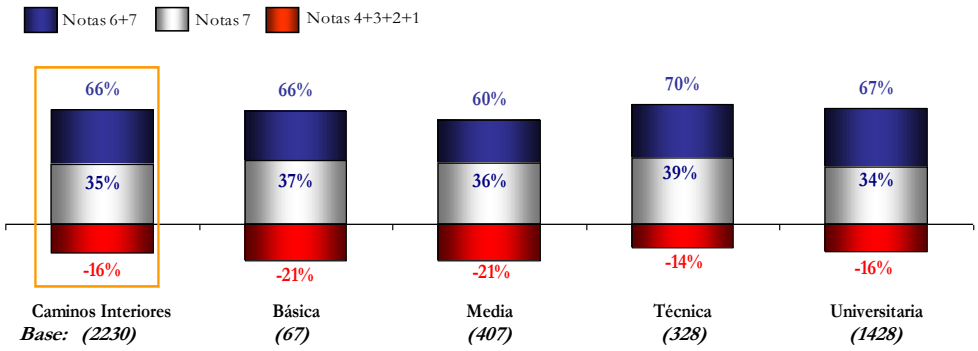


Evaluación general de los caminos interiores en ASP



En relación con la variable nivel educacional, se aprecia una mejor evaluación en sujetos que poseen Educación Técnica. Por otra parte, con indicadores de focalización elevados en todos los segmentos de la variable se pone de manifiesto que los sujetos con menor nivel de educación son significativamente más críticos respecto a este componente.

Evaluación general de los caminos interiores en ASP

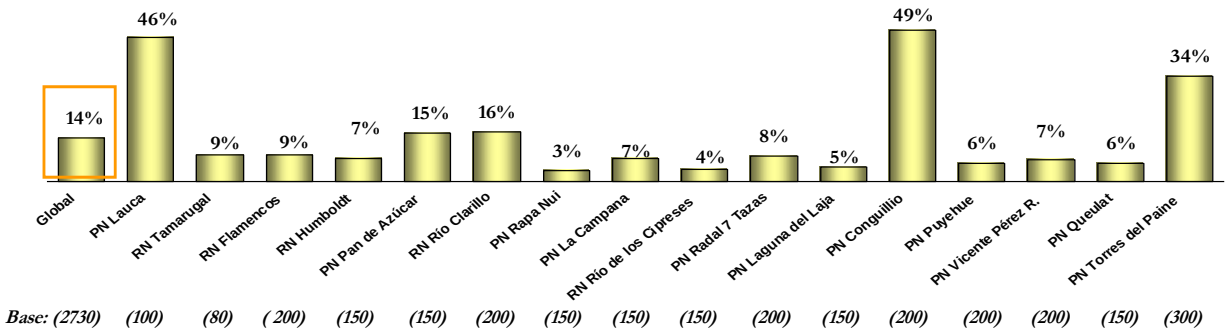


4.3.4.10 Las medidas de seguridad

Las medidas de seguridad, referidas a comunicación, emergencia, primeros auxilios, teléfono, no son reconocidas por la mayoría de los visitantes entrevistados: solo un 14% declara conocer su existencia en las Áreas Silvestres Protegidas. Se registra un mayor conocimiento de las medidas de seguridad mientras menor es el rango de edad de los visitantes, en quienes poseen Enseñanza Básica y sujetos que han visitado otros parques o reservas nacionales.

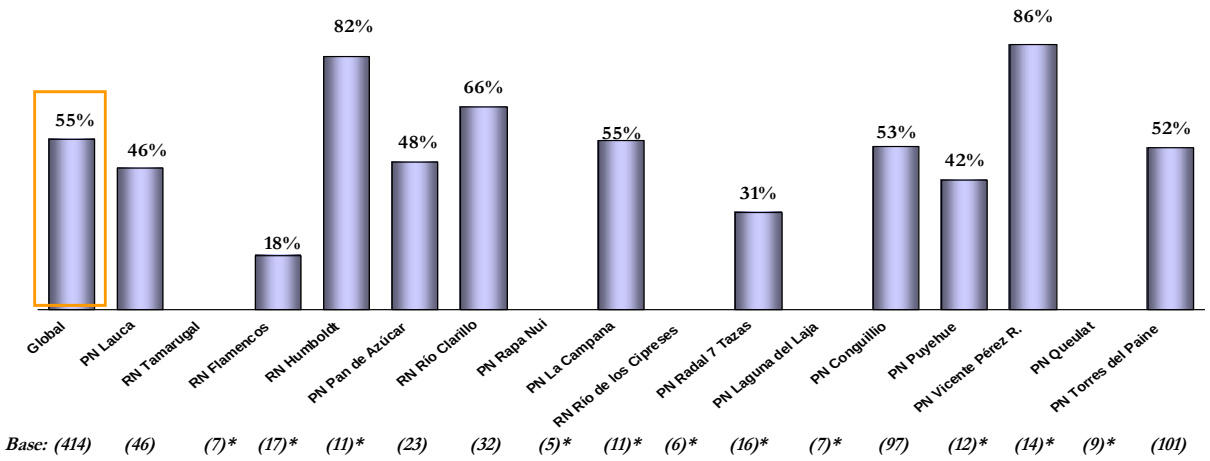
En relación con las unidades consideradas en el estudio, la existencia de este componente solo se destaca, dentro de un contexto marcadamente disminuido, en los PN Lauca, Conguillío y Torres del Paine.

Percepción existencia de medidas de seguridad en ASP
(% calificaciones positivas)



Las medidas de seguridad existentes, según quienes declaran reconocer su existencia en las unidades se estiman como insuficientes, con solo un 55% de estimaciones de suficiencia, con un incremento tendencial en quienes visitan por primera vez las unidades y en sujetos con edades menores de 30 años y mayores de 65 años.

Suficiencia de las medidas de seguridad en ASP
(% calificaciones positivas)

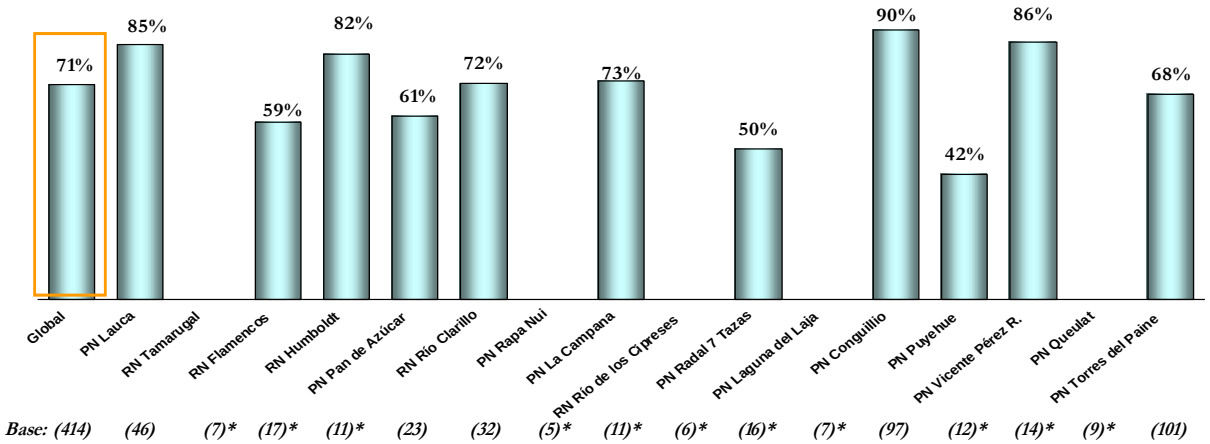


Las unidades que presentan suficiencia de las medidas de seguridad son RN Pingüino de Humboldt y PN Vicente Pérez Rosales -- ambas con baja base de cálculo, por lo tanto el dato es solo referencial—y, en menor medida, la RN Río Clarillo. Las restantes unidades presentan estimaciones de suficiencia baja o nula.

La accesibilidad a las medidas de seguridad se estima como adecuada, con un 71% de los visitantes entrevistados que reconocen su existencia que señalan que son accesibles. Esta percepción se ve incrementada en sujetos mayores de 51 años.

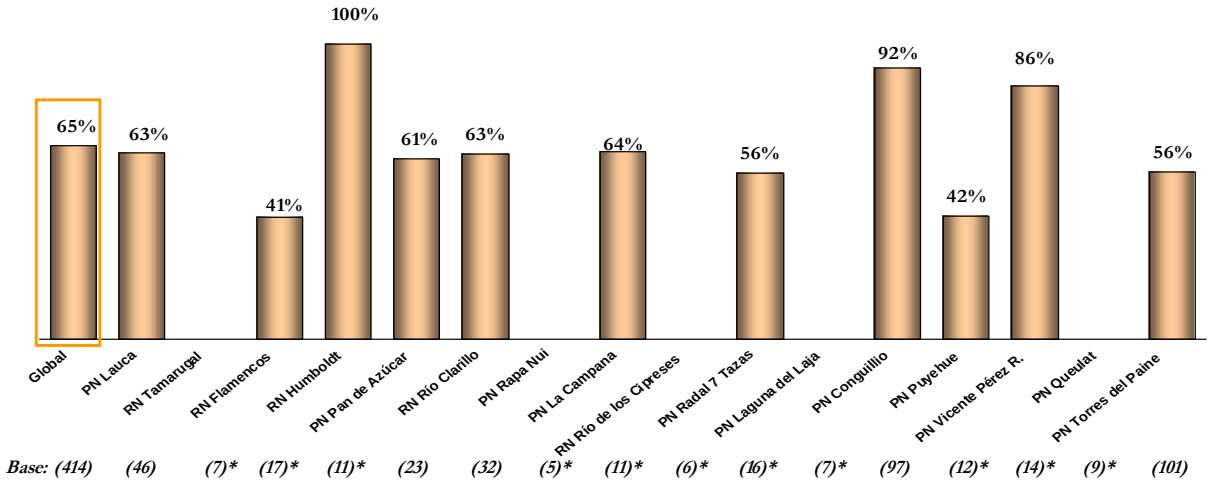
La accesibilidad a las medidas de seguridad en las unidades, en general con baja base de cálculo, muestra un comportamiento dispar, siendo consideradas accesibles en PN Conguillío, PN Vicente Pérez Rosales y RN Pingüino de Humboldt.

Accesibilidad de las medidas de seguridad en ASP
(% calificaciones positivas)



Dos tercios de los visitantes entrevistados que reconocen la existencia de medidas de seguridad en las Áreas Silvestres Protegidas consideran que éstas se encuentran ubicadas en el lugar adecuado, comportamiento relativamente homogéneo en las variables en estudio.

Adecuación de la ubicación de las medidas de seguridad en ASP
(% calificaciones positivas)

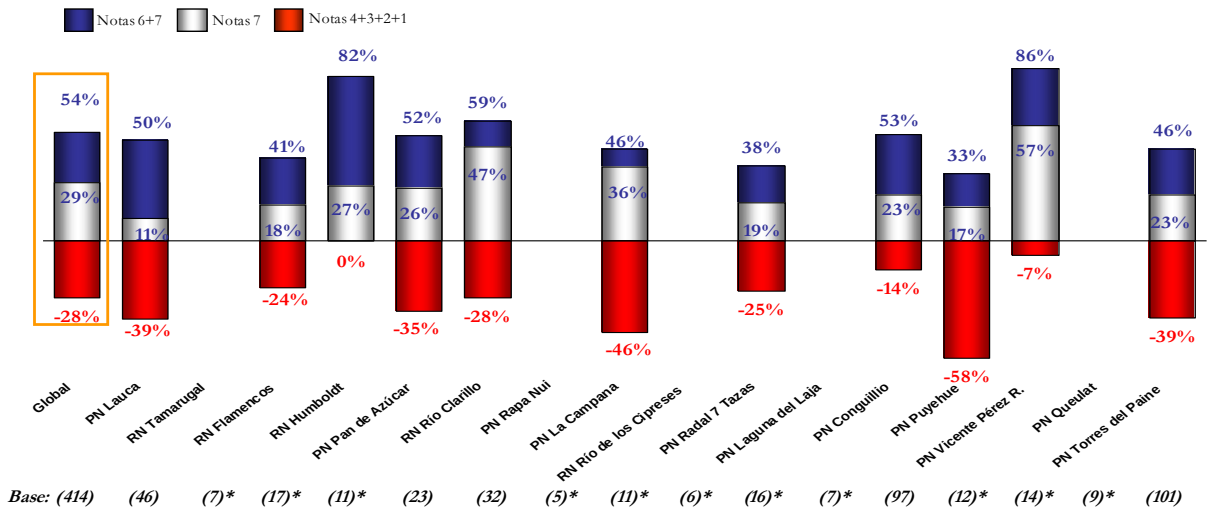


Se destaca la adecuada ubicación de las medidas de seguridad en RN Pingüino de Humboldt, PN Vicente Pérez Rosales –ambas con baja base de cálculo—y PN Conguillío.

La calificación que se le asigna a las medidas de seguridad presentes en las Áreas Silvestres Protegidas por quienes las conocen se inserta en un contexto marcadamente negativo, alcanzando a un 54%, con la emergencia de indicadores de focalización crítica relevantes. De acuerdo con la información analizada la razón que podría generar esta evaluación deficitaria estaría asociada a la alta proporción de visitantes entrevistados que las estiman insuficientes.

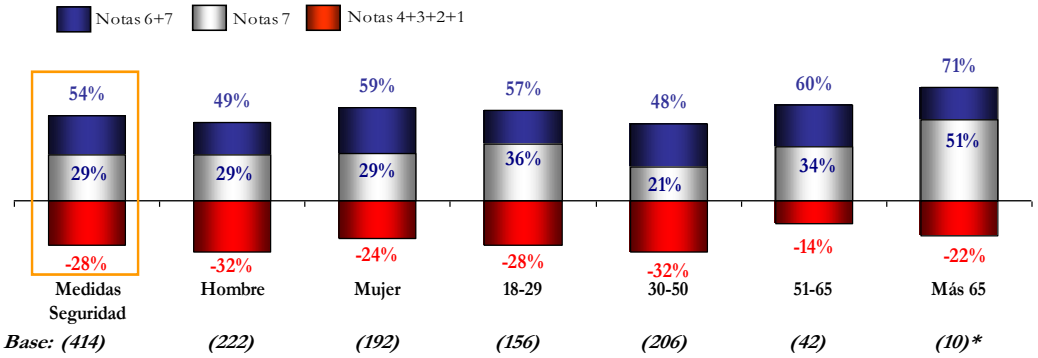
En las unidades en estudio se destaca la calificación altamente positiva en la RN Pingüino de Humboldt y en el PN Vicente Pérez Rosales. Las restantes unidades presentan evaluaciones insertas en un plano negativo de satisfacción y focos de disconformidad elevados que requieren de análisis e intervención.

Evaluación general de las medidas de seguridad en ASP



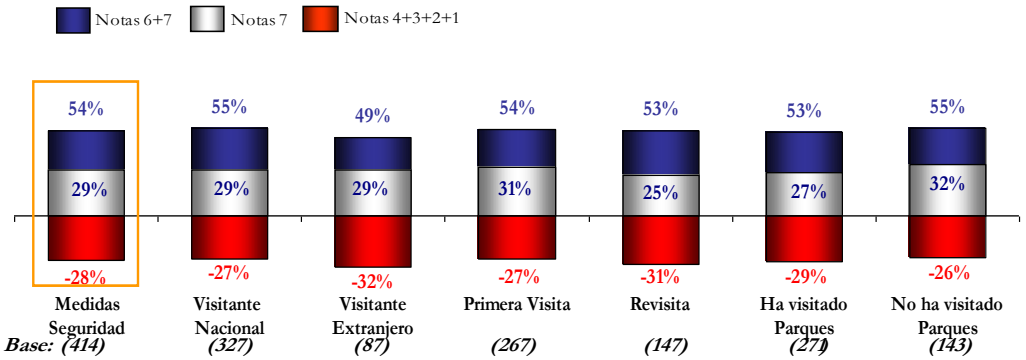
En las variables género y rango de edad se observan diferencias, con una evaluación significativamente más crítica en el segmento masculino y en sujetos con edades entre 30 y 50 años.

Evaluación general de las medidas de seguridad en ASP

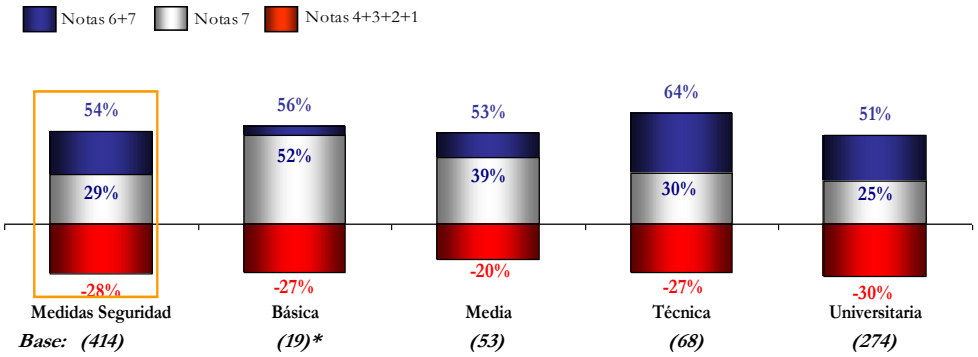


En las variables experiencia con las unidades visitadas, experiencia en otros parques y reservas nacionales y nacionalidad se alcanzan evaluaciones relativamente homogéneas tanto en el indicador de satisfacción como en el indicador de focalización crítica.

Evaluación general de las medidas de seguridad en ASP



Evaluación general de las medidas de seguridad en ASP



En el Cuadro N° 2 que se presenta a continuación se da cuenta de los valores alcanzados en las evaluaciones realizadas en los distintos componentes de la Dimensión Infraestructura.

CUADRO Nº 2 Síntesis de la percepción y evaluación Nacional de los componentes de la Dimensión Infraestructura						
Componentes/ variables	Disponibilidad (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Implementación		79	68	92	84	71
Servicio higiénico		66	62	92	74	64
Agua para consumo		56	89	94	91	82
Lavadero de loza y ropa		52	66	91	80	66
Basurero	76	67	69	90	91	74
Estacionamiento		56	77	95	90	79
	Disponibilidad (%)	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Letreros de ubicación		77	71	92	91	73
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Surtido (%)	Evaluación (%)
Kiosco venta provisiones	38	46	71	87	58	51
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Ubicación (%)	Evaluación (%)
Medidas de seguridad	14		55	71	65	54
	Utilización (%)	Señalización (%)	Mantención (%)			Evaluación (%)
Caminos interiores	100	76	78			66

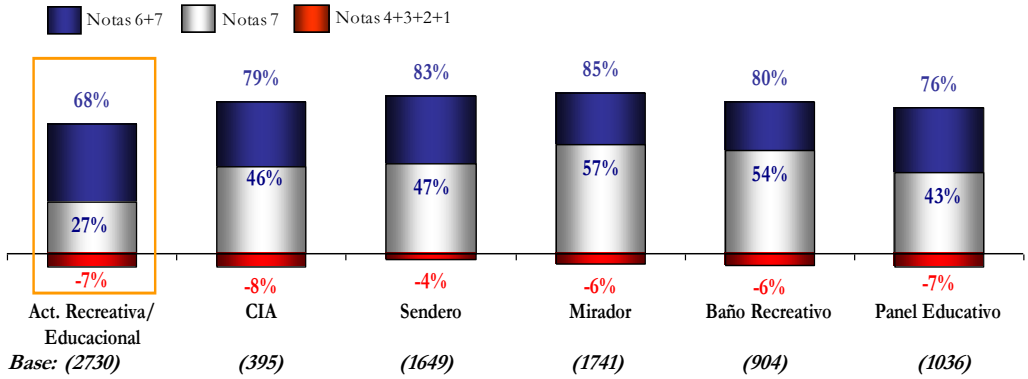
4.3.5 Actividades de recreación y educación ambiental

La Dimensión Actividades de recreación y educación ambiental considera como componentes los Centros de Información Ambiental, los senderos educativos y recreativos, los miradores, las áreas de baño recreativo y los paneles educativos presentes en las Áreas Silvestres Protegidas.

La utilización de las distintas alternativas de actividades consideradas en esta Dimensión es moderada, donde se destaca la utilización de los senderos y miradores y una reducida visita a los Centros de Información Ambiental.

La evaluación de la Dimensión se enmarca en un contexto negativo, con un 68% de calificaciones positivas, y un indicador de focalización crítica moderada que requiere de preocupación.

Evaluación general de las Actividades recreativas y de educación ambiental de las ASP



Las calificaciones obtenidas por los distintos componentes de esta Dimensión se insertan en un plano positivo. Se registra calificaciones altamente positivas asignadas a los miradores, mientras que en los senderos educativos y recreativos, las zonas de baño recreativo, los Centros de Información Ambiental y los paneles educativos se obtienen valoraciones positivas.

Los miradores alcanzan una valoración significativamente mayor que la asignada a los CIA, paneles educativos y áreas de baño recreativo disponibles, mientras que los senderos obtienen una evaluación superior que marca tendencia respecto a las áreas de baño y los CIA, alcanzando significancia respecto de los paneles educativos.

La diferencia en la calificación del nivel de satisfacción que se produce entre la evaluación general de la Dimensión, inserta en un plano negativo, y las actividades que la componen, se podría explicar en que la evaluación general considera a toda la población visitante mientras que los componentes son evaluados por quienes hicieron uso de ellos. Por otra parte, no todas las unidades cuentan con disponibilidad de las actividades evaluadas, por lo tanto, los visitantes entrevistados al evaluar la Dimensión dan cuenta de cierta disconformidad con la oferta de servicios existente en la unidad a la que asistieron.

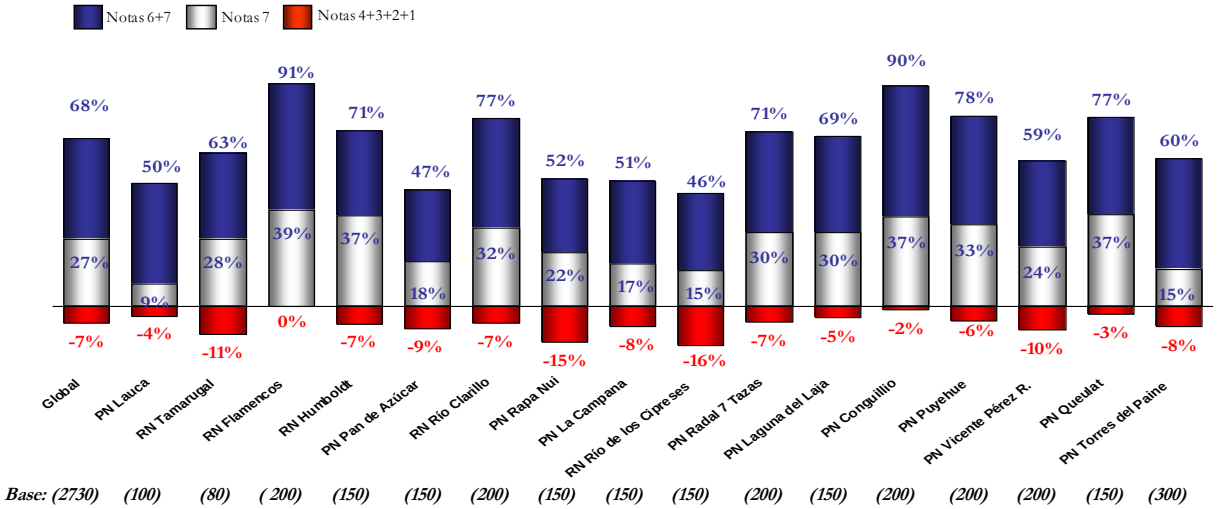
Al analizar la información por las unidades consideradas en el estudio, se aprecia un comportamiento heterogéneo en las calificaciones asignadas a cada Área Silvestre Protegida.

Las actividades de recreación y educación ambiental en la RN Los Flamencos y en el PN Conguillío reciben calificaciones de excelencia –iguales o superiores al 90%, es decir, nueve de cada diez visitantes en estas unidades se encuentran satisfechos con las actividades existentes. El indicador de focalización crítica en ambas unidades es escaso.

En las RN Pingüino de Humboldt y Río Clarillo y en los PN Radal Siete Tazas, Puyehue y Queulat las actividades recreativas y de educación ambiental reciben calificaciones positivas, pero emergen focos moderados de disconformidad con excepción de Queulat que son escasos.

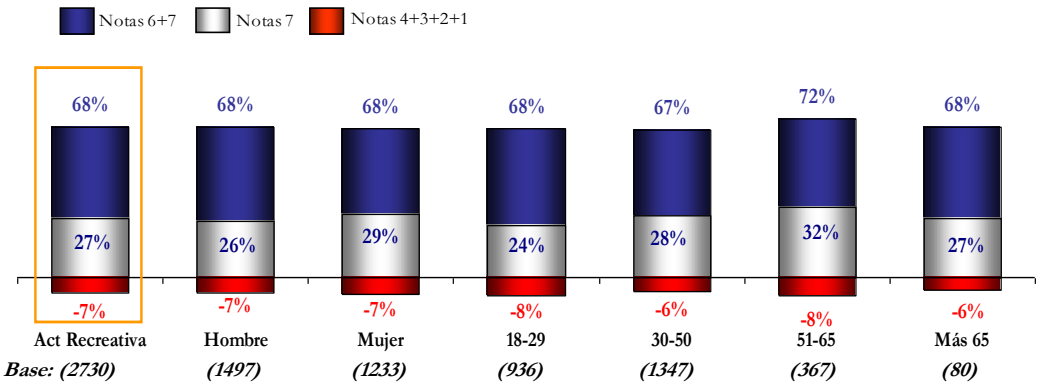
Las restantes unidades alcanzan evaluaciones en esta Dimensión que se encuentran insertas en un plano negativo de satisfacción, donde PN Pan de Azúcar y RN Río de los Cipreses presentan las menores calificaciones.

Evaluación general de las Actividades recreativas y de educación ambiental de las ASP



La evaluación que se hace de Dimensión mantiene características homogéneas en función de la variable género, mientras que en la variable rango de edad se registra una valoración significativamente más positiva en los entrevistados con edades entre 51 y 65 años respecto a los sujetos que tienen edades entre 30 y 50 años.

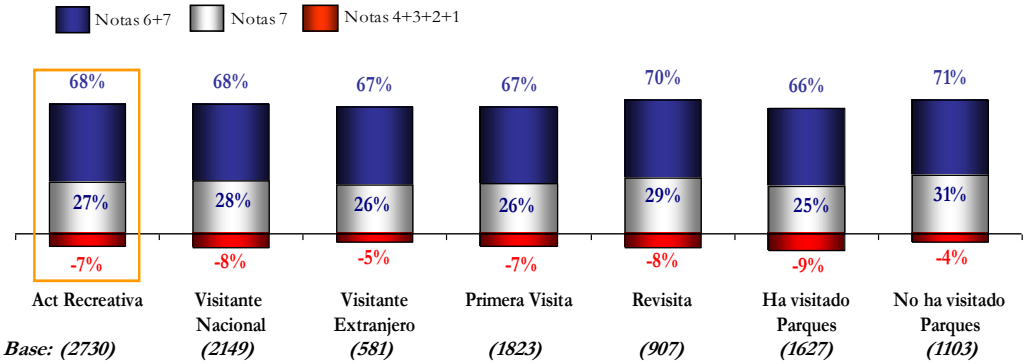
Evaluación general de las Actividades recreativas y de educación ambiental de las ASP



En la variable nacionalidad se aprecia un comportamiento homogéneo en el indicador de satisfacción pero en el indicador de focalización se pone de manifiesto un incremento en la disconformidad con las actividades en visitantes nacionales.

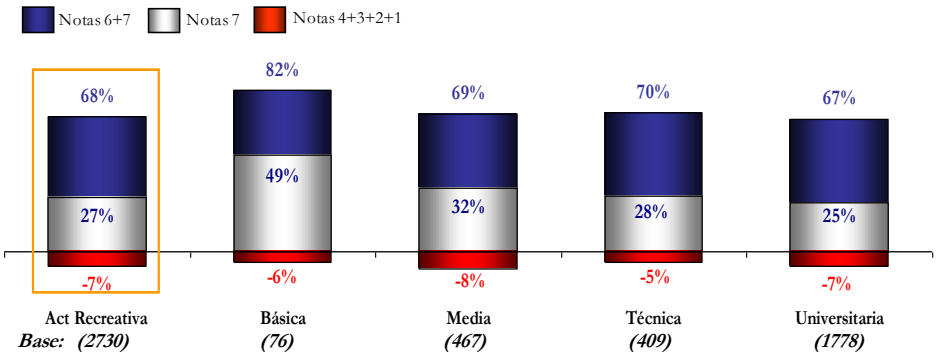
En la variable experiencia con las unidades visitadas hay homogeneidad en las calificaciones, mientras que en la experiencia con otras unidades se observa un incremento significativo en la satisfacción en sujetos que no han concurrido a otros parques o reservas nacionales.

Evaluación general de las Actividades recreativas y de educación ambiental de las ASP



En relación con el nivel educacional de los entrevistados, se pone de manifiesto una mejor evaluación mientras menor es el nivel de estudio que poseen los entrevistados.

Evaluación general de las Actividades recreativas y de educación ambiental de las ASP



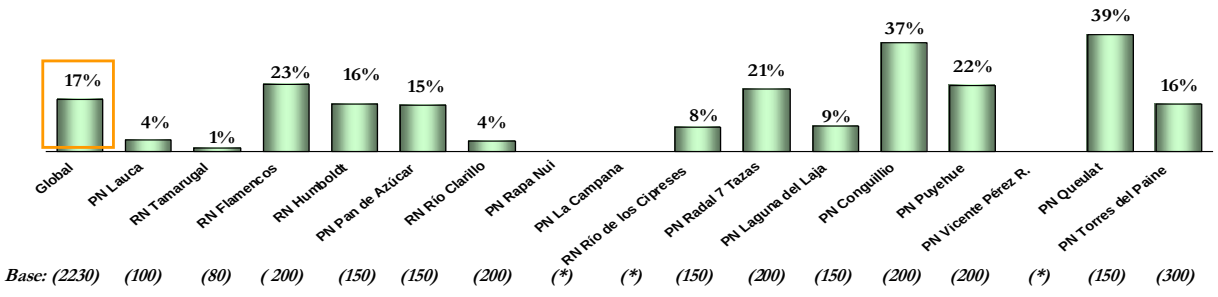
Esta Dimensión incide en forma moderada en la construcción de la satisfacción general de las Áreas Silvestres Protegidas, por lo que cualquier mejoría en el desempeño de sus componentes tenderá a generar un incremento en el indicador de satisfacción general.

4.3.5.1 El Centro de Información Ambiental

Este componente no es considerado en los Parques Nacionales Rapa Nui, La Campana y Vicente Pérez Rosales, ya que no cuentan con las instalaciones actualmente.

Los CIA en las Áreas Silvestres Protegidas presentan un bajo nivel de visitas, 17%, con un perfil de usuarios en que se aprecia la influencia de las variables nacionalidad, género, nivel educacional y experiencia con otras unidades. Los visitantes son preferentemente de segmento masculino, de origen extranjero, que han visitado otras unidades y se incrementan en relación con su mayor nivel educacional, todas con significación estadística con excepción de la variable género que es tendencial.

Nivel de visita al Centro de Información Ambiental en ASP
(% calificaciones positivas)

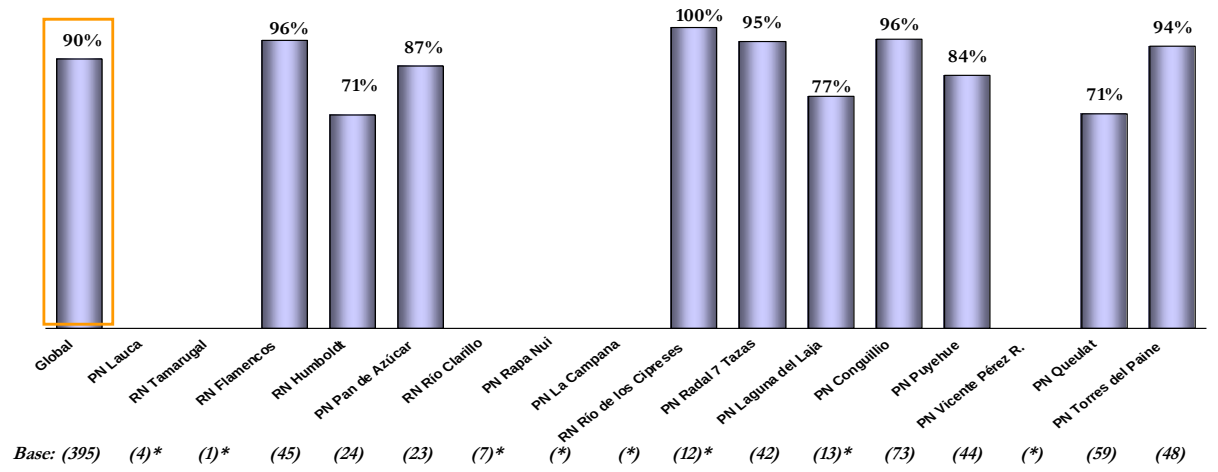


Dentro de este contexto disminuido de visitas, se destaca la asistencia en los PN Queulat y Conguillío.

Los usuarios de los CIA tienen una percepción altamente positiva de la forma en que se expone la información ambiental, 90%, destacándose la RN Río de los Cipreses. Se registra un incremento significativo en esta percepción en sujetos con edad entre 30 y 50 años y tendencial en quienes han visitado con anterioridad las unidades y quienes no han concurrido a otras áreas silvestres protegidas.

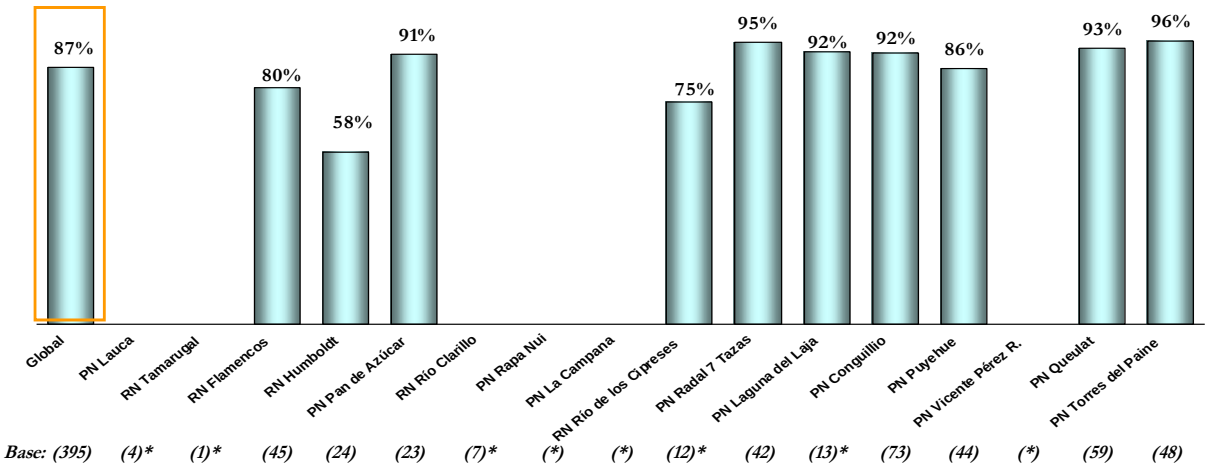
No se consideran PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal y RN Río Clarillo por baja base de cálculo.

Percepción de la exposición de la información en Centro de Información Ambiental en ASP
(% calificaciones positivas)



Un 87% de los visitantes entrevistados que asistieron a los CIA consideran que el tamaño de las instalaciones es adecuado, percepción significativamente menor en sujetos con edades entre 51 y 65 años.

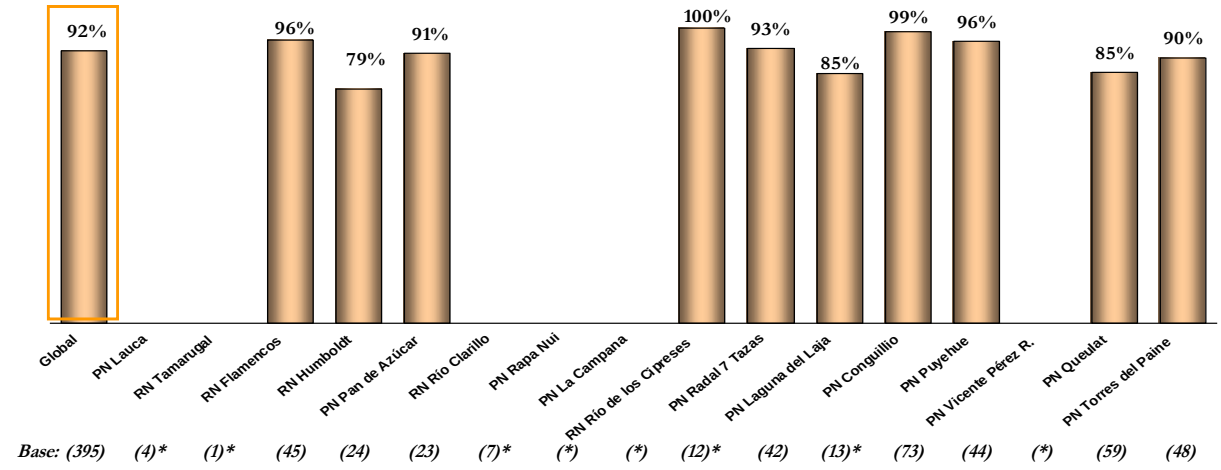
Adecuación del tamaño del Centro de Información Ambiental en ASP
(% calificaciones positivas)



Los Centros de Información Ambiental ubicados en las unidades en estudio son percibidos con un adecuado tamaño de las instalaciones con excepción del que se encuentra en la RN Pingüino de Humboldt que presenta disconformidad en un sector de sus usuarios.

La estimación de interés que generan los Centros de Información Ambiental en la población usuaria es altamente positiva, un 92%. Se aprecia una percepción relativamente homogénea en las variables en estudio.

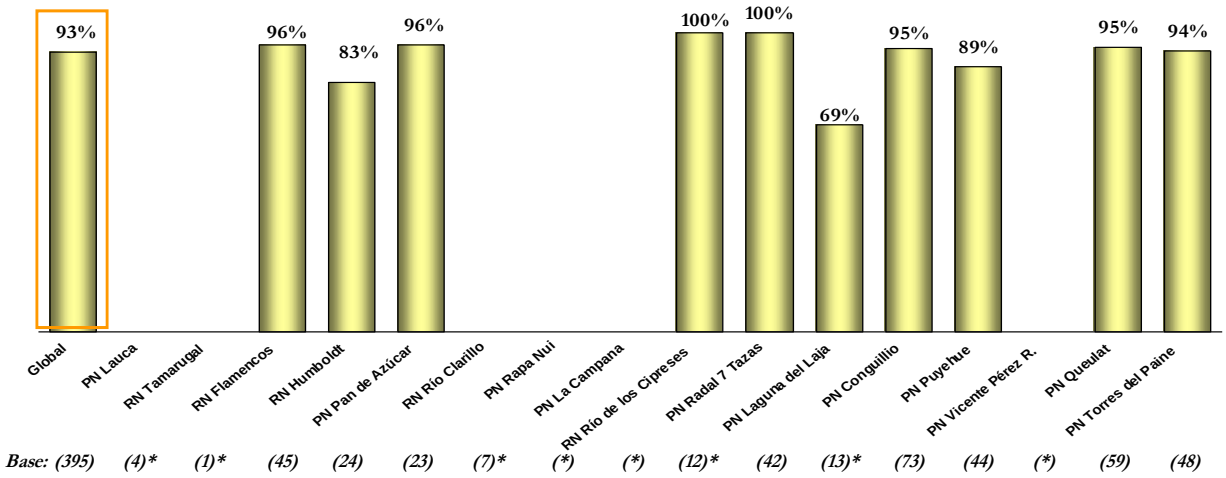
Estimación de interés del Centro de Información Ambiental en ASP
(% calificaciones positivas)



En la totalidad de las unidades se estima como interesante el CIA que disponen, destacándose los ubicados en el PN Conguillío y en la RN Río de los Cipreses –base de cálculo limitada, solo referencial.

El estado de mantención de las instalaciones de estos Centros es percibido en forma altamente positiva, estimación entregada por un 93% de los usuarios. Se registra un comportamiento relativamente homogéneo en las variables de análisis.

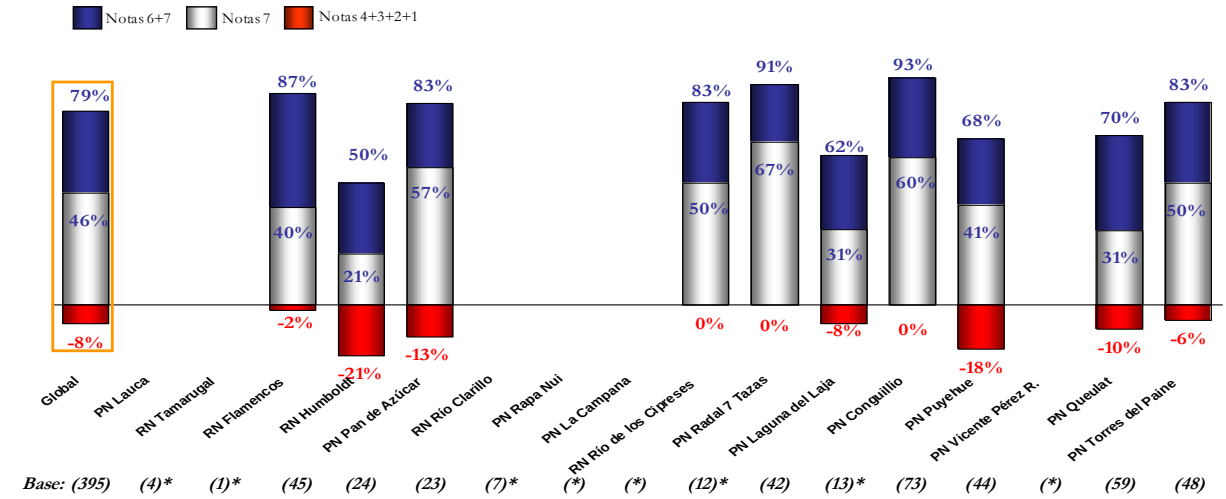
Estado de mantención del Centro de Información Ambiental en ASP
(% calificaciones positivas)



La percepción del estado de mantención de los Centros de Información Ambiental en las Áreas Silvestres Protegidas es positiva, ya que en nueve de las diez unidades se estiman como bien mantenidos siendo las instalaciones ubicadas en PN Laguna del Laja donde se presentan disconformidades en este aspecto.

Esta percepción positiva de los CIA lleva a que se le asigne una calificación positiva, 79%, y con un indicador de focalización crítica moderado que requiere de preocupación.

Evaluación general de los Centros de Información Ambiental en ASP



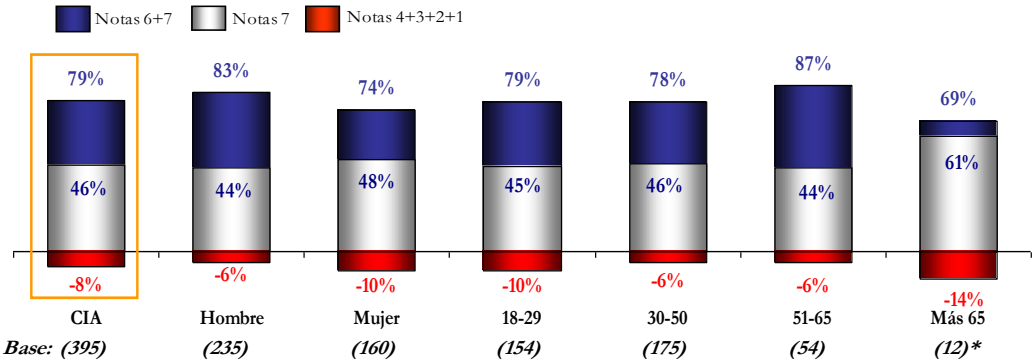
Este aspecto en las unidades consideradas tiene un comportamiento dispar. Por una parte, los CIA que se encuentran insertos en un plano positivo de satisfacción, donde destacan con calificaciones de excelencia –superior al 90%-- los que se encuentran ubicados en los PN Conguillío y Radal Siete Tazas, mientras que con valoración altamente positiva se posicionan los Centros de la RN Los

Flamencos y con calificaciones positivas los que pertenecen a las unidades PN Pan de Azúcar, RN Río de los Cipreses, PN Torres del Paine y PN Queulat. En general, los Centros de estas unidades presentan indicadores de focalización escasos o moderados, pero en PN Pan de Azúcar los focos de disconformidad son elevados y requieren de intervención.

Por otra parte, los CIA que se insertan en un plano negativo de satisfacción pertenecen a las unidades RN Pingüino de Humboldt, PN Puyehue y PN Laguna del Laja, con focos de disconformidad elevados en los dos primeros y moderados en el caso de la tercera unidad.

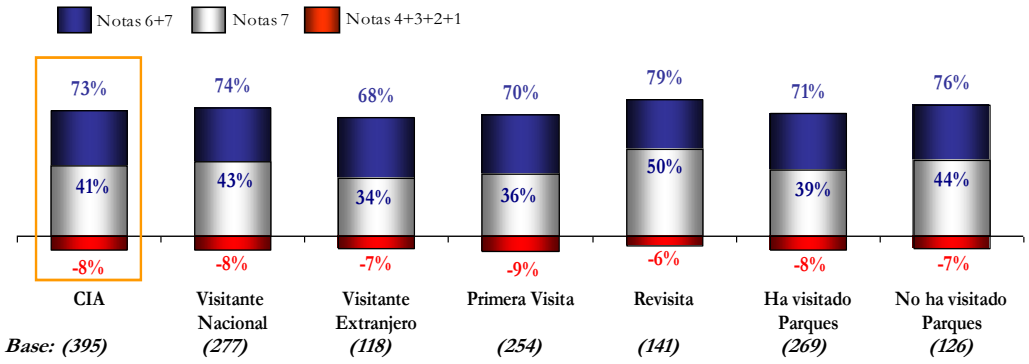
Al analizar las variables en estudio, se observan diferencias en las variables género y rango de edad, donde el segmento masculino y los sujetos con edades entre 51 y 65 años califican de mejor manera este componente, alcanzando significancia estadística en la variable género.

Evaluación general de los Centros de Información Ambiental en ASP



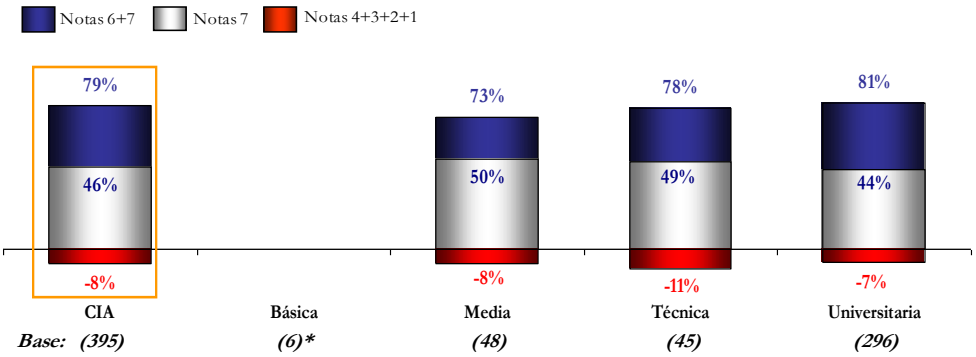
En las variables nacionalidad y experiencia con otras unidades las calificaciones presentan homogeneidad, con un incremento no significativo en las evaluaciones de los visitantes nacionales y quienes no han visitado otras unidades. Mientras quienes han visitado con anterioridad las unidades visitadas evalúan de mejor manera los CIA que aquellos sujetos que asisten por primera vez--significancia estadística.

Evaluación general de los Centros de Información Ambiental en ASP



En la variable educación se observa una calificación superior mientras mayor es el nivel educacional de los entrevistados, incremento no significativo.

Evaluación general de los Centros de Información Ambiental en ASP



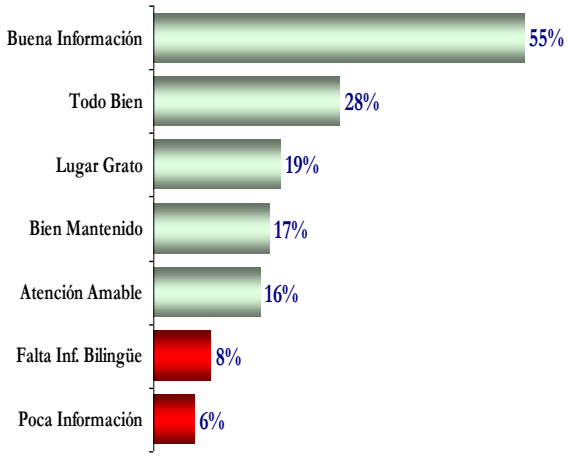
Las razones entregadas para avalar la valoración que se hace de los CIA ponen de manifiesto una percepción positiva de la calidad e interés de la información con que cuenta estos lugares, aspecto destacado en mayor medida por el segmento femenino y por quienes han visitado las unidades con anterioridad. Conjuntamente con este aspecto se registran menciones importantes relacionadas con las características físicas de éste, el que es considerado como un lugar grato y espacioso, que se encuentra bien mantenido, así como también el trato recibido de parte del personal que lo atiende, calificado como amable.

Sin embargo, emerge una crítica hacia la falta de información bilingüe en particular en extranjeros, sujetos con edades entre 51 y 65 años, que poseen educación universitaria y segmento masculino.

Quienes califican en forma negativa este componente esgrimen como principales motivos la falta de información bilingüe, la poca información existente y lo poco atractivo.

Se aprecia, en consecuencia, que los visitantes entrevistados que asisten a los Centros de Información Ambiental declaran una experiencia positiva e interesante en relación con su visita, lo que hace conveniente el desarrollar una conducta activa que promueva su visita entre los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas que disponen de este componente.

Razones evaluación positiva CIA



Base: Califican con notas 6 + 7 (313)

Razones evaluación negativas CIA

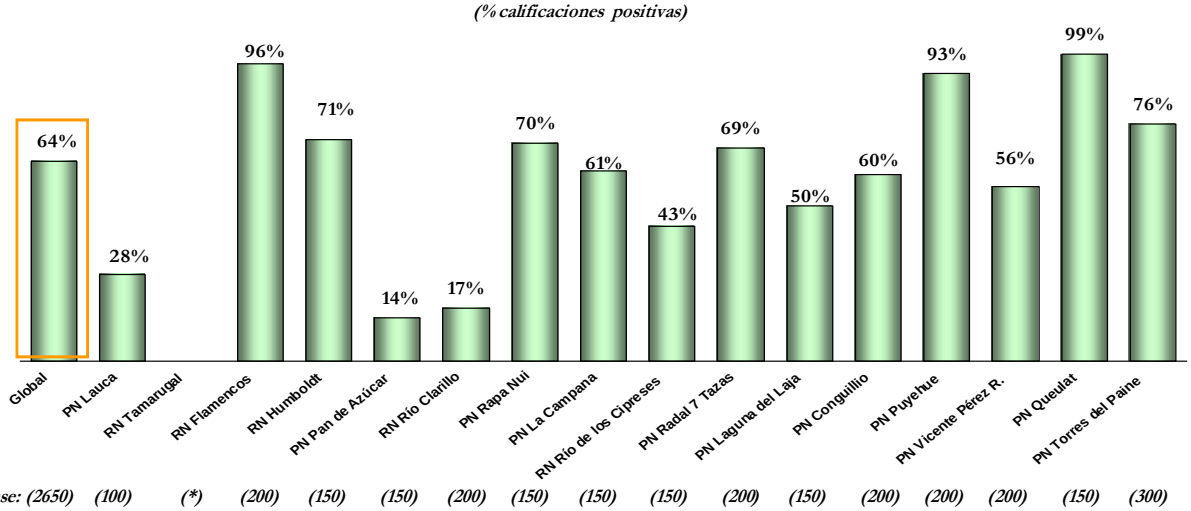
Base: Califican con notas 1+2+3+4 (29)

4.3.5.2 Los senderos educativos y recreativos

Este componente de la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental no es considerado en la RN Pampa del Tamarugal.

Los senderos educativos y recreativos de las Áreas Silvestres Protegidas fueron utilizados por seis de cada diez visitantes entrevistados, lo que indica un nivel de uso moderado de la población en estudio. Se registra una mayor utilización en visitantes extranjeros, mientras mayor es el nivel educacional y en quienes concurren por primera vez a las unidades.

Nivel de utilización senderos educativos y recreativos en ASP
(% calificaciones positivas)

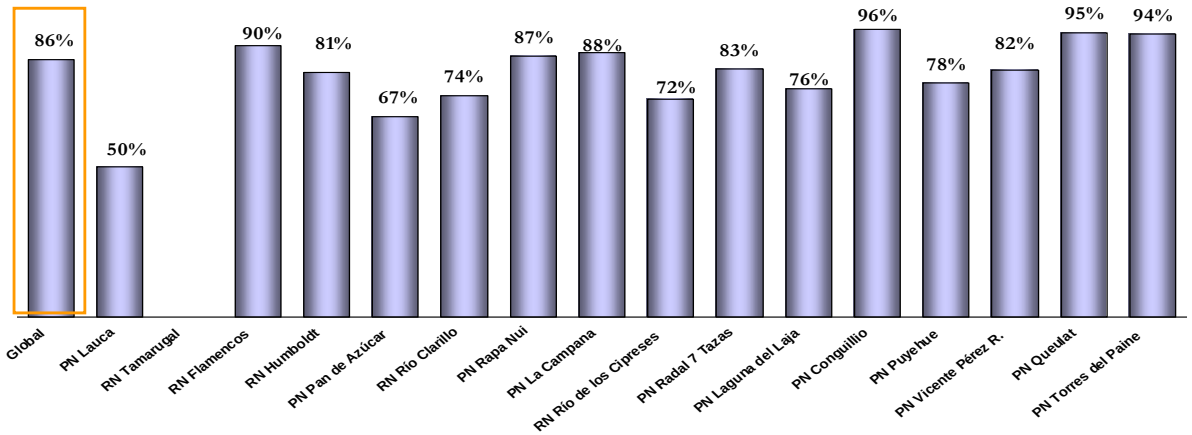


Base: (2650) (100) (*) (200) (150) (150) (200) (150) (150) (150) (200) (150) (200) (200) (200) (150) (300)

Se destaca el nivel de utilización de los senderos existentes en las unidades RN Los Flamencos, PN Puyehue y PN Queulat, donde el uso es generalizado. En contrapartida, en PN Lauca, PN Pan de Azúcar y RN Río Clarillo se observa una disminuida utilización de este componente.

La percepción tenida por los usuarios de los senderos en cuanto a la suficiencia de éstos es positiva, ya que un 86% de los visitantes entrevistados que hicieron uso de ellos los consideran como suficientes, siendo los visitantes de origen extranjero y quienes no han visitado otras unidades los que manifiestan en mayor medida esta apreciación.

Suficiencia de los senderos educativos y recreativos en ASP
(% calificaciones positivas)

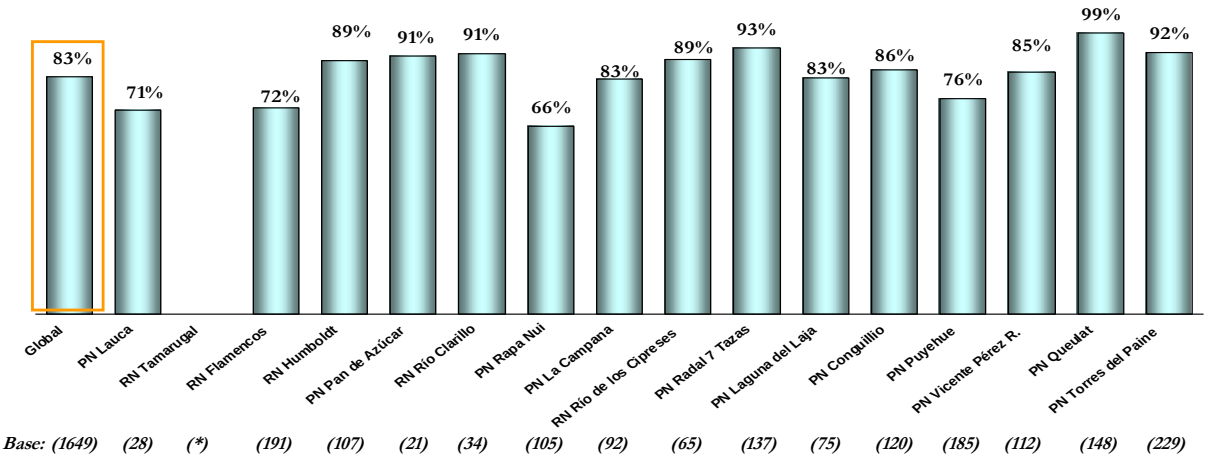


Base: (1649) (28) (*) (191) (107) (21) (34) (105) (92) (65) (137) (75) (120) (185) (112) (148) (229)

La suficiencia positiva de senderos es percibida en todas las unidades con excepción del PN Lauca, destacándose la percepción tenida de este aspecto en los PN Queulat, Torres del Paine y Conguillío.

La señalización con que cuentan los senderos es estimada como adecuada, con un 83% de los visitantes entrevistados manifestado que se encuentran bien señalizados. Se aprecia un comportamiento poblacional homogéneo respecto a este punto.

Adecuación de la señalización de los senderos educativos y recreativos en ASP
(% calificaciones positivas)

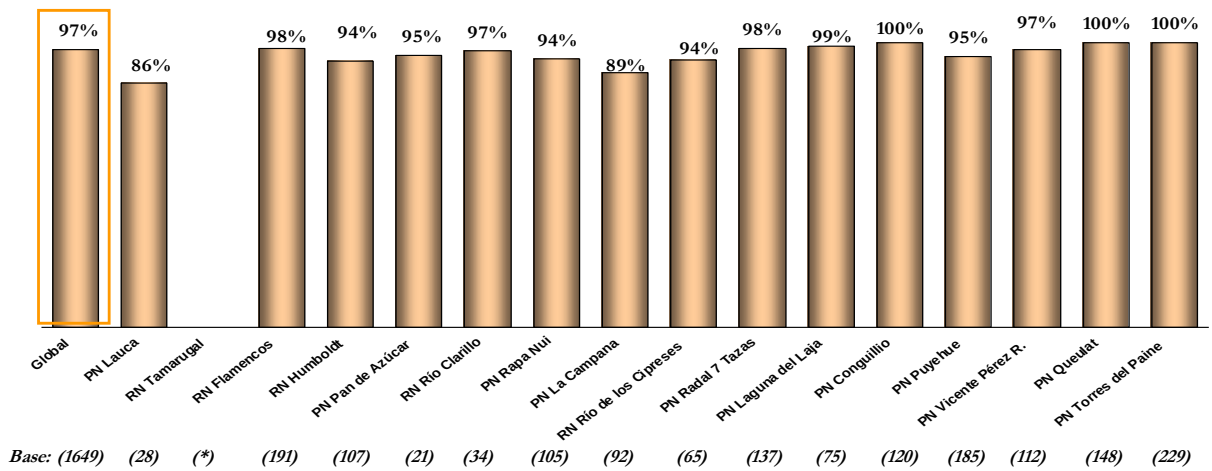


Base: (1649)	(28)	(*)	(191)	(107)	(21)	(34)	(105)	(92)	(65)	(137)	(75)	(120)	(185)	(112)	(148)	(229)

En relación con las unidades, se observa que en la totalidad de las ASP la percepción de la señalización es estimada como adecuada, destacándose este aspecto en los PN Queulat y Radal Siete Tazas. Por otra parte, se aprecia en el PN Rapa Nui una percepción más disminuida de este punto, con un sector de sus visitantes disconformes con la señalización existente actualmente.

La estimación de interés en los senderos de las Áreas Silvestres Protegidas es altamente positiva, donde casi la totalidad de los visitantes entrevistados que hicieron utilización de ellos los perciben como interesantes. Se registra un comportamiento poblacional homogéneo en este aspecto. Todas las unidades presentan una percepción altamente positiva de este aspecto.

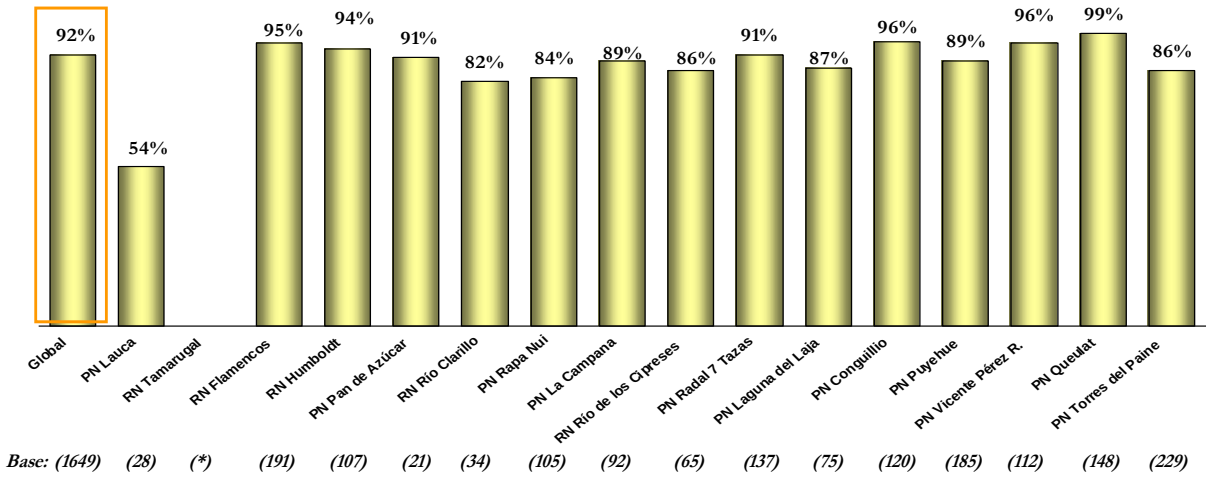
Estimación de interés de los senderos educativos y recreativos en ASP
(% calificaciones positivas)



Base: (1649)	(28)	(*)	(191)	(107)	(21)	(34)	(105)	(92)	(65)	(137)	(75)	(120)	(185)	(112)	(148)	(229)

La percepción del estado de mantención de los senderos es altamente positiva, 92%, donde se registra un incremento significativo en visitantes extranjeros y en quienes no han visitado otras unidades.

Estado de mantención de los senderos educativos y recreativos en ASP
(% calificaciones positivas)

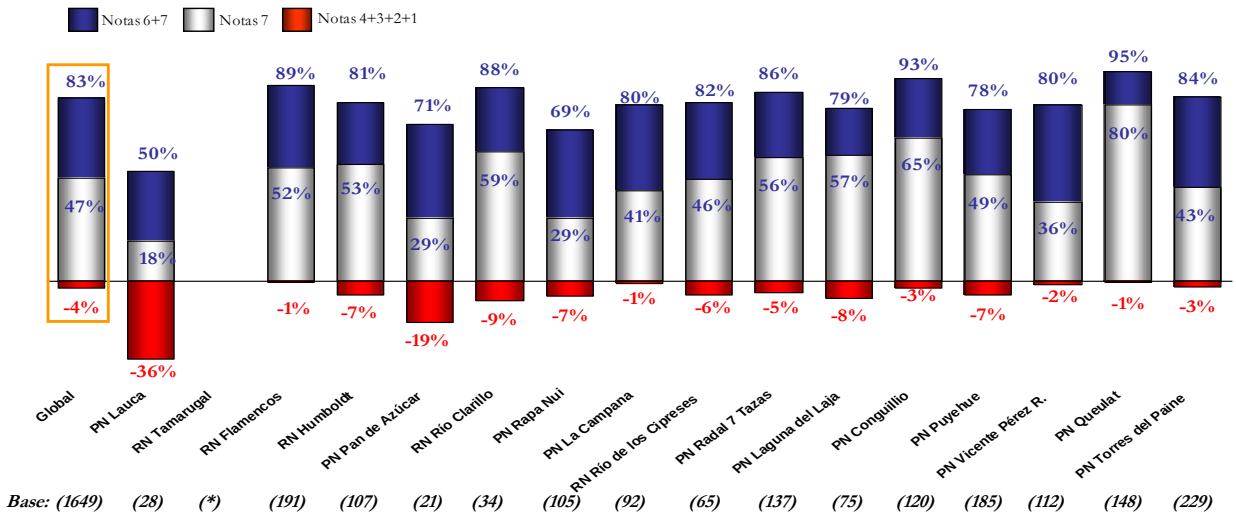


En las unidades consideradas, se observa una percepción altamente positiva respecto a los senderos existentes en cada uno de ellos, con excepción del PN Lauca donde sus usuarios tienen una percepción moderada respecto al estado de mantención.

Consistente con las percepciones positivas de sus características, la calificación asignada a los senderos en las ASP se encuentra inserta en un contexto positivo, con un 83%, con un indicador de focalización crítica escaso, lo que corrobora la conformidad existente en la población usuaria respecto a este componente.

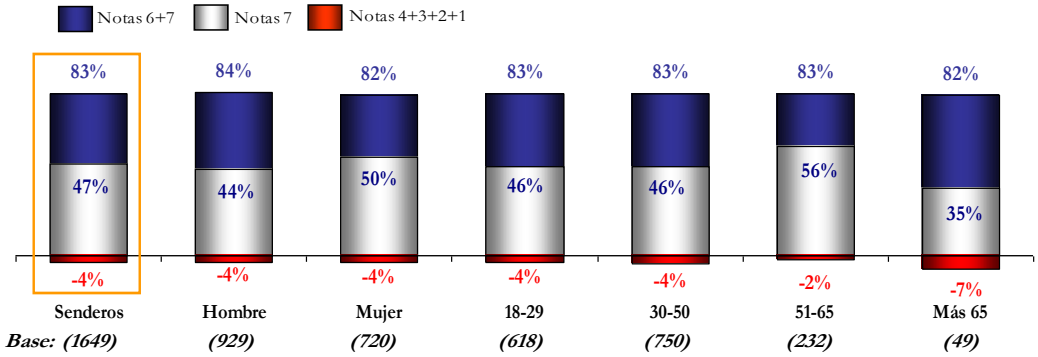
En doce de las quince unidades que cuentan con senderos la calificación lograda es positiva para el componente, destacándose los senderos recreativos y educativos en los PN Conguillío y Queulat – nivel de excelencia, superior al 90%. En contrapartida, los senderos de los PN Lauca y Rapa Nui obtienen calificaciones insertas en un plano negativo y presentan focos de disconformidad elevados que requieren de intervención.

Evaluación general de los senderos educativos y recreativos en ASP



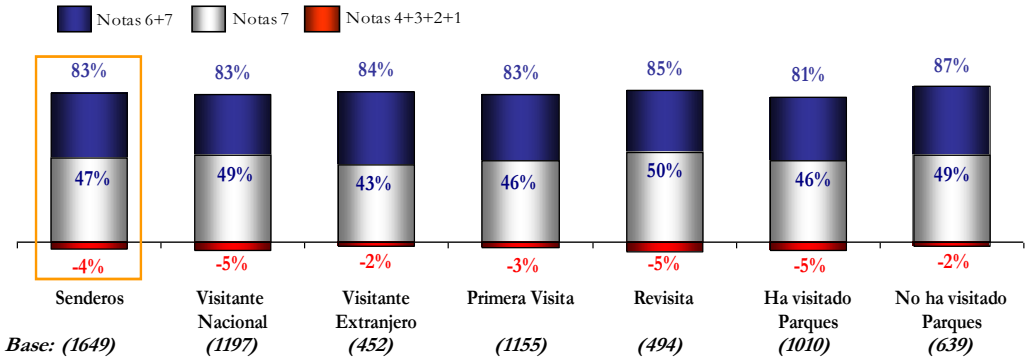
Al analizar los segmentos considerados en el estudio, se aprecia un comportamiento homogéneo en las calificaciones dadas en las variables género y rango de edad de los entrevistados.

Evaluación general de los senderos educativos y recreativos en ASP



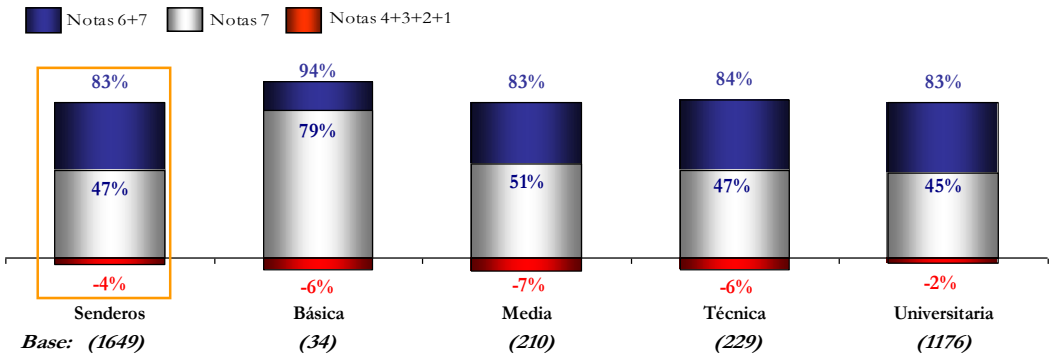
Las variables nacionalidad y experiencia con las unidades visitadas presentan homogeneidad en las calificaciones dadas en la población usuaria, mientras que en la variable experiencia con otras unidades se observan diferencias, donde quienes no han visitado evalúan significativamente de mejor manera los senderos recreativos y educativos.

Evaluación general de los senderos educativos y recreativos en ASP



En relación con el nivel de educación de los visitantes entrevistados, se observa un incremento significativo en la calificación de los senderos en sujetos que poseen Enseñanza Básica.

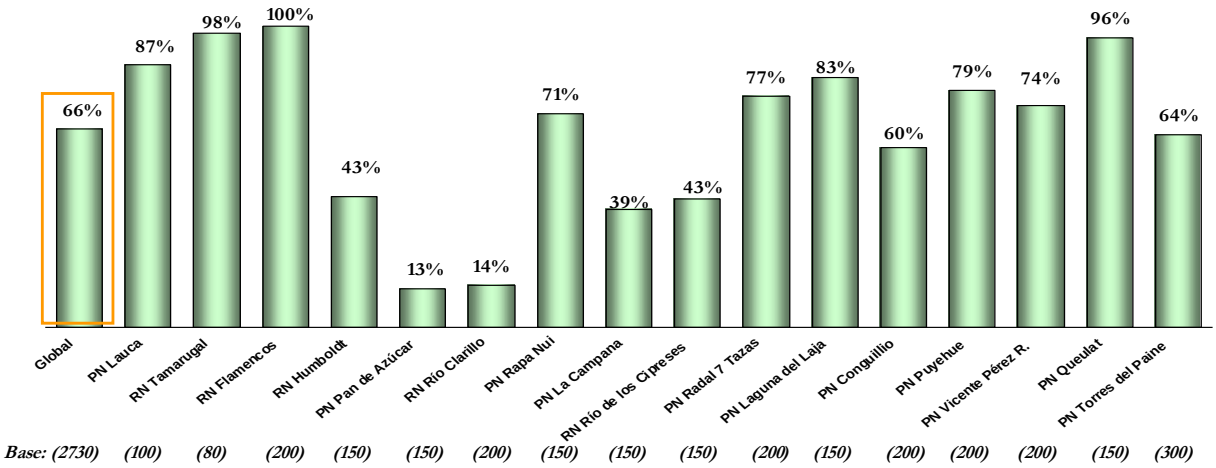
Evaluación general de los senderos educativos y recreativos en ASP



4.3.5.3 Los miradores

La utilización de los miradores alcanza un nivel moderado, con un 66% de los visitantes entrevistados que declaran haberlos usado, con una composición de usuarios donde se destaca preferentemente sujetos mayores de 50 años, visitantes de origen extranjero, mientras mayor es el nivel educacional y quienes visitan por primera vez las unidades.

Nivel de utilización de los miradores en ASP
(% calificaciones positivas)

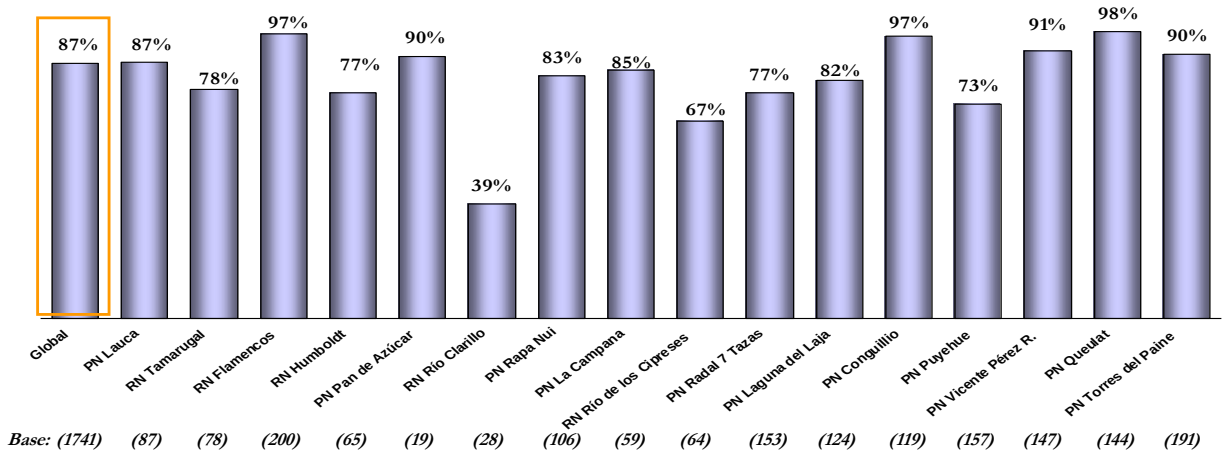


En relación a las unidades consideradas, se observa un comportamiento dispar en el nivel de utilización de este componente. Por una parte, se destaca el uso generalizado de los miradores en las RN Los Flamencos y Pampa del Tamarugal, PN Queulat y, en menor medida los PN Lauca y Laguna del Laja. Por otra parte, las unidades que muestran una escasa utilización de los miradores por sus visitantes son el PN Pan de Azúcar y la RN Río Clarillo.

En forma mayoritaria los usuarios de los miradores de las ASP estiman que son suficientes, con un incremento en esta percepción en visitantes extranjeros, sujetos con Enseñanza Básica, quienes asisten por primera vez a las unidades y quienes no han visitado otras unidades.

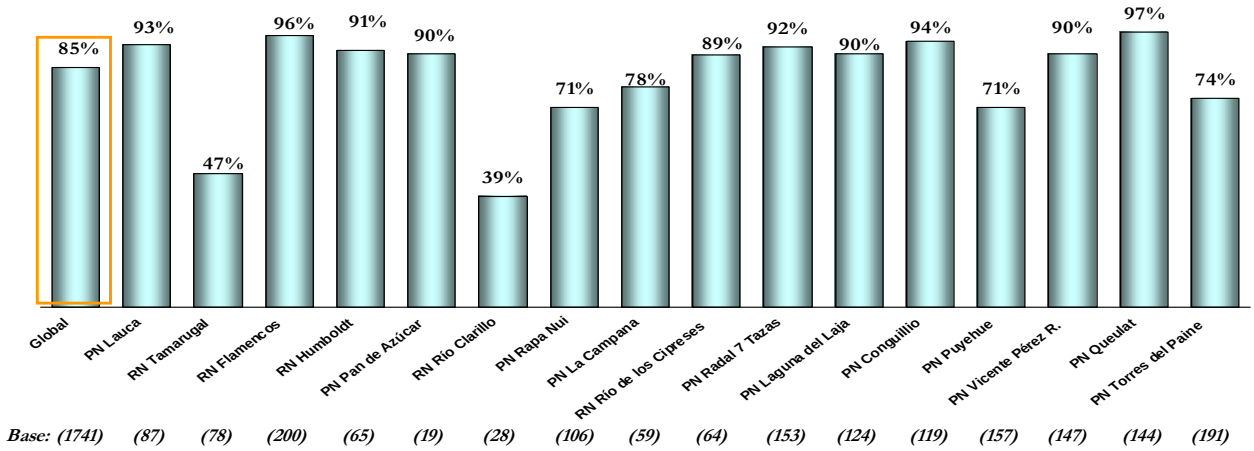
La percepción de suficiencia positiva de miradores es generalizada en las unidades en estudio con excepción de la RN Río Clarillo. Se destaca esta apreciación en RN Los Flamencos, PN Queulat y PN Conguillío.

Suficiencia de los miradores en ASP
(% calificaciones positivas)



La percepción de la señalización de los miradores en las Áreas Silvestres Protegidas es estimada como adecuada por un 85% de sus usuarios, con un incremento significativo en esta apreciación en visitantes extranjeros, mientras menor es el nivel educacional, en quienes asisten por primera vez a las unidades y en sujetos que no han concurrido a otras unidades.

Adecuación de la señalización de los miradores en ASP
(% calificaciones positivas)

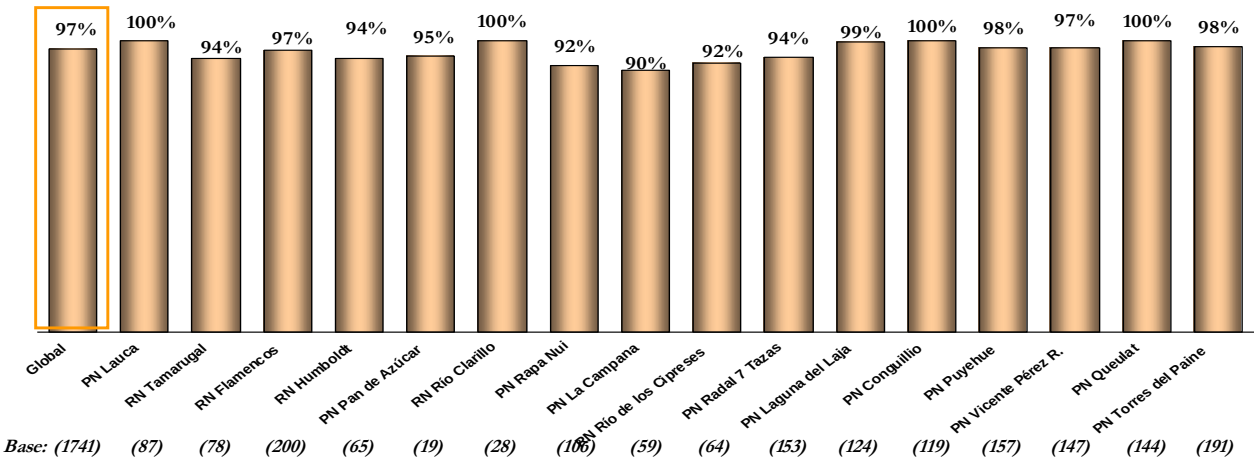


La mayoría de las unidades cuenta con miradores que disponen de señalización que es estimada como adecuada por sus visitantes, pero se aprecia cierta disconformidad con este aspecto en las RN Pampa del Tamarugal y Río Clarillo.

La estimación de interés en los miradores de las ASP es altamente positiva, siendo generalizada esta percepción, 97%, en quienes hicieron utilización de ellos. Se observa un incremento significativo en esta percepción en el segmento femenino, en sujetos con edades entre 30 y 50 años, extranjeros, quienes poseen Educación Técnica y quienes no han visitado otras unidades.

La estimación de interés de los miradores en las unidades consideradas en el estudio es positiva en todas ellas, con un comportamiento relativamente homogéneo de la percepción.

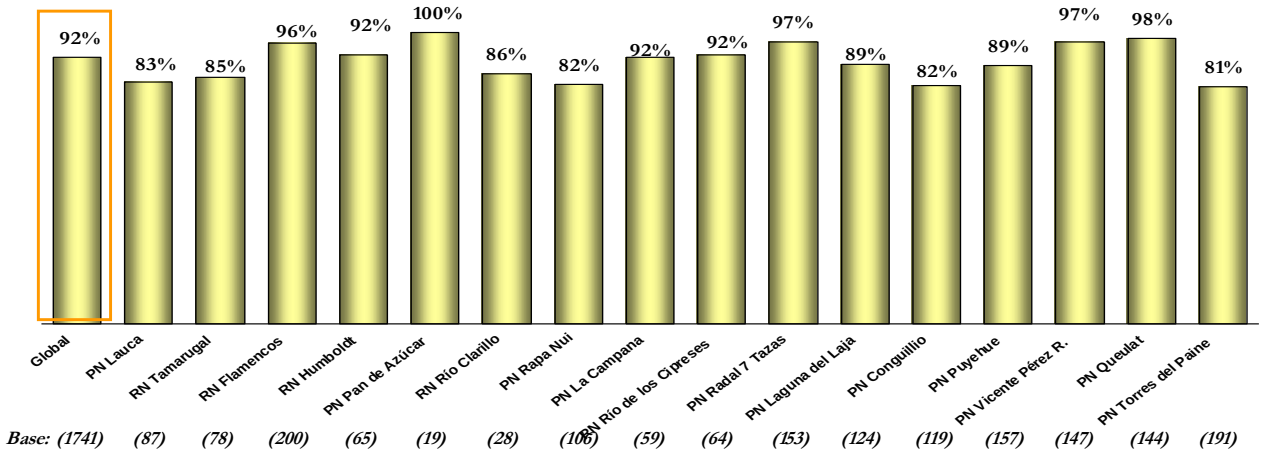
Estimación de interés de los miradores en ASP
(% calificaciones positivas)



La percepción sobre el estado de mantención de los miradores en las ASP es altamente positiva, ya que un 92% tienen una opinión en este sentido. Se manifiesta esta percepción en forma generalizada en la población usuaria con un incremento significativo en visitantes extranjeros, sujetos con Enseñanza Básica y quienes no han concurrido a otras unidades.

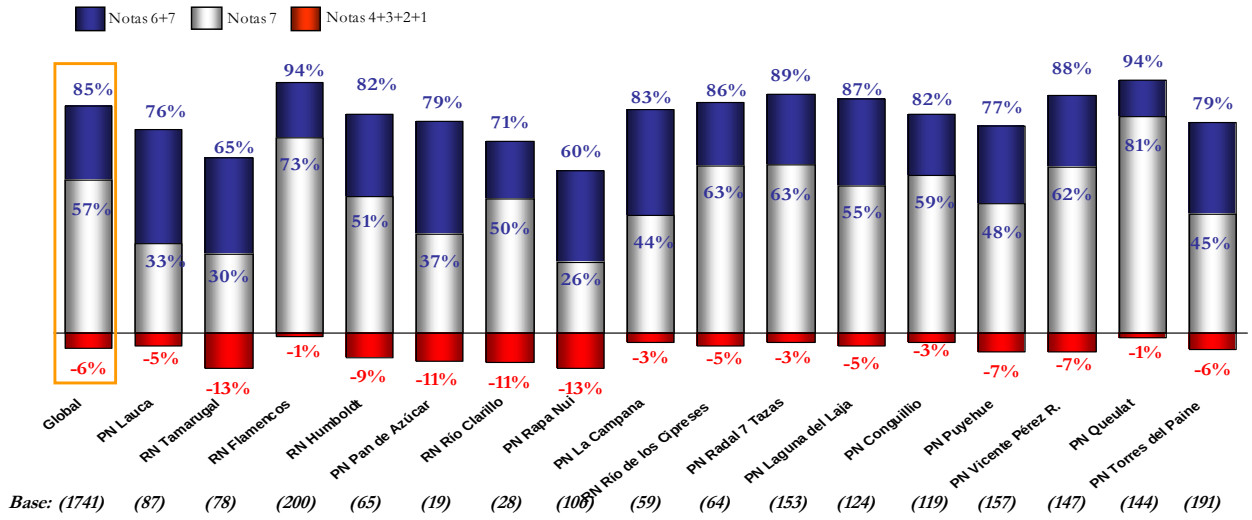
El estado de mantención de los miradores ubicados en las unidades consideradas es percibido en forma positiva en todas ellas, con un comportamiento relativamente homogéneo de la percepción. Se destacan en este aspecto los Parques Nacionales Pan de Azúcar, Radal Siete Tazas, Queulat y Vicente Pérez Rosales y la RN Los Flamencos.

Estado de mantención de los miradores en ASP
(% calificaciones positivas)



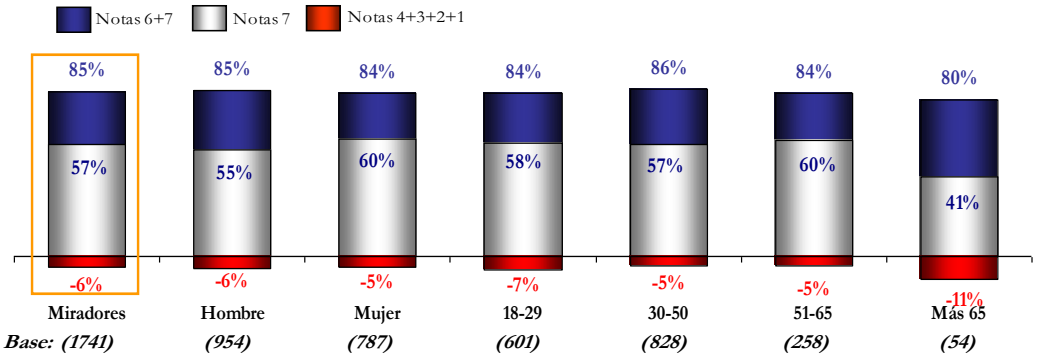
La calificación general asignada a los miradores es consistente con la percepción tenida de sus características y se enmarca en un contexto marcadamente positivo, 85%, y un indicador de focalización que presenta un foco de disconformidad moderado. Se registra un incremento significativo en la satisfacción en visitantes de origen extranjero, mientras menor es el nivel educacional de los entrevistados y en quienes no han visitado otros parques o reservas nacionales.

Evaluación general de los miradores en ASP



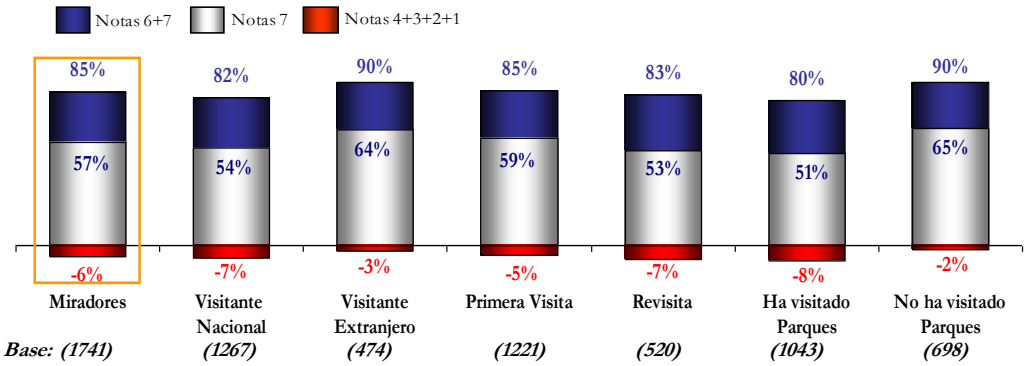
En relación con las unidades se destacan las evaluaciones obtenidas de los miradores pertenecientes a la RN Los Flamencos y el PN Queulat, con niveles de satisfacción de excelencia, superior al 90%. Por otra parte, se observa que los miradores existentes en PN Rapa Nui y RN Pampa del Tamarugal alcanzan calificaciones negativas, con un segmento relevante de los visitantes disconformes.

Evaluación general de los miradores en ASP



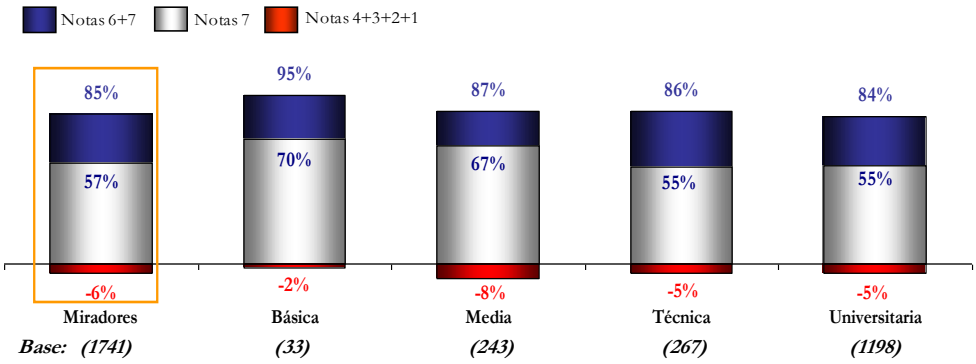
En relación con los segmentos de análisis del estudio, se observa un comportamiento homogéneo en las calificaciones en las variables género y edad de los visitantes entrevistados, siendo los adultos mayores levemente más críticos con este componente.

Evaluación general de los miradores en ASP



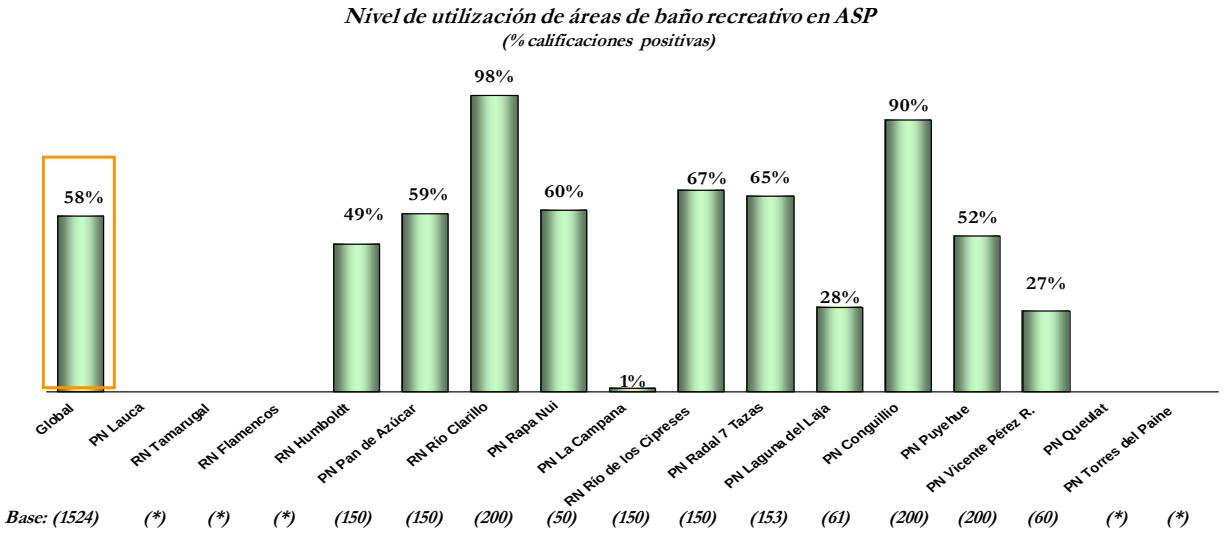
Los visitantes extranjeros, sujetos que no han visitado otras unidades y mientras menor es el nivel educacional, se encuentran significativamente más satisfechos con los miradores. Mientras que en la variable experiencia con las unidades visitadas el comportamiento es homogéneo.

Evaluación general de los miradores en ASP



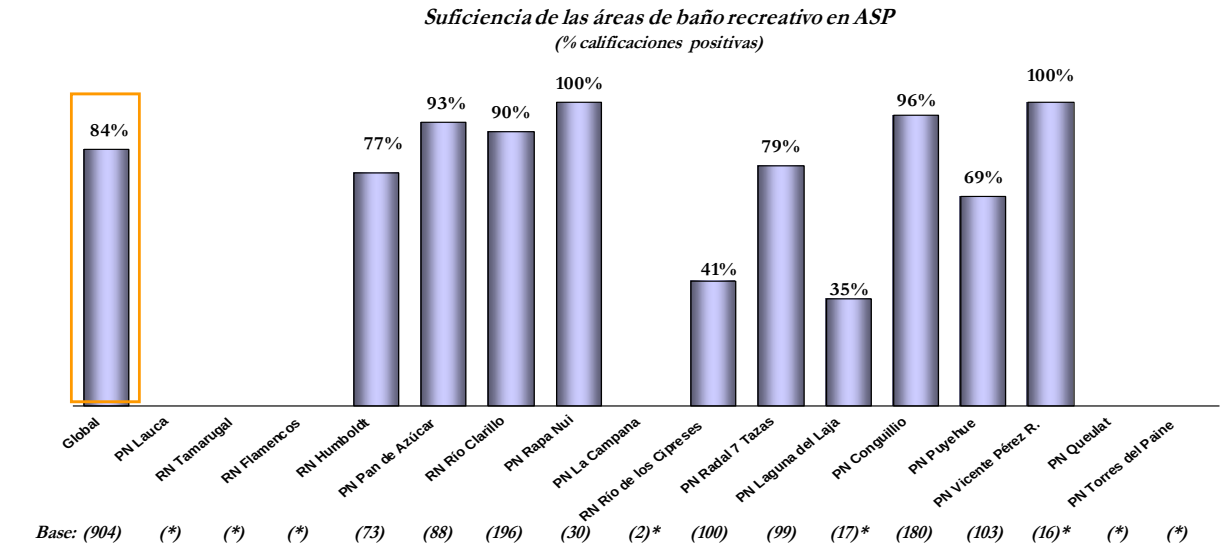
4.3.5.4 Las áreas de baño recreativo

Este componente de la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental no es considerado en los PN Lauca, Queulat y Torres del Paine, y en las.RN Pampa del Tamarugal y Los Flamencos. Su utilización es moderada en la población entrevistada, alcanzando al 58% de éstos, con un incremento significativo en la utilización en sujetos mayores de 30 años, visitantes nacionales, mientras menor es el nivel de estudios y en quienes cuentan con experiencia en las unidades.



En relación con las unidades en estudio se observa una destacada utilización de las zonas de baño recreativo en la RN Río Clarillo –pozones en río—y PN Conguillío –lago--, mientras que en los PN Laguna del Laja, Vicente Pérez Rosales y, en especial, La Campana su utilización es baja.

La percepción de suficiencia de las zonas de baño recreativo en las ASP es positiva, con un 84%. Esta percepción se ve incrementada en extranjeros, mientras mayor es la edad, menor el nivel educación y en quienes no tienen experiencia en otras unidades.

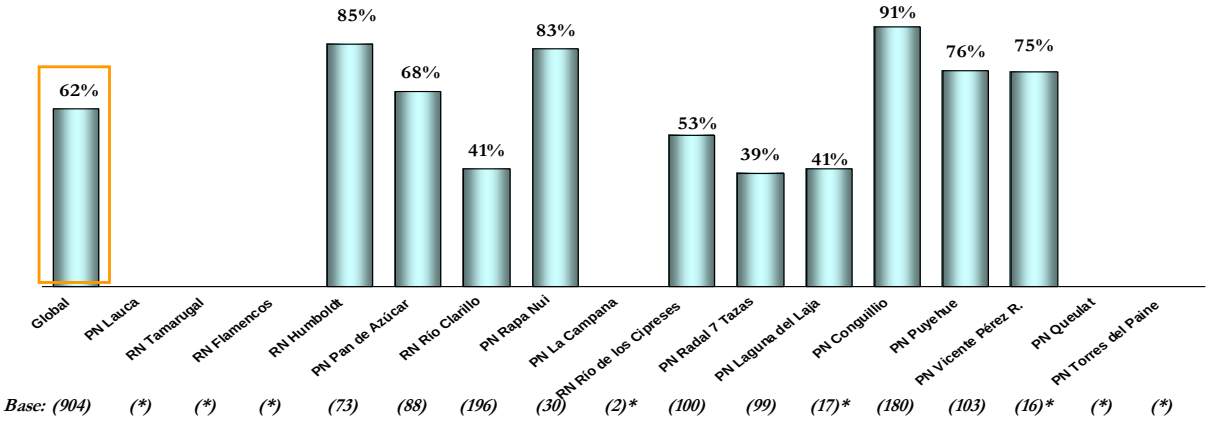


Las unidades que cuentan con áreas de baño recreativo presentan un comportamiento dispar respecto a la suficiencia de ellas. Por una parte, en siete (7) de las once unidades que disponen de este componente la percepción de suficiencia en sus usuarios es positiva, donde sobresalen los PN Rapa Nui, Vicente Pérez Rosales y Conguillío. Por otra parte, las unidades que muestran insuficiencia en este componente son la RN Río de los Cipreses y PN Laguna del Laja.

La percepción de la señalización de las áreas de baño recreativo en las ASP es moderada, con un 62%, lo que implica que sobre un tercio de los usuarios estima la señalización existente como inadecuada. Se observa un incremento significativo en esta percepción en extranjeros, en quienes asisten por primera vez a las unidades y en sujetos que han visitado a otras unidades, mientras que es tendencial mientras mayor es el nivel educacional de los usuarios.

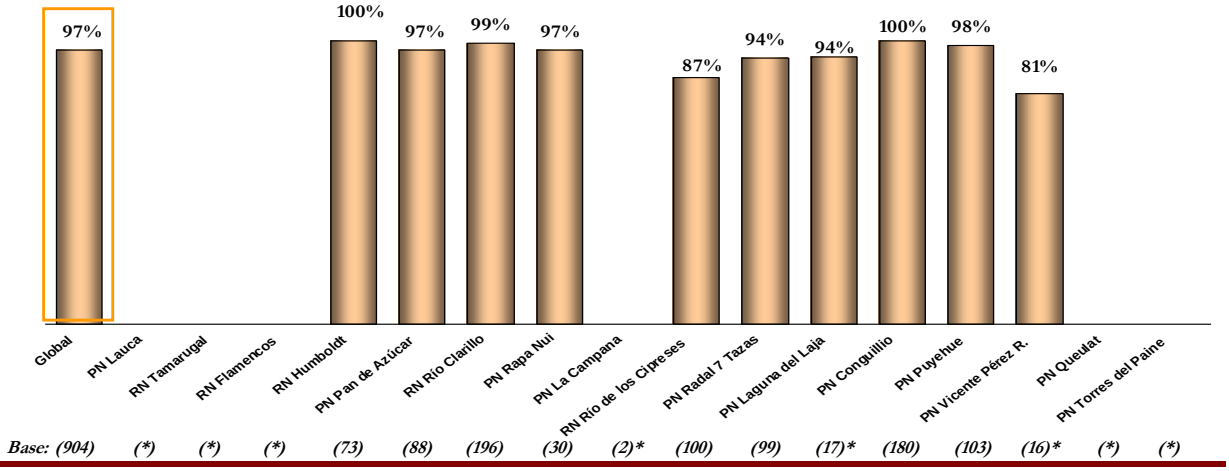
Las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses, y los PN Radal Siete Tazas y Laguna del Laja muestran deficiencias desde la perspectiva de los visitantes entrevistados en este componente. Por otra parte, en un contexto positivo de la percepción sobre la señalización de las áreas de baño recreativo se destacan las unidades PN Conguillío, PN Rapa Nui y RN Pingüino de Humboldt.

Adecuación de la señalización de las áreas de baño recreativo en ASP
(% calificaciones positivas)



La estimación de interés en las zonas de baño recreativo de las ASP es altamente positiva, 97%, con valores consistentes en todas las unidades en estudio.

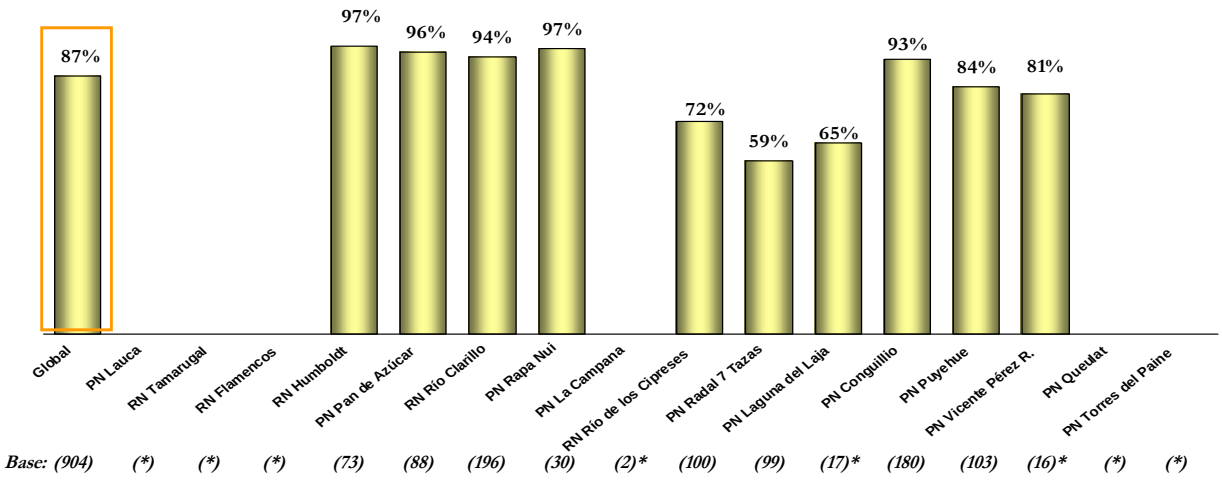
Estimación de interés de las áreas de baño recreativo en ASP
(% calificaciones positivas)



La percepción sobre el estado de mantención de las zonas de baño recreativo en las ASP también es altamente positiva, opinión entregada por un 87% de sus usuarios. Se manifiesta esta apreciación en forma mayoritaria en la población usuaria, con un incremento significativo en segmento femenino, mientras menor es el nivel de educación de los usuarios, sujetos que asisten por primera vez a las unidades y quienes no han concurrido a otros parques o reservas nacionales.

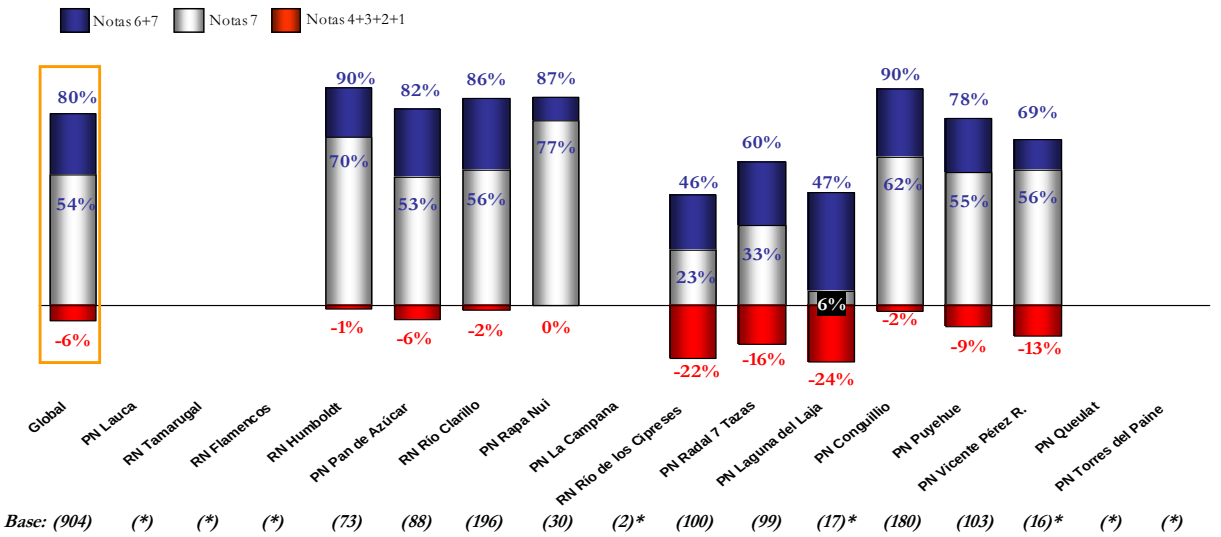
En las unidades que las áreas de baño recreativo se perciben como bien mantenidas se destacan la RN Pingüino de Humboldt, PN Rapa Nui, PN Pan de Azúcar. Mientras las unidades que muestran deficiencias en la mantención desde la perspectiva de los usuarios son los PN Radal Siete Tazas y Laguna del Laja –base de cálculo limitada.

Estado de mantención de las áreas de baño recreativo en ASP
(% calificaciones positivas)



La calificación asignada a las zonas de baño recreativo es positiva, alcanzando a un 80% de los visitantes entrevistados que las utilizaron, y un indicador de focalización moderado.

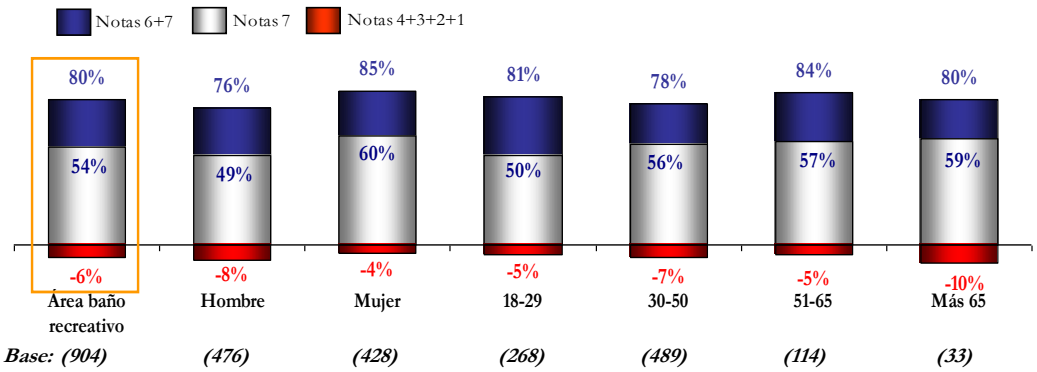
Evaluación general de las áreas de baño recreativo en ASP



En relación con las unidades se observa un comportamiento disímil en este componente. Por una parte, seis de las unidades obtienen evaluaciones insertas en un contexto de satisfacción positiva, donde las unidades RN Pingüino de Humboldt, PN Conguillío, RN Río Clarillo y PN Rapa Nui alcanzan calificaciones altamente positivas e indicadores de focalización crítica escasos, mientras que los PN Puyehue y Pan de Azúcar logran valoraciones positivas pero presentan la emergencia de focos de disconformidad moderados que requieren de análisis. En un ámbito negativo de satisfacción con este componente se encuentran las unidades RN Río de los Cipreses y los PN Radal Siete Tazas, Laguna del Laja y Vicente Pérez Rosales, con bajas calificaciones de satisfacción y elevados focos de disconformidad que requieren de intervención.

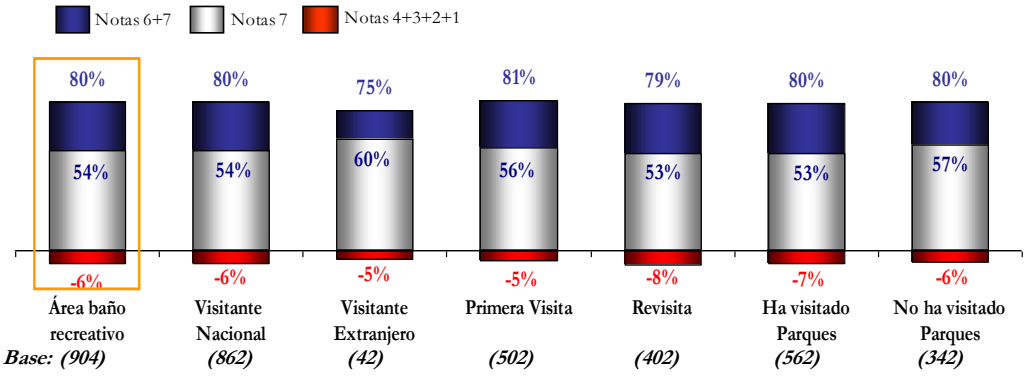
El análisis de las variables en estudio da cuenta de diferencias en género, donde el segmento femenino se encuentra significativamente más satisfecho que el segmento masculino. En la variable edad se aprecia homogeneidad en los segmentos considerados con un incremento no significativo en sujetos con edades entre 51 y 65 años.

Evaluación general de las áreas de baño recreativo en ASP



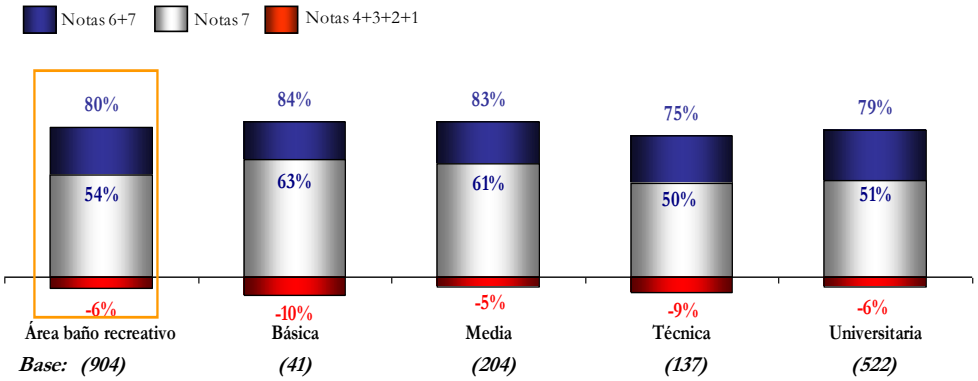
En las variables nacionalidad, experiencia en las unidades visitadas y experiencia en otros parques o reservas nacionales el comportamiento es homogéneo, pero se aprecia un incremento no significativo en visitantes nacionales.

Evaluación general de las áreas de baño recreativo en ASP



En relación con el nivel educacional, se observa una mejor calificación de las áreas de baño recreativa en aquellos visitantes que no poseen educación superior, alcanzando una diferencia tendencial entre quienes tienen Enseñanza Media respecto de quienes poseen Educación Técnica.

Evaluación general de las áreas de baño recreativo en ASP

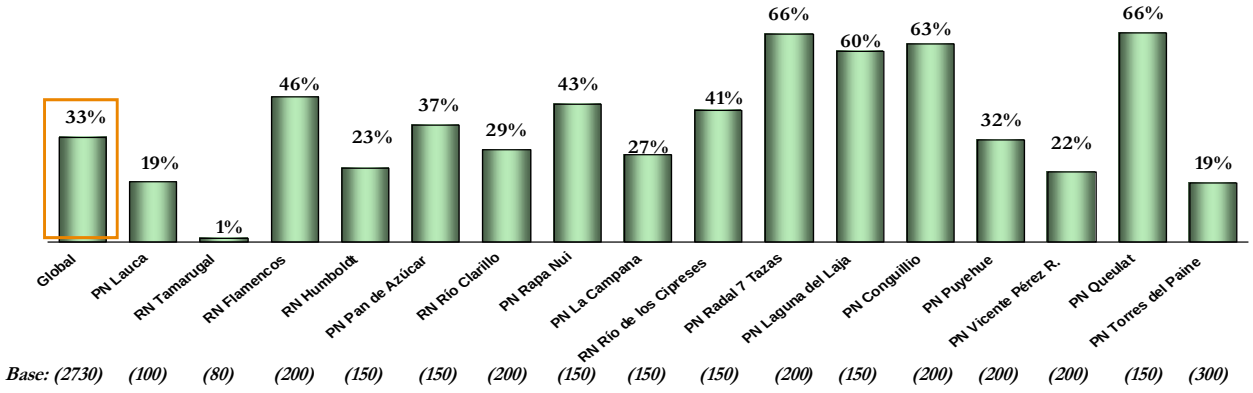


4.3.5.5 Los paneles educativos

La exposición declarada a paneles educativos en las Áreas Silvestres Protegidas alcanza un nivel bajo, siendo declarado por solo un 33% de los visitantes entrevistados, con una significativa menor visualización de los paneles en sujetos menores de 30 años y visitantes de origen extranjeros.

.

Nivel de exposición a paneles educativos en ASP
(% calificaciones positivas)



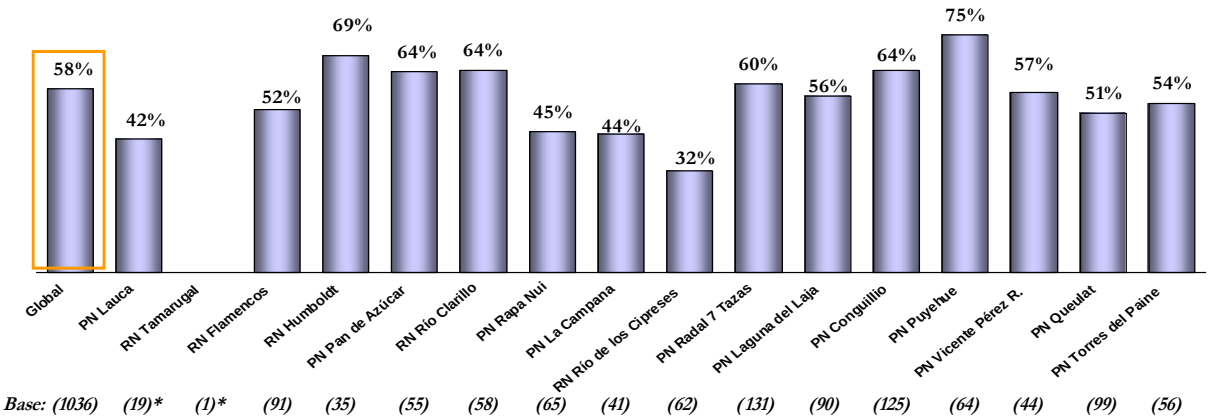
En relación con las unidades consideradas, se aprecia en forma generalizada una baja exposición a los letreros de ubicación con excepción de los PN Radal Siete Tazas, Laguna del Laja, Conguillío y Queulat que muestran un nivel de exposición moderado.

Un 58% de los visitantes que se expusieron a los paneles educativos los consideran suficientes, con una estimación de suficiencia significativamente mayor mientras menor es el nivel educacional y en quienes han visitado con anterioridad las unidades y, con una tendencia, en visitantes nacionales.

Dentro de un contexto moderado de suficiencia de letreros educativos en el conjunto de las unidades, sobresale el PN Puyehue. Mientras que las unidades que se encuentran deficitarias en este

componente en sus sectores son PN Lauca, PN Rapa Nui, PN La Campana y RN Río de los Cipreses.

Suficiencia de paneles educativos en ASP
(% calificaciones positivas)

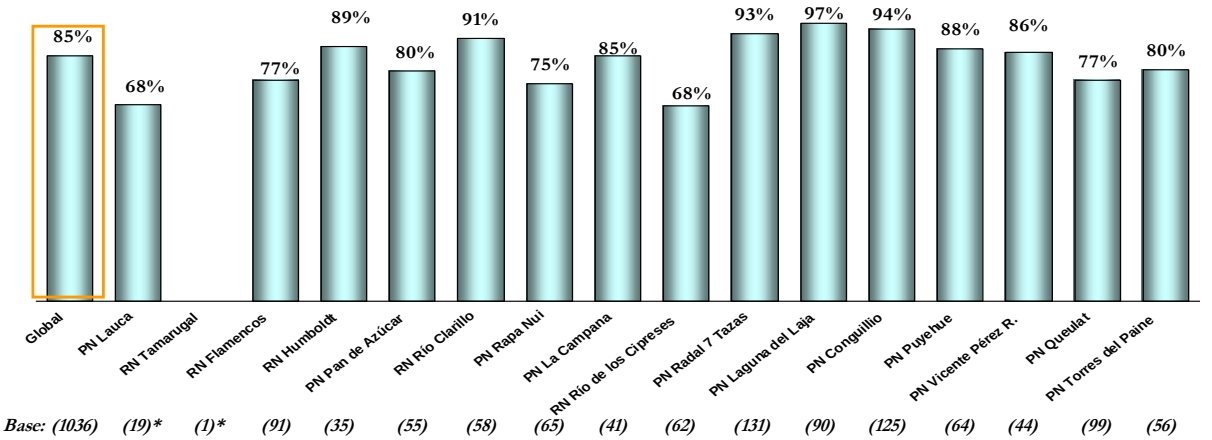


La suficiencia de paneles educativos en los sectores de las Áreas Silvestres Protegidas es un aspecto a tener en cuenta al momento de implementar medidas correctivas en el componente.

La ubicación de los paneles educativos en las Áreas Silvestres Protegidas se estima como adecuada, con un 85% de los visitantes entrevistados que se expusieron a ellos manifestando que se encuentran bien ubicados, con un incremento significativo en la percepción mientras menor el nivel educacional de los entrevistados y, tendencial, en quienes han visitado con anterioridad las unidades.

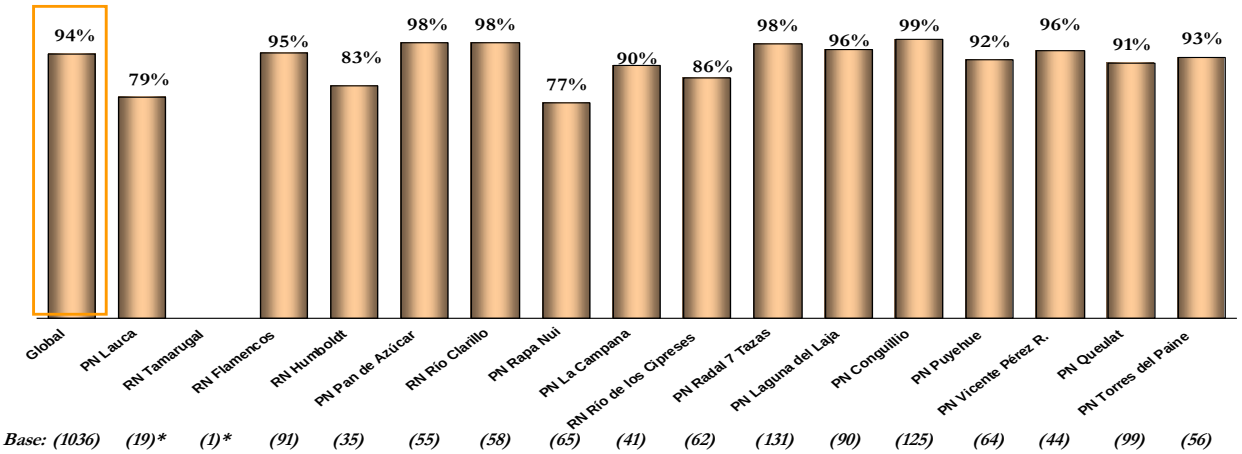
En la mayoría de las unidades en estudio se estima como adecuada la ubicación de los letreros educativos existentes en sus sectores, destacándose PN Laguna del Laja, PN Conguillío, PN Radal Siete Tazas y la RN Río Clarillo. Por otra parte, las unidades que muestran una percepción menor respecto a la ubicación de este componente son PN Lauca y RN Río de los Cipreses.

Adecuación de la ubicación de los paneles educativos en ASP
(% calificaciones positivas)



La estimación de interés respecto de la información expuesta en los paneles educativos de las Áreas Silvestres Protegidas es altamente positiva, donde un 94% de los visitantes entrevistados que se expusieron a ellos considera que es interesante la información presentada en los paneles. Esta percepción es generalizada en la población en estudio.

Estimación de interés de los paneles educativos en ASP
(% calificaciones positivas)

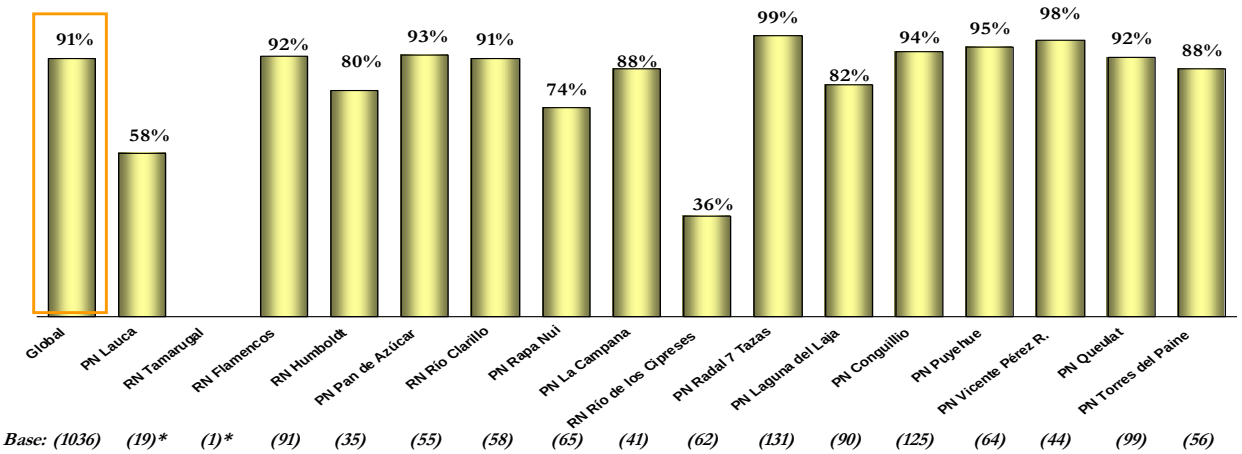


A nivel de unidades, se observa una percepción positiva en todas las unidades respecto a lo interesante de la información expuesta en los paneles educativos, destacándose en este aspecto los Parques Nacionales Pan de Azúcar, Radal Siete Tazas, Conguillío y la RN Río Clarillo.

La percepción sobre el estado de mantención de los paneles educativos en las Áreas Silvestres Protegidas es altamente positiva, con un 91% de los visitantes entrevistados que se expusieron a ellos señalando que se encuentran en buenas condiciones de mantención. Esta percepción es expresada en forma mayoritaria por quienes se expusieron a los paneles educativos, con un incremento significativo mientras menor es el nivel de educación y visitantes de origen extranjeros.

El estado de mantención de los paneles educativos ubicados en las unidades consideradas en el estudio es percibido en forma positiva en todas ellas con excepción de las unidades PN Lauca y RN Río de los Cipreses. Se destacan en este aspecto los Parques Nacionales Radal Siete Tazas, Puyehue y Vicente Pérez Rosales.

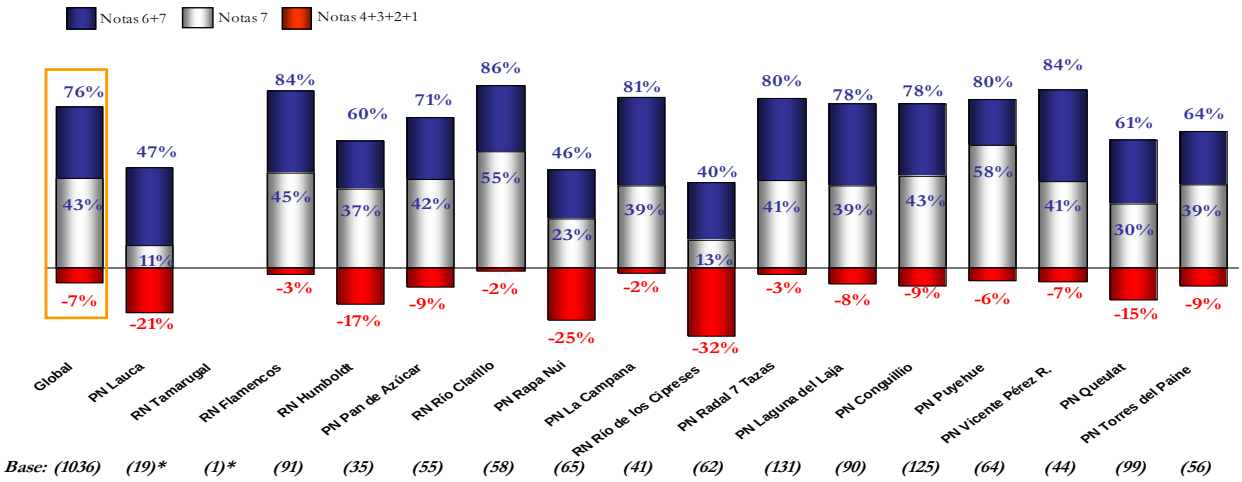
Estado de mantención de los paneles educativos en ASP
(% calificaciones positivas)



La calificación general asignada a los paneles educativos es positiva, alcanzando un 76% de los visitantes que se expusieron a ellos, y un indicador de focalización moderado, que implica la emergencia de un segmento de visitantes que manifiesta disconformidad con este componente

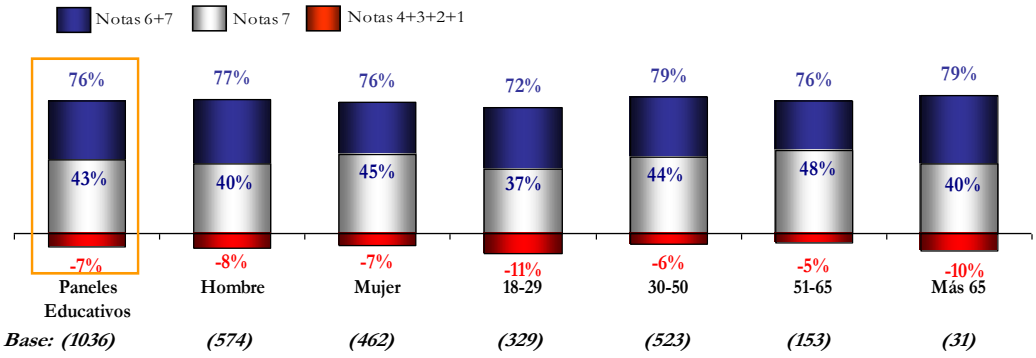
La mitad de las unidades consideradas en el estudio reciben evaluaciones insertas en un plano positivo de satisfacción, con calificaciones positivas e indicadores de focalización crítica escasos o moderados, donde se destaca la RN Río Clarillo con una calificación altamente positiva y un foco de disconformidad bajo. Por otra parte, las unidades con evaluaciones insertas en un contexto negativo de satisfacción presentan indicadores de focalización elevados, que requieren de intervención, y moderado en el caso del PN Torres del Paine. Se aprecia una evaluación crítica en este componente en las unidades PN Rapa Nui, PN Lauca y RN Río de los Cipreses.

Evaluación general de los paneles educativos en ASP



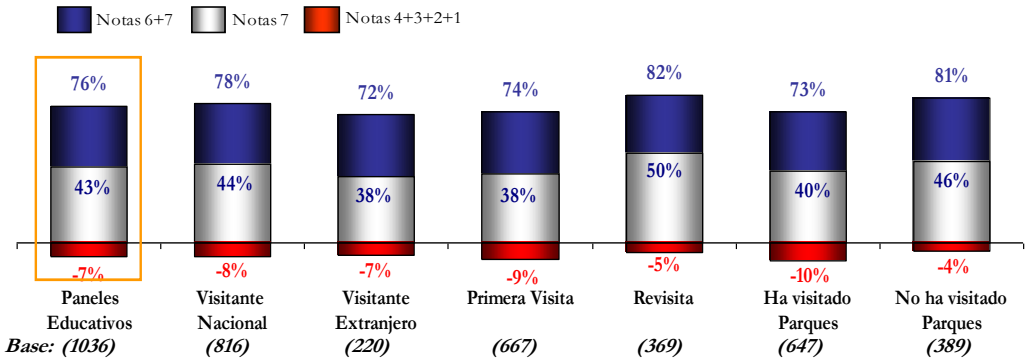
En relación con los segmentos en estudio, se aprecia un comportamiento homogéneo en la variable género, mientras que la variable edad de los visitantes entrevistados muestra diferencias: los sujetos menores de 30 años son significativamente más críticos que los sujetos con edades entre 30 y 65 años y el nivel de satisfacción de estos es significativamente menor que los sujetos entre 30 y 50 años.

Evaluación general de los paneles educativos en ASP



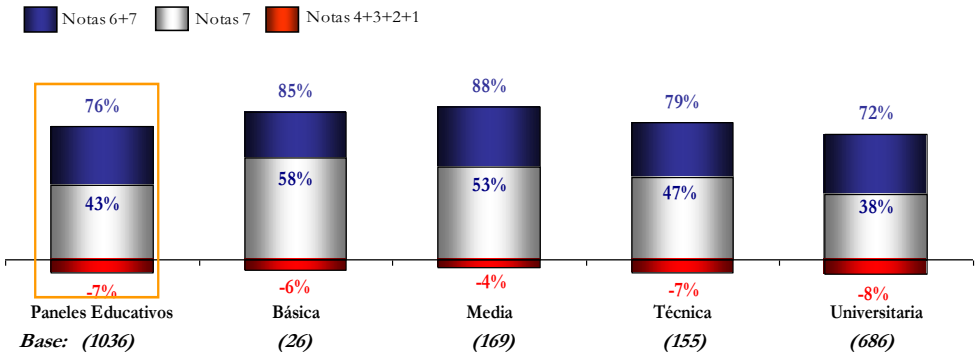
Las variables nacionalidad y experiencia con las unidades visitadas y con otros parques o reservas nacionales presentan diferencias estadísticas en las calificaciones, con un incremento significativo en quienes han visitado con anterioridad las unidades visitadas y en sujetos que no cuentan con experiencia en otros parques o reservas nacionales, mientras en visitantes nacionales es tendencial.

Evaluación general de los paneles educativos en ASP



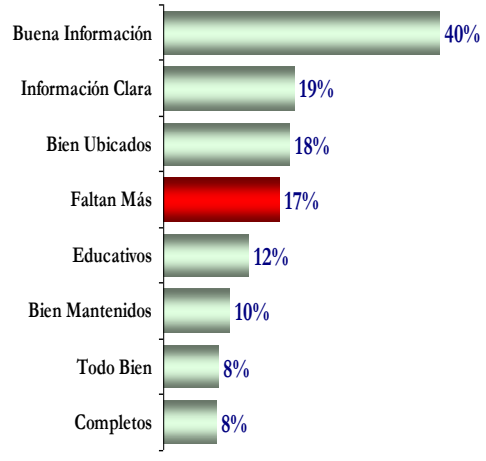
En la variable nivel educacional se registran diferencias, donde los sujetos con enseñanza básica y media evalúan mejor que aquellos que poseen educación superior, significativamente respecto a educación universitaria.

Evaluación general de los paneles educativos en ASP



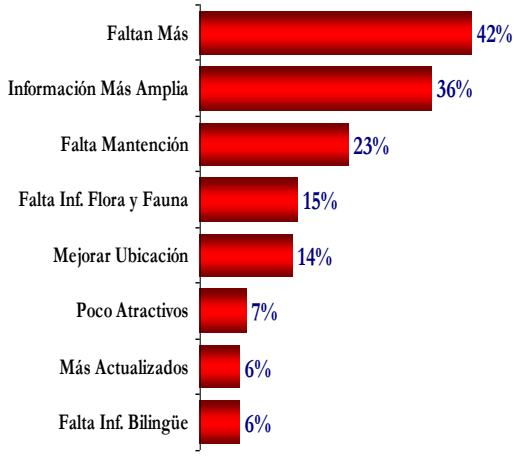
La evaluación general de los paneles educativos se avala por considerarse interesante y clara en sus contenidos la información disponible, con características educativas por apuntar al cuidado del medio ambiente, estar bien ubicados en el contexto de las unidades y con una buena mantención.

Razones evaluación positiva paneles educativos



Base: Califican con notas 6 + 7 (741)

Razones evaluación negativa paneles educativos



Base: Califican con notas 1+2+3+4 (105)

Sin embargo, dentro de quienes evalúan positivamente emergen elementos de disconformidad en cuanto a la suficiencia de los paneles.

Por otra parte, quienes manifiestan disconformidad con los paneles educativos argumentan que es insuficiente la cantidad –preferentemente en segmento masculino--, la información expuesta debiese ser más amplia, falta de mantención –preferentemente en segmento masculino--, falta información respecto de la flora y fauna de las unidades y que debiesen mejorar la ubicación actual de los paneles.

Una relación resumida de las evaluaciones realizadas en los distintos componentes de la Dimensión Recreación y educación ambiental se presenta en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 3 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Recreación y educación ambiental

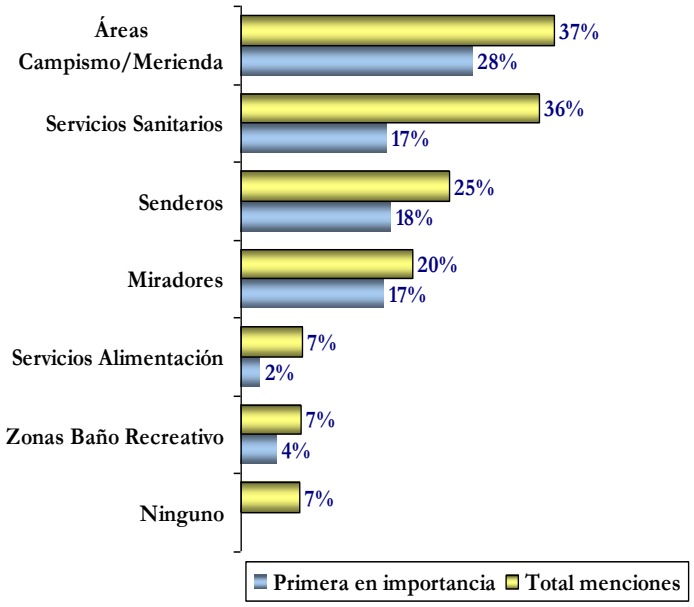
Componentes/ variables	Visita (%)	Exposición Entretenida (%)	Tamaño Adecuado (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
CIA	37	96	92	99	95	93
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Señalización (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Senderos	60	96	86	100	96	93
Miradores	60	97	94	100	82	82
Áreas de Baño Recreativo	90	96	91	100	93	90
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Ubicación (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Paneles Educativos	63	64	94	99	94	78

4.4 LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES VALORADAS EN LA UNIDAD

Los servicios que contribuyen a hacer más gratificante la visita a las Áreas Silvestres Protegidas se encuentran referidos preferentemente a la presencia zonas de campismo o merienda, servicios higiénicos, senderos y miradores.

Cabe señalar que un 7% de los visitantes entrevistados de las Áreas Silvestres Protegidas declara que ningún servicio o actividad de las unidades hicieron más gratificante su experiencia, siendo en mayor medida quienes manifiestan esta opinión sujetos con mayor nivel educacional, con edades entre 30 y 65 años, nacionalidad chilena, que por primera vez concurren a las unidades visitadas y que han asistido a otros parques o reservas nacionales. En relación con las unidades, quienes declaran esta alternativa son principalmente visitantes de la RN Pampa del Tamarugal y, en menor medida, PN Rapa Nui, PN Lauca y RN Pingüino de Humboldt.

Servicios utilizados hicieron experiencia recreativa-educativa más grata en Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistas (2730) / Primera en importancia (2469)

Las áreas de campismo o merienda se conforman como uno de los principales elementos de gratificación en las unidades al ser mencionada en forma espontanea por un 37% de los visitantes entrevistados principalmente de aquellos Parques o Reservas Nacionales que disponen de zonas con las características pertinentes para el desarrollo de la actividad como PN Pan de Azúcar, RN Río Clarillo y RN Río de los Cipreses. Se registra un incremento mientras menor es la edad y el nivel educacional de los visitantes, entre quienes han visitado con anterioridad las unidades y visitantes nacionales.

Al jerarquizar los servicios utilizados que hicieron más grata la visita, sobre un cuarto de los visitantes ubica en primer nivel de importancia las zonas de camping o merienda.

Los servicios higiénicos es otro de los principales elementos de gratificación en las unidades al ser señalado por un 36% de los visitantes entrevistados, en especial, de aquellos Parques o Reservas Nacionales que disponen de zonas de campismo o merienda, menciones que muestran homogeneidad en las variables en estudio.

Al jerarquizar los servicios utilizados que hicieron más grata la visita a las Áreas Silvestres Protegidas, menos de un quinto de los visitantes ubica en primer nivel de importancia los servicios higiénicos.

Los senderos existentes en las unidades son el tercer elemento destacado entre los visitantes entrevistados, siendo mencionado por 25% de ellos, con un incremento en la mención mientras mayor es el nivel educacional y en visitantes extranjeros. En relación con las unidades se aprecia una mención relevante en todas ellas con excepción de PN Lauca, RN Río Clarillo, PN Pan de Azúcar y RN Pampa del Tamarugal, la que no dispone.

Al ordenar por nivel de importancia los servicios utilizados que hicieron más grata la visita, los senderos se posicionan en primer lugar para un 18% de los visitantes.

Los miradores son mencionados por un 20% de los visitantes como un elemento que genera gratificación en su experiencia a las unidades, que se incrementa en sujetos con edades entre 51 y 65 años, visitantes de origen extranjero y quienes asisten por primera vez a las unidades. En relación con las unidades se destaca significativamente la mención de este aspecto en RN Los Flamencos, PN Vicente Pérez Rosales y PN Laguna del Laja.

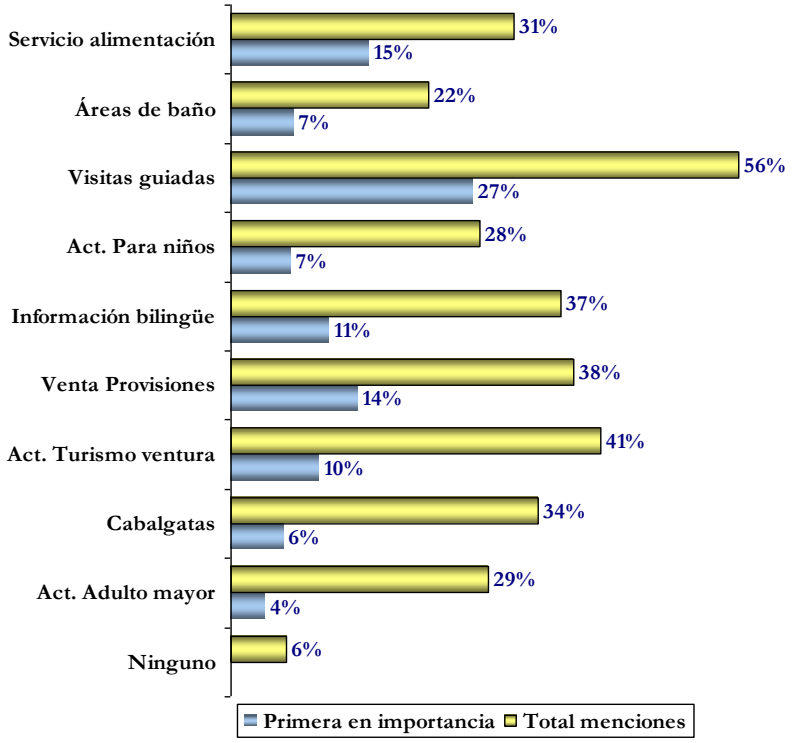
Al jerarquizar los servicios utilizados, los miradores se ubican en primer nivel de importancia para un 17% de los visitantes entrevistados.

Otros aspectos considerados gratificantes en la visita a la unidad, pero con escasa mención, son la información bilingüe, servicios de alimentación y zonas de baño recreativo.

4.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS EN LA UNIDAD

Dentro de una batería de servicios y actividades factibles de realizar en las Áreas Silvestres Protegidas para hacer más gratificante la visita se aprecia que en su mayoría tienden a generar interés en los entrevistados. Se destaca la actividad de visitas guiadas como la que asume una mayor cantidad de menciones dejando en un segundo plano las actividades de turismo aventura, información bilingüe, venta de provisiones y servicios de alimentación. Estos servicios aparecen con una posición interesante dentro de las alternativas y en la ordenación por importancia al jerarquizar. En este mismo nivel, se mencionan las actividades de cabalgatas pero al ordenar por importancia baja su presencia.

Servicios o actividades interesarían que estuvieran presentes



Base: Total entrevistas (2730)/Primera en Importancia (2583)

En un nivel menor de mención, se señala el interés por contar con áreas de baño recreativo y actividades especiales para niños o adulto mayor.

Cabe destacar que un 6% de los visitantes entrevistados no presenta interés por contar en las Áreas Silvestres Protegidas con los servicios o actividades planteados. Quienes manifiestan esta opción se presentan en mayor medida en segmentos con menor nivel educacional, visitantes nacionales, mayores de 51 años, visitantes con experiencia anterior en la reserva – significativo – y del sector Laguna Miscanti –significativo.

Las visitas guiadas son mencionadas en forma relativamente homogénea por los distintos segmentos en estudio. En relación con las unidades, se menciona forma significativamente mayor en RN Pampa del Tamarugal, PN Pan de Azúcar, PN Vicente Pérez Rosales, PN Rapa Nui, PN Conguillío, PN Radal Siete Tazas y RN Pingüino de Humboldt. Al jerarquizar por importancia, este servicio se ubica

en primer lugar para un 27% de los visitantes entrevistados que declararon servicios o actividades esperadas.

Las actividades de turismo aventura son señaladas en forma significativamente mayor mientras menor es la edad de los entrevistados. En relación con las unidades, se menciona en mayor medida esta actividad en los Parques Nacionales Conguillío, Laguna del Laja y Pan de Azúcar.

La venta de provisiones es indicada en mayor medida por sujetos de menor nivel educacional, visitantes nacionales y quienes han visitado las unidades con anterioridad. A nivel de unidades, se señala este servicio en mayor proporción en los Parques Nacionales Laguna del Laja, Conguillío, La Campana y la RN Río de los Cipreses.

La información bilingüe es mencionada en forma significativamente mayor por visitantes extranjeros y entre los que tienen mayor nivel educacional --universitarios. Se registra una mayor mención en las unidades RN Pampa del Tamarugal, PN Conguillío y PN Pan de Azúcar.

Las cabalgatas son señaladas preferentemente en sujetos de menor edad, visitantes nacionales y quienes han visitado las unidades con anterioridad. Se aprecia una mayor mención en las unidades PN Pan de Azúcar, RN Río Clarillo, RN Río de los Cipreses, PN Laguna del Laja y PN Conguillío.

Los servicios de alimentación son mencionados en mayor medida por visitantes nacionales, mientras mayor el nivel educacional y menor la edad de los visitantes y en quienes han visitado con anterioridad. Se registra una mención importante en todas las unidades con un incremento importante en los Parques Nacionales Lauca y Conguillío.

Las actividades especiales para adultos mayores se mencionan preferentemente en sujetos mayores de 65 años, mientras menor el nivel educacional, visitantes de origen nacional y en quienes han concurrido anteriormente. Se registra en las unidades consideradas un incremento en la mención en los Parques Nacionales Conguillío y Pan de Azúcar.

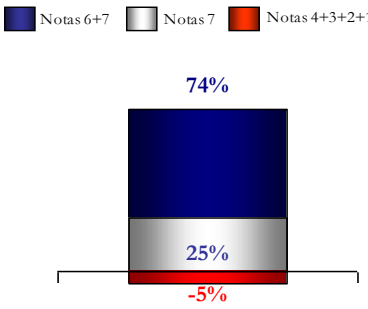
Las actividades especiales para niños son señaladas en mayor medida por sujetos con edades entre 30 y 50 años, entre los que tienen menor nivel educacional, visitantes nacionales y quienes revisitan las unidades. En relación con las unidades se destacan los Parques Nacionales Pan de Azúcar, Conguillío y Laguna del Laja.

Las áreas de baño recreativo son mencionadas en mayor medida por visitantes nacionales y quienes revisitan las unidades. Se registra un incremento en la mención en los Parques Nacionales Pan de Azúcar, Laguna del Laja y La Campana.

4.6 LA EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

La satisfacción declarada por los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas se ubica en un nivel positivo, 74%, con un bajo nivel de focalización crítica.

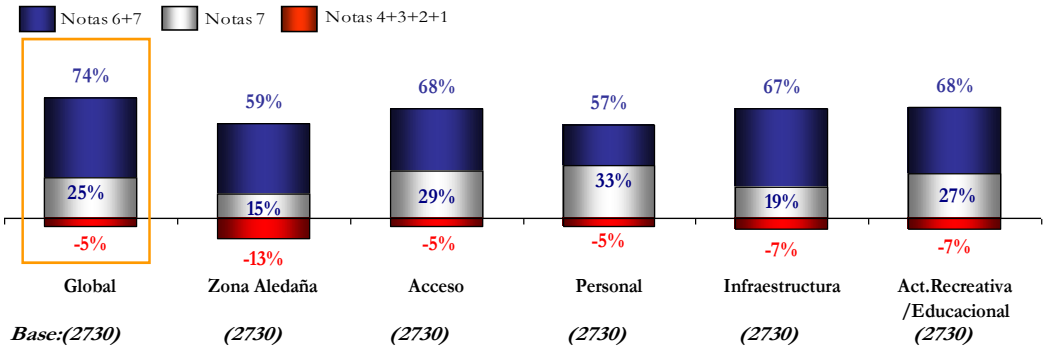
Indicador de Satisfacción con Servicios



Base: Total entrevistas(2730)

El análisis de la evaluación realizada a las dimensiones que conforman la satisfacción general pone de manifiesto un comportamiento inserto en un plano negativo de la satisfacción, con calificaciones que se encuentran levemente por debajo del ámbito positivo en la Infraestructura, Actividades recreativas y de educación ambiental y Acceso a la unidad. Por su parte, la Zona Aledaña y el Personal asumen una valoración marcadamente negativa (este último, al igual que el Acceso, influido por la no calificación de sectores importantes de visitantes, lo que lo llevaría a tener efectivamente una valoración positiva).

Indicador de Satisfacción con Servicios por Dimensión



En este análisis hay que considerar las variables externas que inciden en la construcción del índice de satisfacción de las Áreas Silvestres Protegidas como son el cumplimiento de las expectativas con los servicios – evaluación positiva-- y las expectativas con los atractivos naturales existentes, variable no medida y que podría estar explicando la disonancia entre la valoración positiva de la satisfacción con dimensiones que no cuentan con calificaciones consistentes.

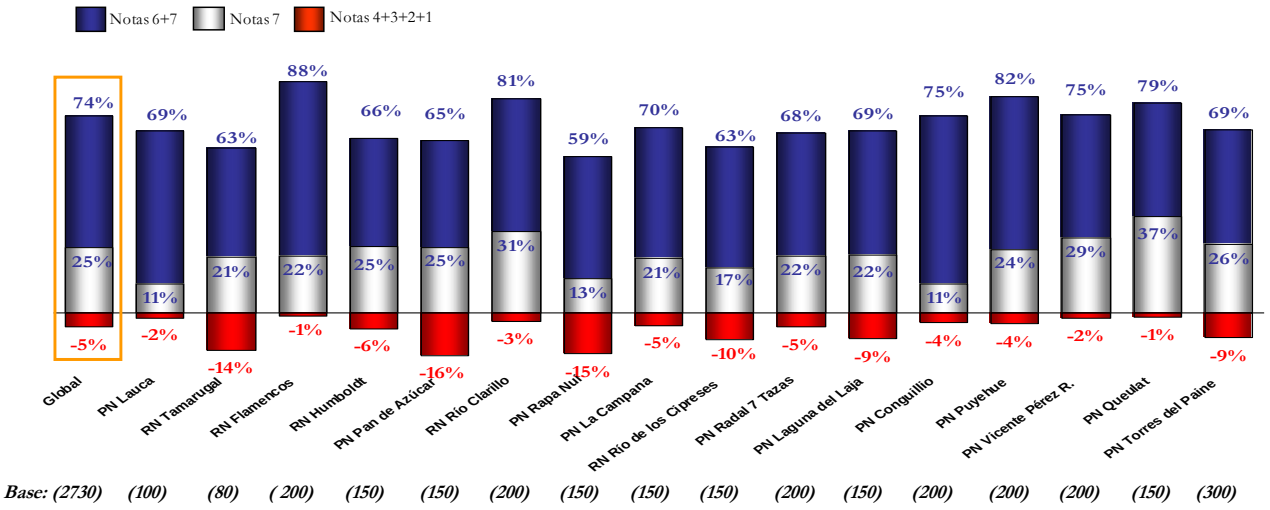
Al analizar la información por las unidades consideradas en el estudio, se pone de manifiesto un comportamiento heterogéneo en las calificaciones asignadas a cada una de ellas.

Dentro de un contexto positivo de satisfacción, se encuentran las unidades RN Los Flamencos, RN Río Clarillo, PN La Campana, PN Conguillío, PN Puyehue, PN Vicente Pérez Rosales y PN Queulat con la siguiente situación:

La RN Los Flamencos logra una calificación altamente positiva, 88%, con escasa disconformidad. Esta unidad es la que presenta la mejor evaluación dentro del conjunto de unidades consideradas.

Las unidades RN Río Clarillo, PN Puyehue, PN Queulat, PN Conguillío y PN Vicente Pérez Rosales obtienen calificaciones positivas, con escasos focos de disconformidad. Mientras que el PN La Campana alcanza una valoración positiva básica, 70%, con escasos elementos críticos.

Indicador de Satisfacción con Servicios

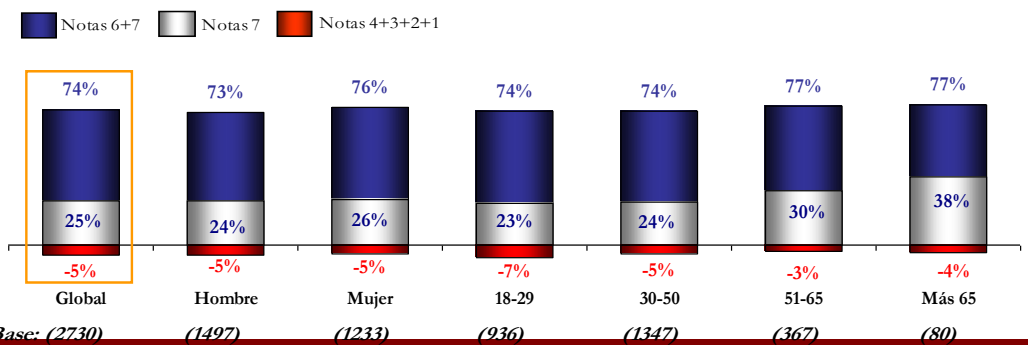


Mientras que un plano negativo de satisfacción, se encuentran las unidades PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt, PN Pan de Azúcar, PN Rapa Nui, PN Radal Siete Tazas, PN Laguna del Laja y PN Torres del Paine con la siguiente situación:

Los Parques Nacionales Lauca, Radal Siete Tazas, Torres del Paine y Laguna del Laja alcanzan calificaciones levemente por debajo del ámbito positivo de satisfacción –al 70%--, con indicadores de focalización bajo en los dos primeros casos y moderado en los dos siguientes, que requieren de preocupación. Mientras que las unidades RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt, PN Pan de Azúcar, PN Rapa Nui y RN Río de los Cipreses logran evaluaciones insertas en un plano negativo de satisfacción, con indicadores de focalización moderado en los casos de las Reservas Nacionales Pingüino de Humboldt y Río de los Cipreses y elevados en las restantes unidades. Se requiere analizar e intervenir para optimizar el indicador de satisfacción general.

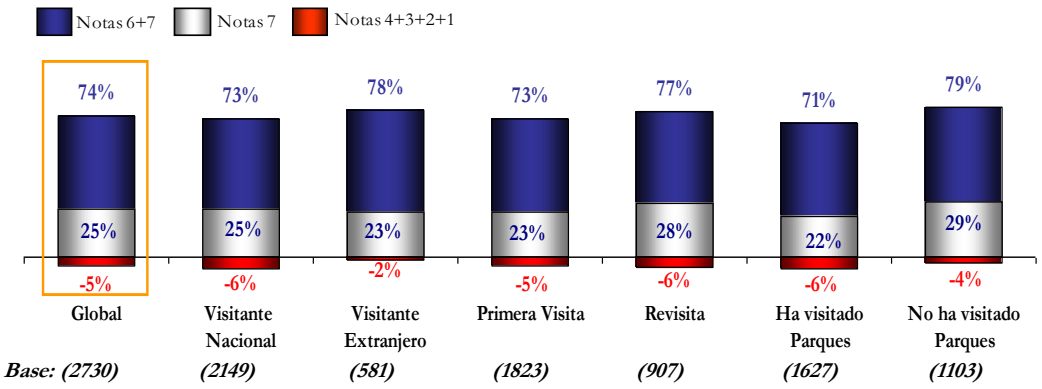
Al analizar los segmentos considerados en el estudio, se observa una tendencia a evaluar de mejor manera en segmento femenino. Mientras en la variable edad, se aprecia homogeneidad en los segmentos que la componen.

Indicador de Satisfacción con Servicios



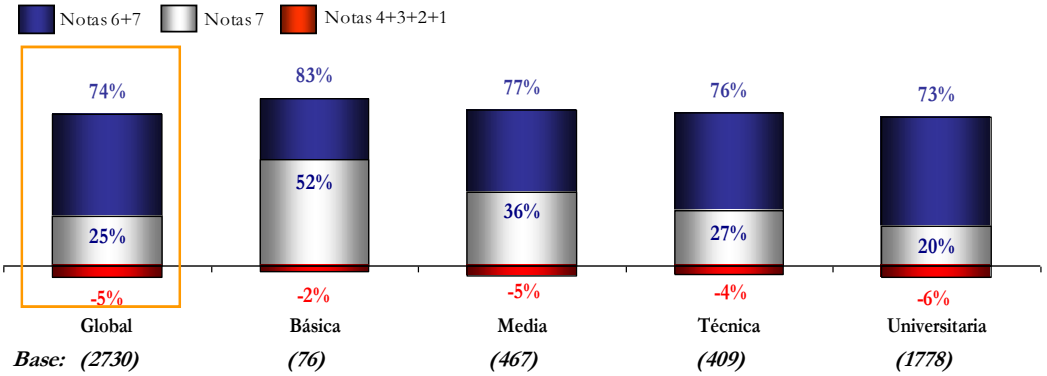
En las variables nacionalidad, experiencia con las unidades y en otros parques o reservas nacionales se presentan diferencias en las calificaciones, donde los visitantes extranjeros, quienes revisitan las unidades y sujetos que no han asistido a otros parques o reservas nacionales evalúan de mejor manera las Áreas Silvestres Protegidas –significancia estadística. Por otra parte, en los indicadores de focalización crítica se aprecia que los visitantes nacionales y quienes han visitado otras unidades se encuentran significativamente más disconformes.

Indicador de Satisfacción con Servicios



En relación con el nivel educacional, se pone de manifiesto una mayor satisfacción con las Áreas Silvestres Protegidas mientras menor el nivel de educación, y viceversa, el indicador de focalización crítica se incrementa mientras mayor es el nivel de educación, ambos con significancia estadística.

Indicador de Satisfacción con Servicios



Entre las razones que avalan la evaluación positiva asignada a las Áreas Silvestres Protegidas se destaca el motivo que se refiere a que las unidades "tienen todo lo que se necesita", con un incremento mientras menor es el nivel educacional, entre quienes no han visitado otras unidades y quienes visitaron los PN Pan de Azúcar, Torres del Paine y Vicente Pérez Rosales.

En un segundo lugar de menciones, se indica la "buena calidad de los servicios" entregados en las Áreas Silvestres Protegidas. Este argumento presenta un un incremento en la mención en sujetos mayores de 65 años, mientras menor el nivel educacional, quienes revisitan las unidades, han visitado otras ASP y quienes concurrieron a las unidades PN Torres del Paine y RN Río de los Cipreses.

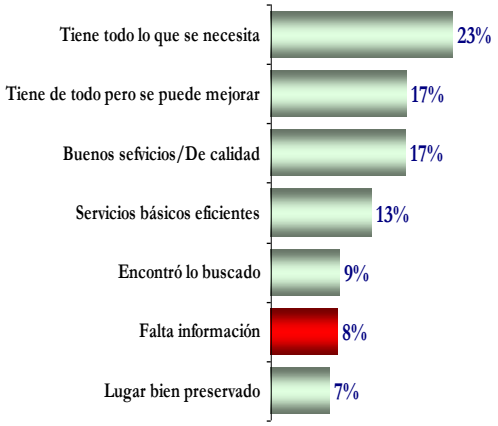
También en este nivel, se argumenta "que tiene todo lo que se busca pero que puede mejorar", haciendo alusión a algunos servicios que generan algún grado de disconformidad a sectores de

visitantes, con un incremento en sujetos con edades entre 51 y 65 años, visitantes nacionales, quienes revisitan, han asistido a otras ASP y visitantes de las unidades RN Río Clarillo, RN Río de los Cipreses y PN Conguillío.

En un tercer nivel, se señala la estimación de contar con "Servicios básicos considerados eficientes", con un incremento en la mención en sujetos menores de 30 años, extranjeros, visitantes por primera vez y entre quienes concurrieron a RN Los Flamencos y PN Torres del Paine.

Otro motivo señalado se refiere a que los visitantes "encontraron lo que buscaban", razón de satisfacción mencionada en mayor medida en segmento masculino, sujetos menores de 30 años, extranjeros, quienes visitan por primera vez y quienes concurrieron a las unidades PN Pan de Azúcar, RN Los Flamencos y PN Lauca.

Razones evaluación positiva con servicios en ASP



Base: Califican con notas 6 + 7 (1972)

Razones evaluación negativa con servicios en ASP

Base: Califican con notas 1+2+3+4 (171)

Sin embargo, dentro de quienes evalúan positivamente emergen aspectos negativos en segmentos importantes de visitantes que mencionan disconformidad por la falta de información – incremento en visitantes extranjeros, sujetos con educación universitaria y mayores de 65 años- y, en menor medida, se manifiesta insatisfechos por la falta de baños o un aumento de los existentes, mejorar o mantener baños y señalética insuficiente.

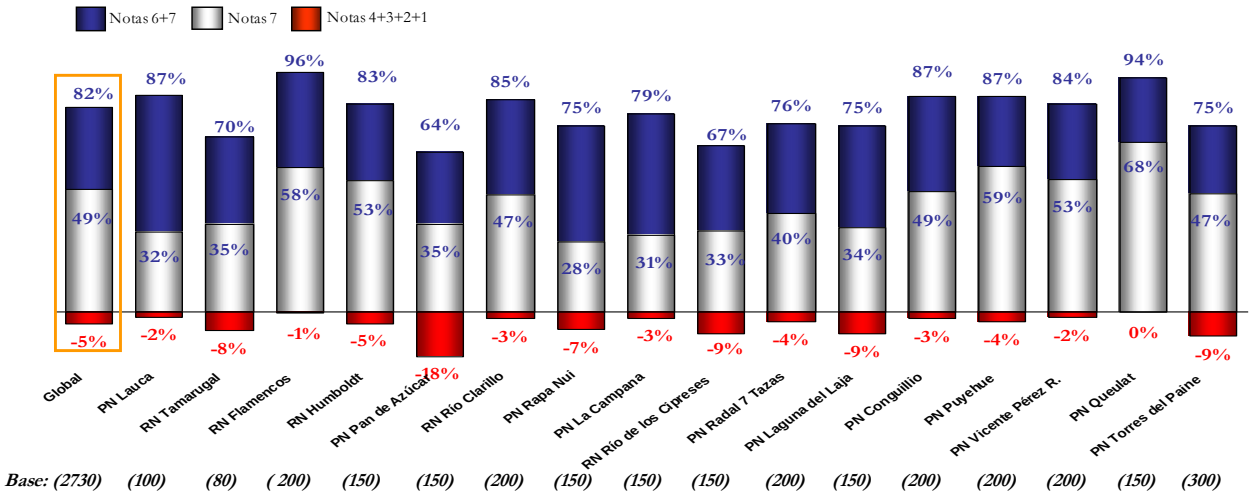
Entre los visitantes que evaluaron con nota 4 o menos la satisfacción general con los servicios de la unidad, se señalan mayoritariamente razones consistentes con las definidas por aquellos que calificaron positivamente, destacándose la falta de información, señalética insuficiente y mejorar o mantener los baños.

Estas apreciaciones negativas en relación con la percepción de los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas se ven ratificada al analizar las razones entregadas por quienes le asignaron una calificación neutra, nota 5, donde las que alcanzan una mayor presencia apuntan a la falta de información, la necesidad de mejorar la mantención de los baños y señalética insuficiente.

4.7 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

El cumplimiento de las expectativas tenidas al decidir la visita a las Áreas Silvestres Protegidas aparece con una calificación positiva, 82%, y con focos de disconformidad mínimos. De este modo las expectativas que se encuentran asociadas preferentemente a la existencia de una adecuada implementación en cuanto a zonas de camping, servicios higiénicos y agua potable, se verían satisfechas con las instalaciones existentes en las Áreas Silvestres Protegidas. Llama la atención esta estimación positiva del cumplimiento de las expectativas al contrastarla con la evaluación negativa obtenida por la Dimensión Infraestructura y la posición crítica frente a los servicios higiénicos presentes en las unidades.

Nivel de satisfacción con cumplimiento de expectativas

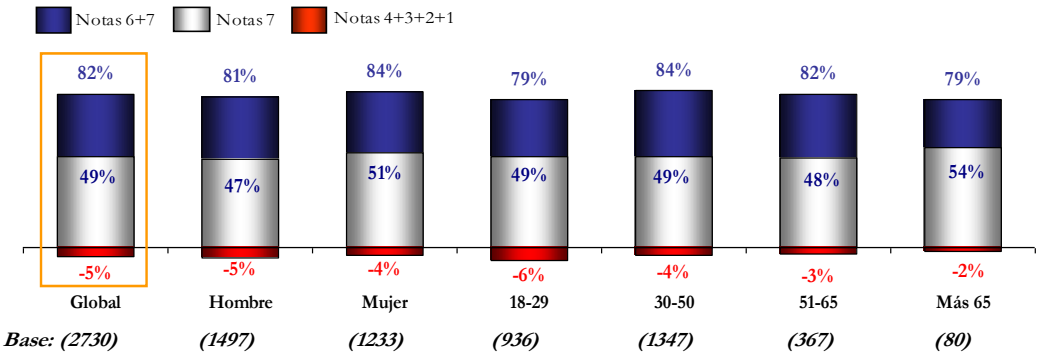


En relación con las unidades en estudio se observa un nivel de satisfacción positivo en el cumplimiento de las expectativas de los visitantes en la mayoría de las ASP con excepción de PN Pan de Azúcar y RN Río de los Cipreses, que presentan calificaciones insertas en un plano negativo de la satisfacción y focos de disconformidad elevado en el primero y moderado en el segundo.

Dentro de las unidades que presentan indicadores positivos de satisfacción se destacan las unidades RN Los Flamencos y PN Queulat con calificaciones de excelencia –superior al 90%-- y focos de elementos críticos escasos.

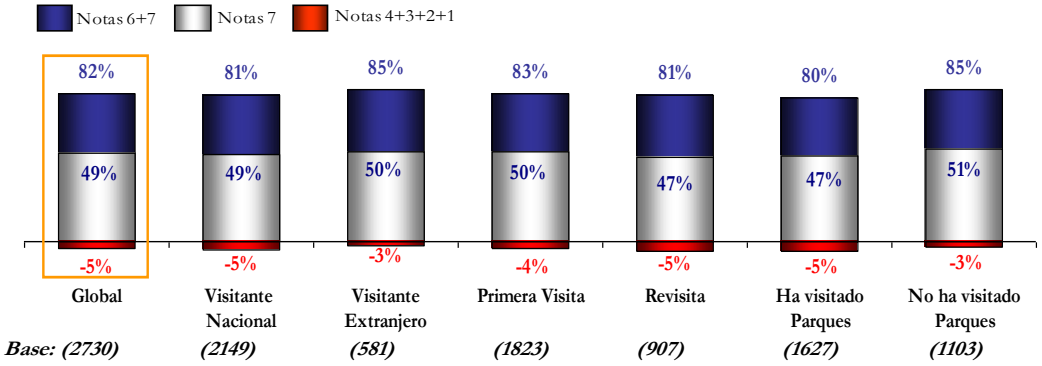
En función de las variables género y edad, se registra una mayor satisfacción con el cumplimiento de las expectativas del segmento femenino y de los sujetos con edades entre 30 y 50 años.

Nivel de satisfacción con cumplimiento de expectativas



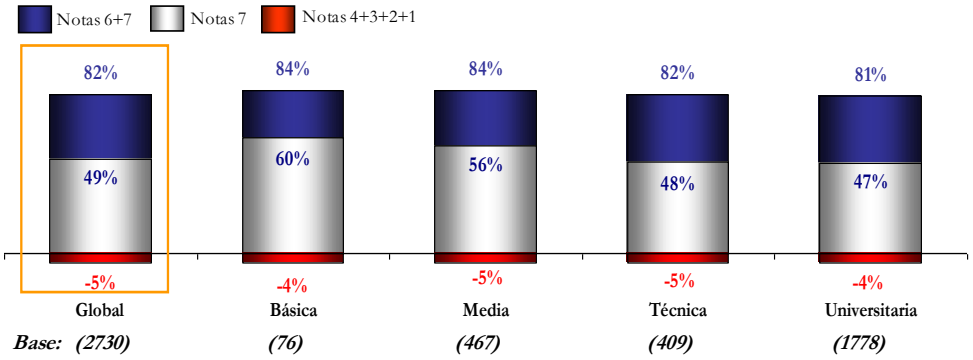
En la variable experiencia con las unidades se observa un comportamiento homogéneo en las calificaciones. Mientras en las variables nacionalidad y experiencia con otras unidades se registran diferencias, donde los visitantes extranjeros y quienes no han visitado otros parques y reservas califican significativamente mejor el cumplimiento de las expectativas tenidas para la visita.

Nivel de satisfacción con cumplimiento de expectativas



En la variable nivel educacional se observa un comportamiento relativamente homogéneo en las calificaciones respecto al cumplimiento de las expectativas, con un incremento no significativo mientras menor el nivel de educación de los visitantes.

Nivel de satisfacción con cumplimientos de expectativas



La evaluación obtenida pone de manifiesto, en consecuencia, de una experiencia en las Áreas Silvestres Protegidas que responde satisfactoriamente con lo que se esperaba obtener, o bien, se encontraron con más servicios de lo que esperaban encontrar en la unidad en una visita que se orienta fundamentalmente al atractivo natural de los sectores de la unidades consideradas.

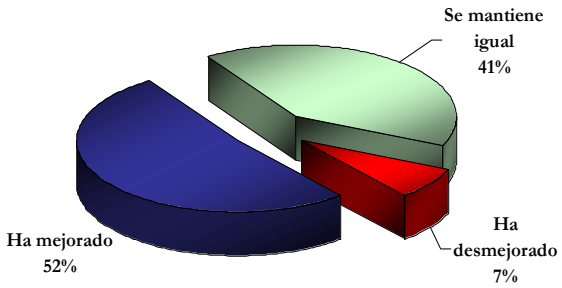
4.8 COMPARACIÓN CON VISITAS ANTERIORES

Un 32% de los visitantes entrevistados declara haber concurrido con anterioridad a las unidades visitadas, con un perfil de este tipo de visitante se encuentra conformado preferentemente por sujetos de segmento masculino, mientras mayor es la edad, de origen nacional, menor nivel educacional y con experiencia en otros parques o reservas nacionales.

En relación con las Áreas Silvestres Protegidas, en la conformación del universo de visitantes con experiencia anterior en las unidades se aprecia una mayor incidencia, dada la proporción de visitantes que aportan al total, de RN Río Clarillo, PN La Campana, PN Laguna del Laja, PN Puyehue, PN Conguillío, PN Radal Siete Tazas, RN Río de los Cipreses y PN Pan de Azúcar.

Dentro de este contexto, los visitantes con experiencias anteriores estiman en forma mayoritaria que las Áreas Silvestres protegidas han mejorado su performance, 52%, con un incremento tendencial en la percepción en visitantes extranjeros, sujetos con edad entre 51 y 65 años respecto a sujetos menores de 30 años y en quienes poseen Educación Técnica respecto a los que poseen Enseñanza Media. Esta percepción se ve reflejada mayoritariamente en diez de las unidades, donde se destacan PN Pan de Azúcar y RN Pampa del Tamarugal –base limitada, solo referencial.

Situación Comparada con años anteriores



Base: Han visitado ASP con anterioridad (907)

Un 41% de los visitantes que han asistido con anterioridad consideran que las unidades visitadas se mantienen en las mismas condiciones de su concurrencia anterior, con un incremento en la percepción en sujetos menores de 50 años, visitantes nacionales y quienes poseen Enseñanza Media. Esta percepción en las unidades, se ve reflejada mayoritariamente en cinco de las unidades, donde se destacan RN Río Clarillo, PN Lauca y PN La Campana.

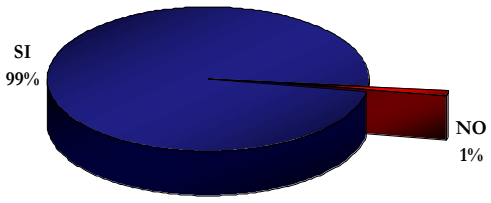
Un 7% de los visitantes que registran visitas anteriores estiman que las unidades visitadas han desmejorado en sus condiciones, percepción que se incrementa en segmento masculino, sujetos mayores de 51 años, quienes cuentan con Enseñanza Básica y han visitado otras unidades. Se registra en mayor medida esta apreciación en PN Conguillío.

4.9 DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LA UNIDAD

Casi la totalidad de los visitantes entrevistados manifiesta su disposición positiva a recomendar la visita a las Áreas Silvestres Protegidas, conducta generalizada en los distintos segmentos de la población objetivo.

Quienes no recomendarían la visita se encuentran en mayor medida en las unidades RN Río de los Cipreses, PN Radal Siete Tazas, RN Pampa del Tamarugal y PN La Campana.

Recomendación visita Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistas (2730)

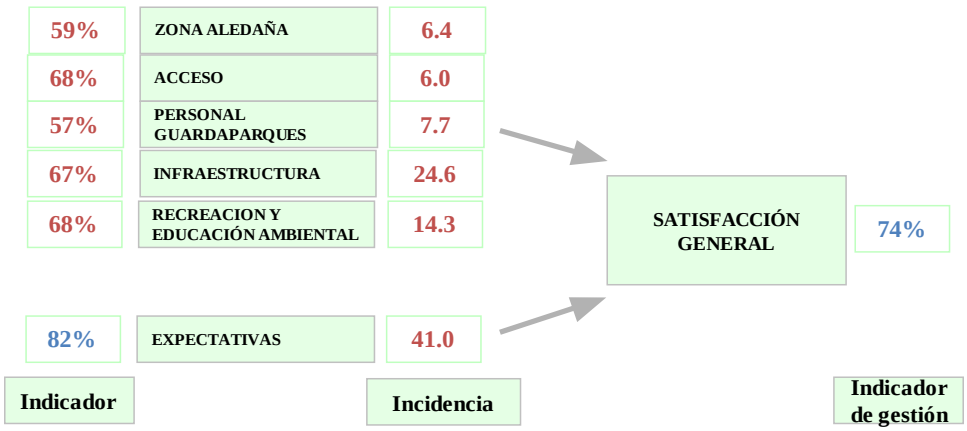
V EL INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El Indicador de calidad de los servicios en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado se conforma sobre la base de la calificación general de la satisfacción tenida con los servicios presentes en las unidades. Esta calificación se encuentra incidida por las distintas dimensiones que conforman el servicio y por el cumplimiento de las expectativas tenidas para concurrir a ellas.

La aplicación del Análisis de Regresión Múltiple entre la calificación general otorgada a los servicios y las dimensiones que se encuentran presentes en ésta, entrega un indicador de la incidencia que tiene cada una de estas dimensiones en el valor alcanzado por la calificación general, es decir en qué medida la variación en el indicador de una dimensión incide en la variación de la satisfacción general.

El análisis de la información pone de manifiesto que el cumplimiento de las expectativas tenidas para visitar las Áreas Silvestres Protegidas se conforma en el aspecto que alcanza mayor incidencia en la satisfacción tenida con los servicios de las unidades, asociada fuertemente con la Dimensión Infraestructura en la medida que las expectativas declaradas por los visitantes apuntan fundamentalmente a aspectos relacionados con una implementación que facilite la estadía en las unidades. Dado que las expectativas responden a condicionantes externas en las que se tiene menor capacidad de influencia por parte de la Institución, es importante poner atención a las características de la Infraestructura y en su evaluación negativa para optimizar la satisfacción tenida con las unidades.

INDICADOR DE GESTIÓN

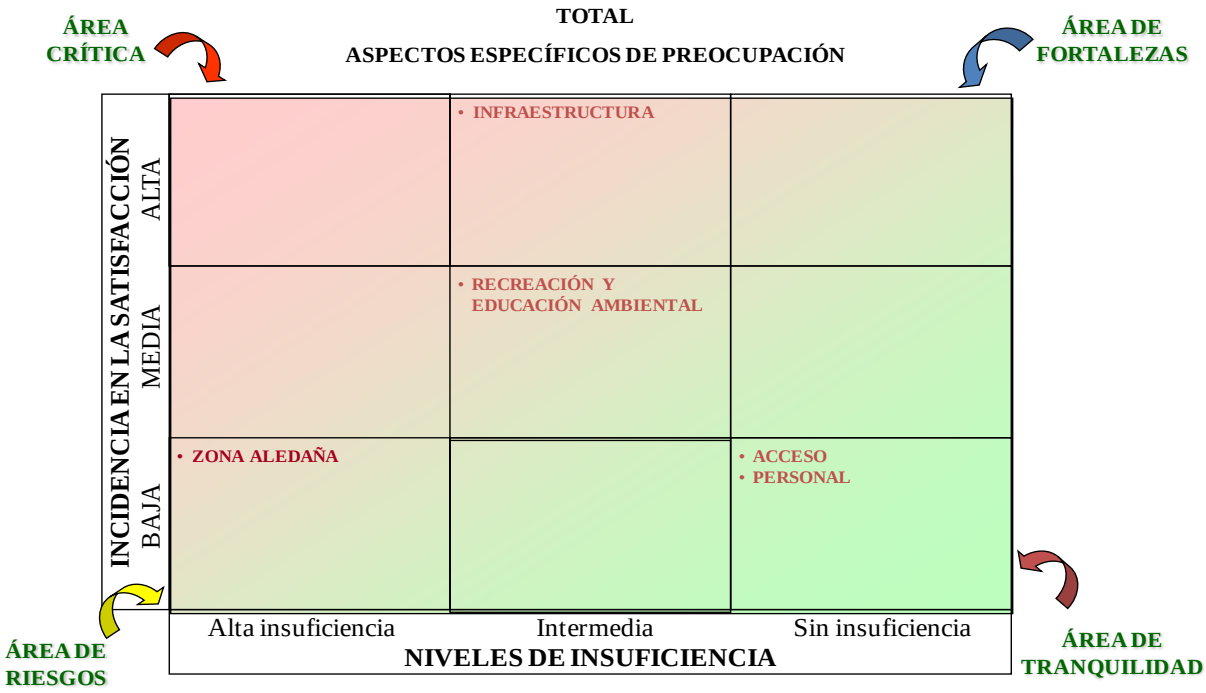


Las Actividades recreativas y de educación ambiental aparecen como otra Dimensión que adquiere relevancia en la construcción de la satisfacción de los visitantes, aunque presenta una incidencia moderada en la evaluación asignada a las ASP. Esta Dimensión obtiene una calificación inserta en un plano negativo de la satisfacción, la que es susceptible de optimizar para influir en la satisfacción general.

Las dimensiones Acceso, Personal y Zona Aledaña, todas con una valoración negativa, presentan una incidencia menor en la conformación de la satisfacción general. Representan dimensiones que tienen un aporte más limitado en la satisfacción, con una baja valoración que hace más factible su optimización.

Desde esta perspectiva, la información disponible pone de manifiesto que por la incidencia que adquieren en la construcción de la satisfacción general de los visitantes, la Infraestructura y, en menor medida las Actividades recreativas y de educación ambiental se conforman como elemento a considerar en la implementación de acciones que se realicen para incrementar la satisfacción general con los servicios de las ASP.

El análisis de la incidencia de las dimensiones en la calificación de la satisfacción con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas y la presencia de indicadores de insuficiencia en éstas define la conformación de ámbitos de mejoramiento que es conveniente considerar en la optimización de los servicios de la unidad, los que se presentan en el siguiente gráfico.



De acuerdo con este análisis de la información, la Infraestructura existente en las unidades se conforma en la principal fortaleza, la que, sin embargo, obtiene una evaluación negativa presentando insuficiencias en aspectos importantes como son falencias en los servicios higiénicos, abastecimiento de provisiones, caminos interiores en mal estado de mantención y señalización, lavaderos de loza y ropa con insuficiencias en la cantidad y carencia de medidas de seguridad reconocidas por los visitantes que se conforman en aspectos que se requiere intervenir para potenciar la satisfacción con este componente.

Las Actividades recreativas y de educación ambiental aparecen como otra Dimensión que tiene un moderado nivel de insuficiencias y alcanza una incidencia media en la conformación de la satisfacción general con las unidades. Cuenta con una valoración levemente por debajo del ámbito positivo que es posible intervenir en aspectos en los que aparece con carencias, como es el bajo nivel de utilización de sus componentes, en especial, los Centros de Información Ambiental y deficiencias en la suficiencia de los letreros educativos.

La Zona Aledaña se ubica en una zona de riesgo, ya que presenta una alta insuficiencia de acuerdo con la evaluación asignada –calificación negativa— con una baja incidencia en la satisfacción general. Los aspectos que reciben calificaciones negativas y generan mayor disconformidad son la mantención de los caminos de acceso y la señalización existente en relación con las ASP, aspectos que serían convenientes considerar.

Las dimensiones Acceso y Personal se insertan en un ámbito no problemático en la medida que no presentan insuficiencias de importancia y su incidencia en la calificación de la satisfacción es menor.

VI ANÁLISIS DE GÉNERO

El análisis de género se encuentra dentro de un comportamiento general en el que se aprecia homogeneidad en el enfrentamiento de la visita a Áreas Silvestres Protegidas, donde si bien se pone de manifiesto diferencias de apreciaciones éstas tienden a tener las mismas características, situación avalada en la mayoría de los indicadores..

En relación con la experiencia en las ASP, se observa una mayor aproximación masculina a la categoría, expresada en contar con mayor experiencia, dentro de un contexto similar en cuanto a experiencias anteriores y unidades.

En ambos géneros se valora en forma similar los atractivos naturales de estas áreas para avalar la elección de concurrir y, en menor medida, la recomendación de terceros, la necesidad de realizar alguna actividad en contacto con la naturaleza y la cercanía en relación al lugar de residencia.

Los distintos medios de transporte utilizados para acceder a las ASP muestran un comportamiento homogéneo en esta variable.

En el ámbito de la información sobre las Áreas Silvestres Protegidas, la forma de enterarse de ellas, los medios donde se recabó información, la información que les gustaría encontrar acerca de las ASP y en qué medios les gustaría encontrar esta información se registran comportamientos relativamente homogéneos en ambos géneros.

En materia de expectativas declaradas para concurrir a estas áreas, los planteamientos de ambos géneros son similares, apuntando a la disponibilidad de servicios higiénicos, zonas de camping, disponibilidad de agua potable e información sobre la unidad visitada.

En cuanto a la percepción y calificación de los servicios en las Áreas Silvestres Protegidas, se aprecia una marcada homogeneidad de criterios en cuanto a la valoración negativa asignada a algunas dimensiones, como las Actividades de recreación y educación ambiental, el Acceso a la unidad, el Personal de Guardaparques y la Zona Aledaña. Sin embargo, se observan valoraciones diferenciales, con significación estadística, en la Dimensión Infraestructura, donde el segmento femenino califica en forma más positiva que el masculino.

Tabla N°1: Evaluación comparada de dimensiones

	General		Zona Aledaña		Acceso		Personal		Infraestructura		Act Recreación y EA	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Base	1497	1233	1497	1233	1497	1233	1497	1233	1497	1233	1497	1233
Evaluación positiva	73	76	57	60	67	69	57	57	65	70	68	68
Evaluación negativa	5	5	13	13	5	5	5	4	8	6	7	7

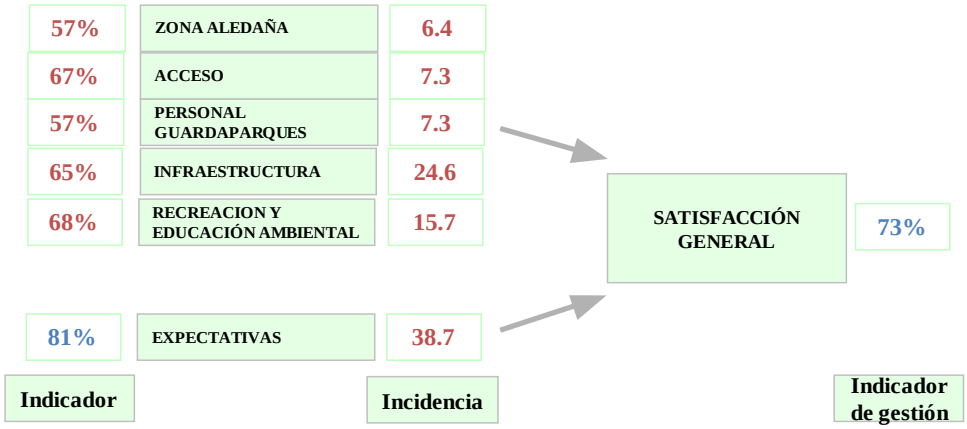
La evaluación general da cuenta de una declaración de satisfacción positiva en ambos géneros, con una tendencia de mayor satisfacción en el segmento femenino.

En relación con el cumplimiento de las expectativas, se observa un nivel positivo de satisfacción en ambos segmentos, siendo en el género femenino donde se manifiestan significativamente más satisfechas las expectativas tenidas para concurrir a las Áreas Silvestres Protegidas.

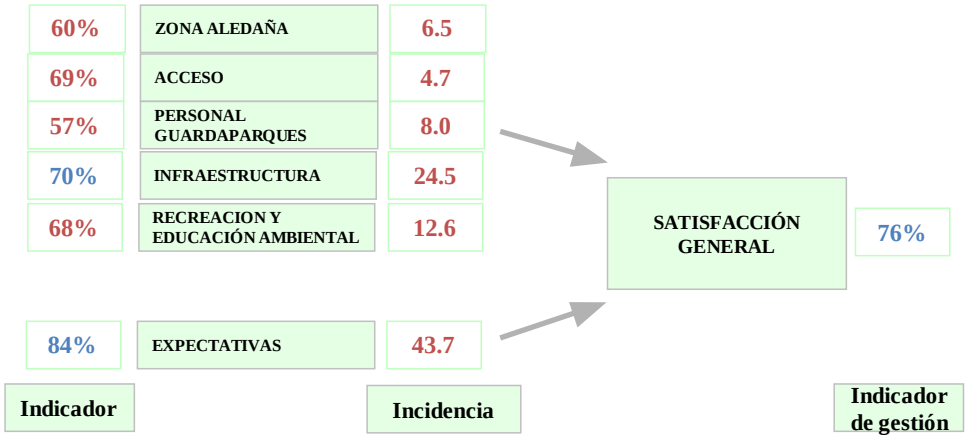
El Índice de Gestión generado para cada uno de los segmentos presenta un comportamiento relativamente homogéneo en relación con las distintas dimensiones evaluadas. Este índice da cuenta de una mayor incidencia del cumplimiento de las Expectativas tenidas por los visitantes en ambos segmentos y similitud en la incidencia de las dimensiones relacionadas con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas en la conformación del indicador de satisfacción.

En ambos segmentos adquiere importancia la Infraestructura y, en menor medida, las Actividades recreativas y de educación ambiental, mientras las restantes dimensiones consideradas presentan una incidencia menor en la construcción del indicador de satisfacción general.

INDICADOR DE GESTIÓN MASCULINO



INDICADOR DE GESTIÓN FEMENINO

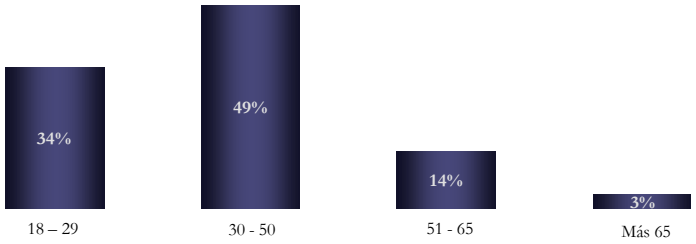


En conclusión, se aprecia similitud en el enfrentamiento de ambos géneros con las Áreas Silvestres Protegidas, pero se presentan diferencias en la percepción y evaluación de elementos de la Dimensión Infraestructura y en el nivel de cumplimiento de las expectativas tenidas para concurrir donde el segmento femenino se manifiesta más satisfecho. Estas evaluaciones inciden en la tendencia a evaluar de mejor manera la satisfacción general con los servicios en el segmento femenino.

VII CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES

Los visitantes entrevistados en las Áreas Silvestres protegidas tienen una composición mayoritaria de género masculino -- 55% vs 45% --, de sujetos de nacionalidad chilena --73% vs 27% -- y con una distribución etárea en que predominan sujetos adultos entre 30 y 50 años, 49%, consistente con la definición del sujeto muestral como personas de género masculino o femenino que respondieran al criterio de adulto responsable.

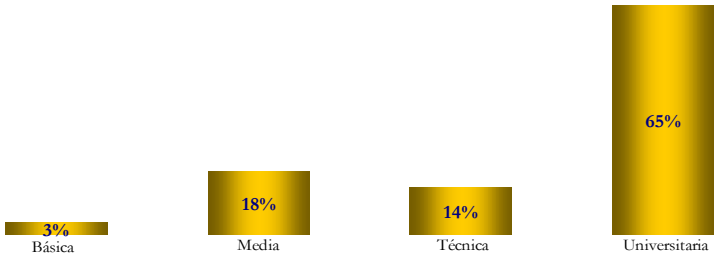
Distribución etárea entrevistados Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistas (2730)

La distribución de los entrevistados en términos de la variable nivel educacional pone de manifiesto la presencia mayoritaria de personas con nivel educacional superior, fundamentalmente universitaria, los que representan aproximadamente dos tercios de los visitantes entrevistados, con una participación reducida de visitantes con Enseñanza Básica y Media.

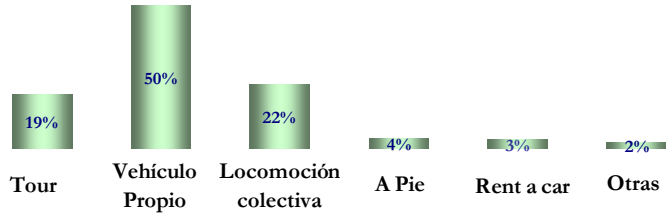
Nivel educacional entrevistados Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistas (2730)

La forma de acceder a las Áreas Silvestres Protegidas es mayoritariamente en vehículos propios, medio utilizado preferentemente mientras mayor es la edad de los entrevistados, visitantes nacionales y mientras menor el nivel educacional. Como alternativa aparecen buses o locomoción colectiva, con mayor presencia en sujetos menores, y los tours guiados, medio utilizado en mayor medida por extranjeros, mientras mayor el nivel de educación y quienes visitan por primera vez y no tienen experiencia en otras unidades.

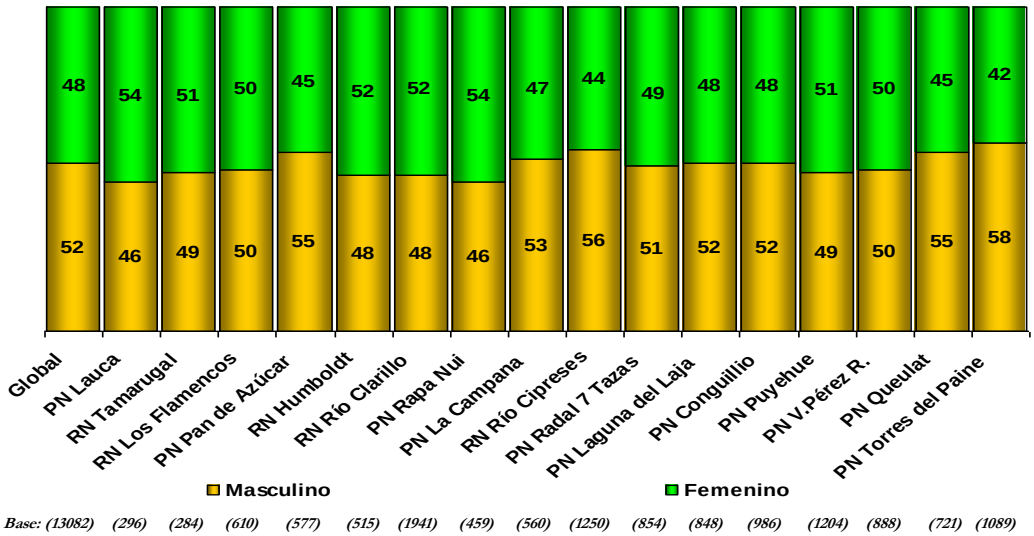
Medios de traslado a Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistas (2730)

El total de visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas representados por los entrevistados alcanza a 13082 personas, con una distribución en que predomina significativamente el género masculino, con un 52%.

Género Visitantes Áreas Silvestres Protegidas

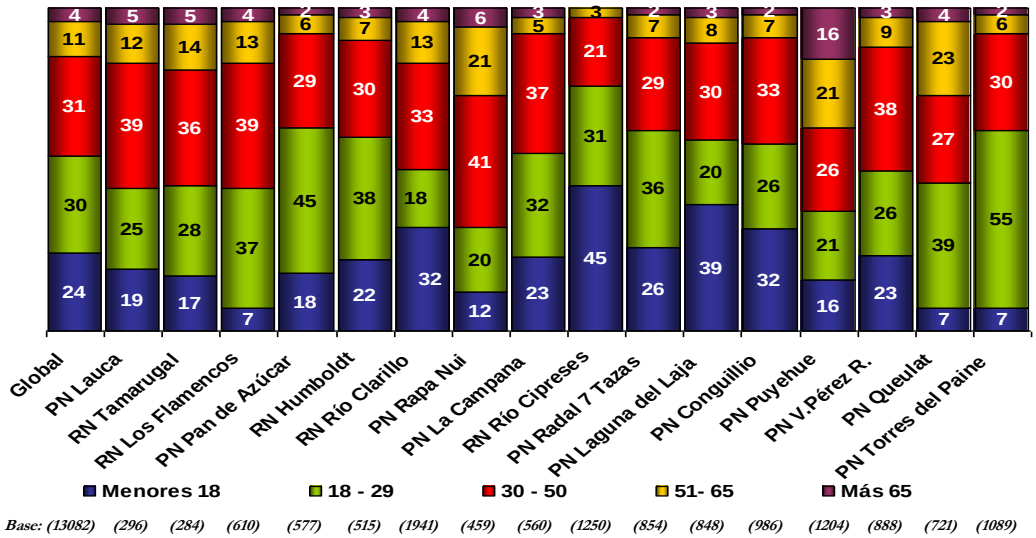


Base: (13082) (296) (284) (610) (577) (515) (1941) (459) (560) (1250) (854) (848) (986) (1204) (888) (721) (1089)

Se presenta un predominio significativo del segmento masculino en las unidades PN Pan de Azúcar, PN La Campana, RN Río de los Cipreses, PN Queulat y PN Torres del Paine. En contrapartida, el género femenino muestra un presencia significativamente mayor en PN Lauca, RN Pingüino de Humboldt, RN Río Clarillo y PN Rapa Nui.

La composición etárea da cuenta de un predominio de adultos propiamente tales, con un 31%, y de adultos jóvenes, con un 30%, en las Áreas Silvestres Protegidas. Los jóvenes menores de 18 años corresponden a otro segmento poblacional con participación importante en los visitantes a las ASP, mientras que los adultos mayores de 51 años tienen una menor presencia entre los visitantes.

Estructura etárea del grupo visitante



Base: (13082) (296) (284) (610) (577) (515) (1941) (459) (560) (1250) (854) (848) (986) (1204) (888) (721) (1089)

En las unidades se observa una composición heterogénea, donde se observa mayor presencia de jóvenes en las unidades RN Río Clarillo, RN Río de los Cipreses y PN Laguna del Laja.

La presencia de adultos jóvenes en las ASP se ve en mayor medida en las unidades RN Los Flamencos, PN Pan de Azúcar, RN Pingüino de Humboldt, PN La Campana, PN Radal Siete Tazas, PN Queulat y PN Torres del Paine.

El segmento etáreo mayoritario en las Áreas Silvestres Protegidas predomina en PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Los Flamencos, RN Río Clarillo, PN Rapa Nui, PN La Campana, PN Conguillío y PN Puyehue

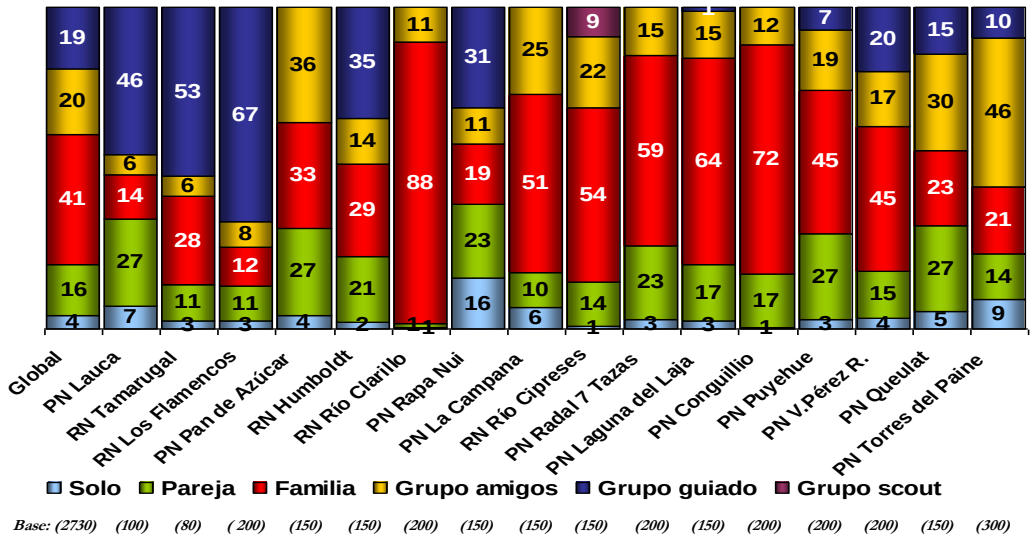
Los sujetos con edades entre 51 y 65 años tienen mayor participación en las unidades PN Rapa Nui, PN Puyehue y PN Queulat.

Los adultos mayores, con una presencia disminuida en las Áreas Silvestres Protegidas, se observan en mayor proporción en las unidades PN Puyehue y, en menor medida, PN Rapa Nui.

En relación con la estructura del grupo visitante en que concurren los entrevistados a las Áreas Silvestres Protegidas, se observa un significativo predominio de los grupos familiares, dejando en un segundo nivel las conformaciones de grupo guiado y grupo de amigos y, en menor medida, la concurrencia en pareja. Por otra parte, quienes asisten solos a las unidades presenta una participación escasa.

Los visitantes entrevistados que concurren en grupos familiares a las unidades tienen predominancia en RN Río Clarillo, significativa sobre el resto de las ASP, PN La Campana, RN Río de los Cipreses, PN Radal Siete Tazas, PN Laguna del Laja, PN Conguillío y, en menor proporción, en PN Puyehue.

Estructura del grupo visitante según entrevistados



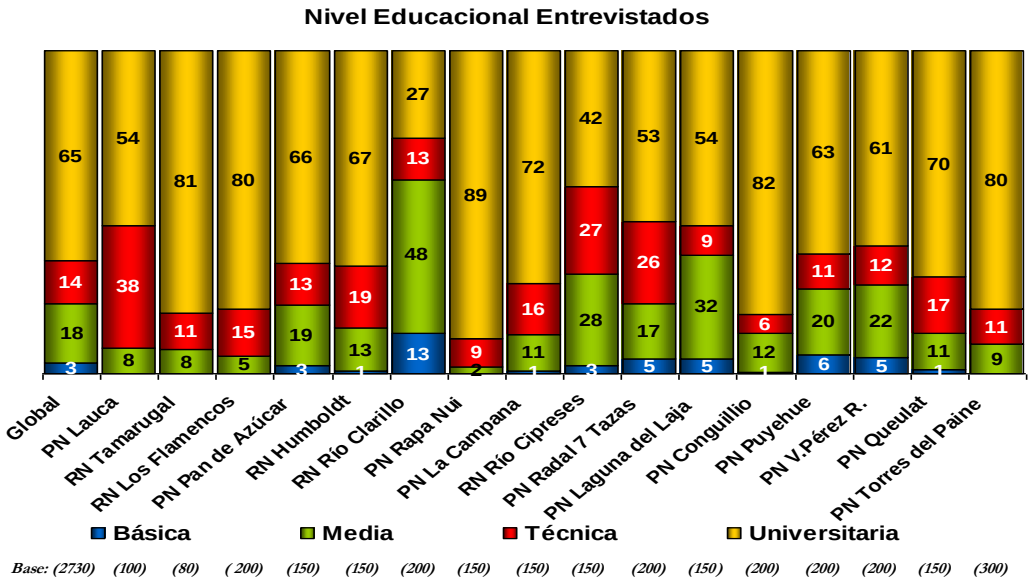
Los visitantes entrevistados que asisten con grupos de amigos predominan en los Parque Nacionales Torres del Paine, Queulat y Pan de Azúcar.

Los grupos guiados de visitantes, mediante tour operadores, predominan significativamente en las unidades PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal y RN Los Flamencos y, en menor proporción, en RN Pingüino de Humboldt y PN Rapa Nui.

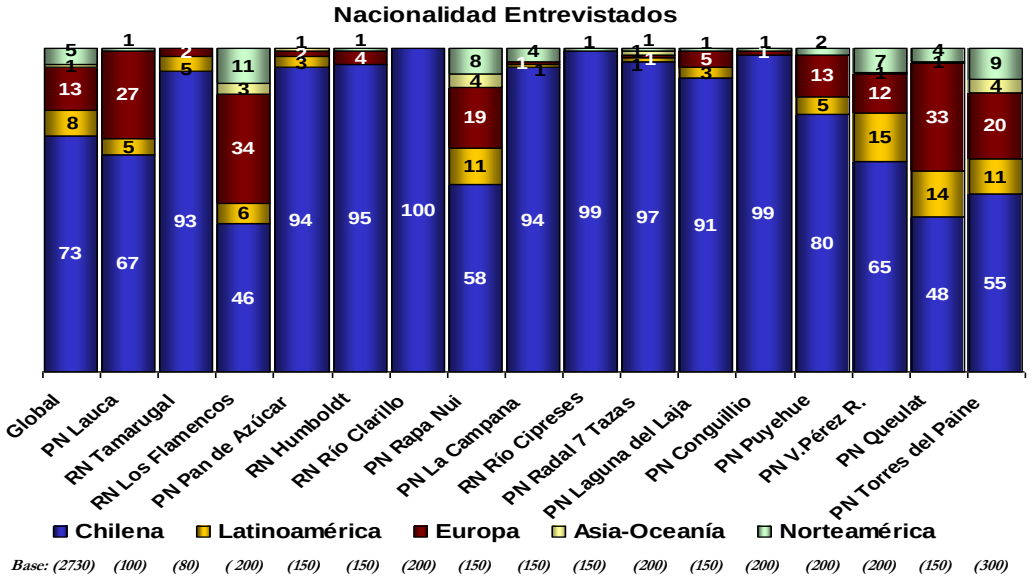
Quienes asisten en pareja a las unidades incrementan su presencia en PN Lauca, PN Pan de Azúcar, RN Pingüino de Humboldt PN Rapa Nui, PN Radal Siete Tazas, PN Puyehue y PN Queulat.

Los sujetos que asisten solos a las unidades se observan en mayor medida en PN Rapa Nui. Mientras los Grupos institucionales o scout solo registran presencia en la RN Río de los Cipreses.

En relación con las unidades consideradas en el estudio, el nivel educacional muestra un comportamiento heterogéneo con una predominancia de visitantes con educación universitaria en todas las ASP con excepción de RN Río Clarillo.



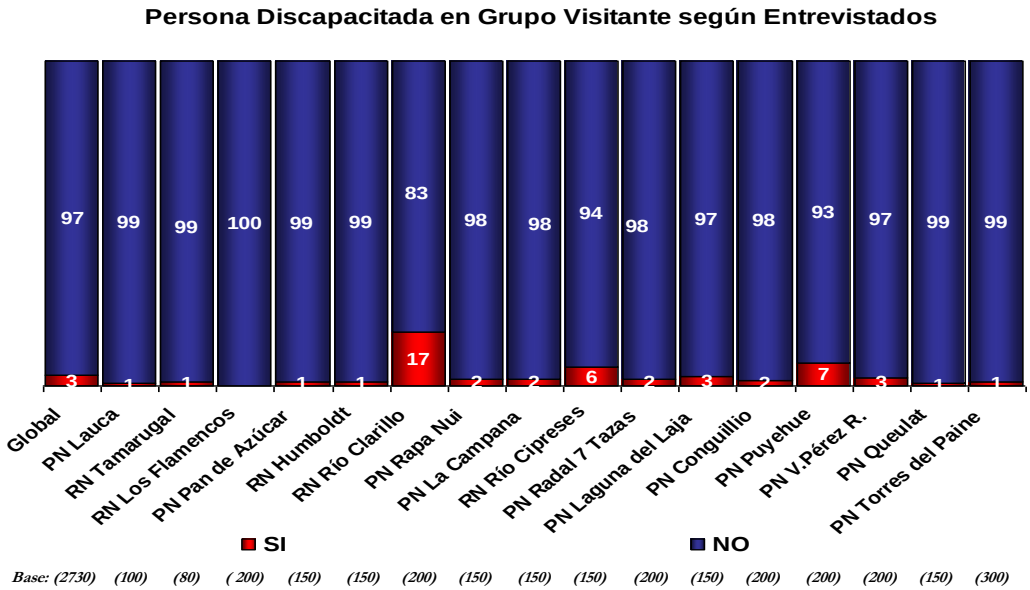
La procedencia de los visitantes entrevistados en las Áreas Silvestres Protegidas, es mayoritariamente de origen nacional. Se registra un comportamiento heterogéneo en el origen de los visitantes en las unidades pero con un predominio de la nacionalidad chilena en todas las ASP con excepción de las unidades RN Los Flamencos y PN Queulat.



Se observa entre los visitantes extranjeros una mayor proporción de sujetos de origen europeo, 13%, los que incrementan su presencia en las unidades PN Lauca, RN Los Flamencos, PN Queulat, PN Torres del Paine y PN Rapa Nui.

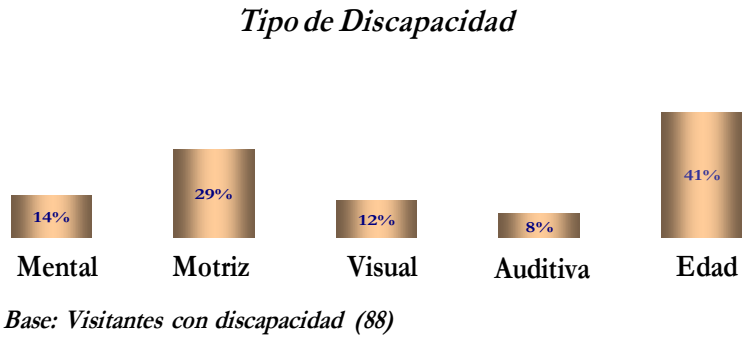
En una menor proporción, se aprecia la concurrencia de visitantes extranjeros de origen norteamericano y latinoamericano.

La presencia de personas con discapacidad entre los visitantes a las Áreas Silvestres Protegidas es reducida, siendo declarado por un 3% de los visitantes entrevistados (se reportan 88 personas con discapacidad).



En relación con las unidades, se observa una concentración de personas con discapacidad o que requieren de condiciones especiales en las Reservas Nacionales Río Clarillo y Río de los Cipreses y en el PN Puyehue.

Las discapacidades o requerimientos especiales se encuentran referidos mayoritariamente a dificultades motrices o aspectos relacionados con la edad.



Base: Visitantes con discapacidad (88)

En el siguiente cuadro se presenta una relación resumida de las características de los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas.

CUADRO N°1 Caracterización Nacional de los Encuestados y Acompañantes			
ASPECTO	**INDICADOR**		**DESCRIPCIÓN**
Encuestados /Grupo de Acompañantes	**2730** Encuestados	**13082** Visitantes	Se entrevistó a 2730 personas en representación de 13082 visitantes que accedieron a las 16 Áreas Silvestres Protegidas – Reservas o Parques Nacionales --.
Género	**52%** Hombres		Considerando los entrevistados y sus grupos de acompañantes, el 52% de los visitantes son hombres
Edad	**31%** Entre 30 y 50 años	**30%** Entre 18 y 29 años	La mayor cantidad de visitantes se encuentra en los rangos de edad entre 30 y 50 años y entre 18 y 29 años. Un 24 % de los visitantes tiene menos de 18 años. Un 11% tiene entre 51 y 65. Siendo los mayores de 65 años solo un 4%
Procedencia	**73%** Visitante Nacional		El 27% entrevistados es de nacionalidad extranjera, siendo los de mayor presencia Argentina y Norteamericana
Nivel Educacional	**65%** Educación Universitaria		Un 18% de los entrevistados posee educación Media, un 14% de los visitantes posee educación técnica y un 3% solo posee educación básica.
Acompañantes	**41%** En familia		Un 20% de los visitantes viene en grupos de amigos, un 19% en grupo guiados, 16% asiste en pareja y el 4% asiste solo.
Visitas Anteriores	**68%** Primera vez		Un 32% de los visitantes declara haber visitado con anterioridad el Parque o Reserva Nacional al que asistieron.
Visitas Otros Parques	**56%** Ha visitado		Un 44% no ha visitado otros Parques o Reserva. Los más visitados son: PN Conguillio, PN Vicente Pérez Rosales, PN Torres del Paine y PN Radal Siete Tazas.
Medio de Transporte	**50%** Vehículo propio		Un 22% en Locomoción colectiva, un 19% de los visitantes viene en Tour, un 4% asiste a pie, un 3% arrienda vehículo y el 2% restante utiliza otros medios.
Discapacidad	**3%** Personas con discapacidad		Las discapacidades declaradas por 88 entrevistados son: Edad –41%--, Motriz –29%, Mental –14%--, Visual –12%-- y Auditiva –8%--.

VIII CONCLUSIONES

8.1 La concurrencia al Parque se inserta en la búsqueda de atractivos naturales y de realizar una actividad ligada al contacto con la naturaleza, en un medio gratificante, motivaciones que son compartidas por segmentos importantes de los visitantes a las distintas unidades.

8.2 Las características de los visitantes definen la presencia de un porcentaje importante de sujetos que responde a un segmento de la población que cuenta con una aproximación positiva a la concurrencia a parques y reservas naturales. Este segmento de usuarios cuenta con experiencias tanto en la unidad visitada como en otras alternativas presentes en el país. En general respondería a un segmento de usuarios que conoce las condiciones generales con que se va a encontrar en su visita y tiende a valorar características que den cuenta de una mantención de las condiciones naturales de los lugares visitados.

8.3 Las características de la visita definen segmentos diferenciales de usuarios, primando los que concurren por el día, sea en visitas más bien puntuales en tours guiados o para utilizar sectores de merienda, con perfiles diferenciales entre sí, y los segmentos que utilizan sectores de campismo. Estas características segmentan las unidades en estudio así como los requerimientos que tienen los usuarios de servicios.

8.4 Los visitantes a las distintas unidades tienden a contar con información sobre éstas, tanto por sus visitas previas como por la búsqueda de ella en medios de comunicación, donde se destaca en particular Internet, principal medio de información para la mayoría de los usuarios.

8.5 Se registra una presencia altamente preferencial de personas con educación superior, universitaria, los que tienen un mayor bagaje de información y experiencias con distintas ASP, asumiendo una actitud más crítica en relación con la evaluación de las unidades.

Los segmentos que poseen un menor nivel de estudios, Enseñanza Básica o Media, tienen una presencia disminuida en la población usuaria, contando con una menor experiencia en el conjunto de ASP y mayor concurrencia a unidades específicas, en particular de aquellas que tengan una mayor cercanía con sus lugares de procedencia. Presentan una actitud positiva hacia las unidades visitadas, con una visión menos crítica.

8.6 La evaluación de las unidades visitadas se inserta en un contexto positivo, avalada por la estimación de haber satisfecho las expectativas tenidas al acceder a un lugar que les proporcionará un contacto con la naturaleza en un contexto gratificante.

8.7 Las expectativas tenidas en relación con la visita a ASP apuntan preferentemente a los atractivos naturales de las unidades, tendiendo a quedar los servicios con que éstas cuentan en un segundo plano, referidos a satisfacer las necesidades más básicas, donde emergen la disponibilidad de servicios higiénicos adecuados para su utilización y de agua para el consumo. Estas características de una parte importante de los usuarios se encontraría a la base de una evaluación altamente positiva del cumplimiento de las expectativas en forma relativamente independiente de una percepción crítica de algunos servicios que esperan. De este modo primaría en el cumplimiento de las expectativas la gratificación de lo esperado en cuanto a atractivos naturales existentes en las unidades.

8.8 La evaluación de los servicios pone de manifiesto la insatisfacción en aspectos que se hace necesario corregir y optimizar por su contribución a entregar un servicio de mejor calidad a los usuarios y por su incidencia en la construcción del Indicador de Gestión. En esta perspectiva se hace recomendable preocuparse de corregir falencias generadas por la insuficiencia y/o mantención de los servicios higiénicos, la disponibilidad de agua para consumo, caminos interiores, medidas de seguridad –comunicarlas--, lavaderos.

8.9 En relación con la disponibilidad y mantención de servicios higiénicos, parece recomendable el considerar procedimientos que apunten a realizar una mantención regular, diaria, en distintos horarios en el curso del día, en particular en los días que se tiene una mayor afluencia de usuarios.

8.10 Los componentes de educación ambiental tienen una recepción positiva en amplios segmentos de visitantes, contando con una exposición que aparece disminuida. Es conveniente impulsar la visita a los Centros de Información Ambiental –con horarios de atención amplios-- a través de la interacción de los Guardaparques en el ingreso e información visual –folletos, carteles—como también disponer de una mayor cantidad de letreros educativos que entregue información de interés sobre aspectos propios de las unidades.

8.11 Se registra la realización de procedimientos de ingreso a la mayoría de las unidades que no responden a patrones que consideren interacción con el personal y la recepción de parte de éste de información sobre la unidad ni indicaciones para la estadía. Se considera necesario intervenir en esta situación que influye tanto en lo que se refiere al acceso a la unidad como a la percepción del personal, que contribuiría a generar una estimación de cierta ausencia de éste en las unidades.

IX RECOMENDACIONES GENERALES

En función de los resultados obtenidos en el estudio y de las disposiciones establecidas por la Norma Chilena Oficial para Alojamiento turístico - camping o recintos de campamentos, asimilable a las características presentes en las unidades, se plantean las siguientes recomendaciones.

- Estudiar la posibilidad de realizar mejoras y mantención en los caminos de acceso a las ASP. El 81% de las unidades se presentan indicadores negativos y focos de disconformidad elevados en los visitantes. Esta situación no se observa en las unidades RN Los Flamencos, PN Pan de Azúcar y PN Puyehue.
- Estudiar la posibilidad de implementar mejoras en la señalización de la ruta de acceso a las ASP, en particular mayor cantidad. Actualmente existe presencia pero se estima como insuficiente en el 88% de las unidades consideradas con excepción de la RN Los Flamencos y el PN Pan de Azúcar.
- Establecer un trabajo en conjunto con las organizaciones existentes en la Zona Aledaña a las Áreas Silvestres Protegidas con el objeto de mejorar la calidad de los servicios entregada por éstos. La percepción de un tercio de los visitantes que hacen uso de los servicios existentes se inserta en un plano positivo en lugares para comer, alojamiento y servicios turísticos, con un margen para incrementar la satisfacción, y en un plano negativo con las tiendas de souvenir, almacenes e información turística, ámbitos que se requeriría optimizar.
- Establecer procedimientos homogéneos en el ingreso a los sectores de las unidades, que faciliten el contacto directo de los visitantes con el personal en los Puesto de Cobro o Casetas de Control para optimizar el registro del ingreso y egreso de los visitantes, conjuntamente con una adecuada entrega de información del funcionamiento de las unidades, de las normas, reglamentos y lugares atractivos a conocer. Este aspecto requiere ser evaluado principalmente en PN Rapa Nui, RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt y PN Pan de Azúcar que presentan una baja evaluación en la fluidez del ingreso (boletería) a las unidades producto de la ausencia de contacto con el personal dispuesto en sus accesos y no en el desempeño, ya que quienes tuvieron contacto tienden a calificar positivamente el accionar del personal de estos puntos de cobro.
- Instalar una mayor cantidad o mejorar la ubicación de paneles informativos en los accesos a los sectores de las unidades, aspecto bien evaluado entre los visitantes que los visualizaron en la mayoría de las unidades pero con deficiencias manifiestas en PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Pingüino de Humboldt y PN Rapa Nui.
- Mejorar las instalaciones de los estacionamientos en los Puestos de control de ingreso, entre quienes los utilizaron directamente, 32% de los visitantes, se manifiestan niveles de satisfacción positivos en la mayoría de las unidades pero con deficiencias manifiestas en sectores de la RN Pingüino de Humboldt y el PN Vicente Pérez Rosales.
- Establecer procedimientos que permitan a todos los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas mantener contacto con el personal, que genere una adecuada entrega de información del funcionamiento de las ASP en relación con las normas, reglamentos y lugares atractivos a conocer. La evaluación se encuentra inserta en un plano negativo por la existencia de un segmento importante de visitantes, 28%, que declaran no haber tenido contacto directo con el personal dada su forma de ingreso, mediante tours, o por características propias de cada unidad, como el ingreso por otros accesos sin control de Conaf, horarios que no se encuentra personal o bien existe una escasa presencia de personal. Esta situación no se ve reflejada en las unidades RN Pingüino de Humboldt, RN Río Clarillo, PN La Campana, PN Laguna del Laja y PN Conguillío que presentan indicadores positivos de satisfacción.

- Se registra una notoria disconformidad entre los visitantes con la falta de presencia de personal de la Institución al interior de las unidades, por lo tanto, se sugiere estudiar la factibilidad de organizar el funcionamiento de la dotación para que se distribuya en distintos sectores de las unidades.
- Instalar implementación en zonas de camping y merienda en las unidades que disponen de sectores habilitados para este tipo de actividades. Un tercio de la población visitantes que hace uso de ella la encuentra insuficiente en relación a la cantidad de visitantes que concurren en la temporada.
- Aumentar la cantidad de servicios higiénicos en las unidades que disponen de este servicio en sus sectores, el que se considera insuficiente para el volumen de visitantes que acceden a las ASP. Un 38% de los visitantes que hicieron uso de estas instalaciones se manifiestan disconformes con la cantidad existente.
- Mejorar la mantención y aseo diario de los baños durante el transcurso del día, aspecto que presenta mayor disconformidad en las unidades PN Lauca, RN Río de los Cipreses, PN Laguna del Laja, PN Conguillío y PN Puyehue.
- Habilitar mayor cantidad de puntos de abastecimiento de agua potable, en particular en RN Río Clarillo.
- Instalar mayor cantidad de lavaderos de loza y ropa en las unidades que disponen de zonas de camping y merienda, se considera insuficiente la cantidad existente actualmente para la cantidad de sitios de camping y merienda habilitados en las ASP. Este aspecto presenta deficiencias en mayor medida en la RN Río Clarillo y PN Queulat.
- Instalar mayor cantidad de basureros en las unidades RN Pampa del Tamarugal, PN La Campana, PN Laguna del Laja y PN Torres del Paine que presentan desde la perspectiva de la población visitante una significativa falta de disponibilidad en sus sectores, que se encuentra avalada por la insuficiencia manifestada por quienes hicieron utilización de ellos en estas unidades, donde se incorporan la RN Los Flamencos y el PN Conguillío con disconformidades respecto a la suficiencia.
- Considerar más estacionamientos en las zonas de camping, merienda y cabañas de las ASP. Este aspecto logra un nivel positivo de satisfacción, pero se señala una deficiencia en la cantidad en las unidades RN Río Clarillo y PN Vicente Pérez Rosales.
- Instalar mayor cantidad de letreros de ubicación en las unidades. Este aspecto es considerado insuficiente en un 30% de la población visitante de las ASP que los visualizó.
- Instalar puntos de venta de provisiones / abastecimiento dentro de las ASP, y velar por que cuenten con un surtido de productos que responda a las necesidades de los visitantes. Este aspecto que presenta uno de los indicadores críticos más altos
- Mejorar la señalización de los caminos interiores de las ASP, en especial en las unidades PN Lauca, RN Pampa del Tamarugal, RN Río de los Cipreses y PN Vicente Pérez Rosales.
- Mejorar las condiciones de mantención de los caminos interiores, ya que un 23% , en particular en PN Lauca, RN Río Clarillo y RN Río de los Cipreses.
- Las Áreas Silvestres Protegidas cuentan con medidas de seguridad que deben ser transmitidas a los visitantes mediante letreros informativos, folletos e indicaciones de los guardaparques al ingreso a la unidad. Actualmente un 86% de la población visitante desconoce su existencia, situación observada en todas las unidades. PN Lauca y Conguillío muestran un mayor nivel de conocimiento entre sus visitantes.

- Incentivar la asistencia de los visitantes a los Centros de Información Ambiental existentes en las Áreas Silvestres Protegidas entregando información al ingreso de las ASP de su existencia, ubicación, días, horarios de funcionamiento y charlas.
- Incentivar la utilización de los senderos y miradores existentes en las Áreas Silvestres Protegidas, actividad altamente valorada entre quienes la utilizan, mediante la entrega de información sobre estos al ingreso de los visitantes.
- Instalar señalización en las zonas de baño recreativo, ya que sobre un tercio de los visitantes que hacen uso de esta actividad señalan insuficiencia en este aspecto.
- Aumentar cantidad de paneles educativos en las ASP, aspecto que presenta insuficiencias. Esta situación es observada en la totalidad de las unidades con excepción de PN Puyehue.
- Estudiar la posibilidad de incorporar en las Áreas Silvestres Protegidas servicios de alimentación o lugares de abastecimiento de provisiones. Se manifiesta necesidad de contar con este tipo de servicios.
- Considerar la realización de visitas guiadas en las Áreas Silvestres Protegidas, aspecto solicitado por la población visitante como servicio que esperaría en las unidades.

ANEXOS

ANEXO 1: MODELO DE ANÁLISIS

La incorporación de un enfoque centrado en la participación de los usuarios involucra la adscripción a un modelo de gestión caracterizado por la evaluación de los resultados de ésta y la orientación al cliente, con una orientación a maximizar el impacto sobre los beneficiarios y optimizar la eficiencia en la asignación y empleo de los recursos. La evaluación de los resultados de la gestión comporta la introducción de sistemas de medición del valor generado y posibilita la retroalimentación necesaria para su corrección y adecuación, mientras que la orientación al cliente se insiste en la noción de destinatario final o beneficiario y su grado de satisfacción por los servicios que recibe. Ello introduce como factor esencial el concepto de calidad de servicio.

La calidad del servicio se expresa a través de la satisfacción usuaria, que es el índice del grado en que los beneficios de un producto o servicio han cumplido con las necesidades que el usuario tiene para recurrir a su utilización.

De este modo, en el proceso de evaluación de la satisfacción de clientes existen dos dimensiones.

Por una parte, los atributos y las cualidades de un producto o servicio que prometen ciertos beneficios como satisfactores de una necesidad, aspecto que guarda relación con características propias del producto y se refiere a la dimensión tangible de la calidad (del producto o del servicio). Las percepciones de calidad, es decir, del grado de cumplimiento con los beneficios ofrecidos por el oferente, es el primer elemento a evaluar en una medición de satisfacción. Esta dimensión corresponde a la evaluación que hacen los usuarios de todos los aspectos que componen el servicio recibido, que son factores controlables por el oferente (productor del servicio) y los elementos susceptibles de mejoramiento.

La otra dimensión tiene que ver con las necesidades del usuario y dicen relación más bien con las expectativas de satisfacción de éstas mediante el uso del servicio. El logro de los objetivos tenidos por el usuario para optar por el servicio se conforma en otro ámbito importante en la evaluación de la satisfacción.

La medición de la satisfacción de los usuarios implica instalarse en el punto de vista de éstos y, desde su percepción del producto-servicio, revisar la cadena de "producción" estableciendo los procesos claves y críticos para los objetivos institucionales, evaluando no solo el servicio en sí mismo sino también el proceso de prestación global, siendo esta evaluación de carácter subjetiva. La razón principal de medir satisfacción es establecer un *indicador de gestión* que permita controlar - evaluar y revisar - el modelo de gestión social.

Para determinar el nivel de satisfacción con los servicios brindados por Conaf en las Áreas Silvestres Protegidas se ha adoptado una metodología que considera la evaluación independiente de cada una de las dimensiones del servicio y medir la percepción global de éste al término de este proceso. De tal manera la valoración del servicio como un todo estará contextualizada por la revisión de todos los ámbitos donde se construye esta percepción final, conformando el *Índice de Satisfacción* de cada una de las unidades.

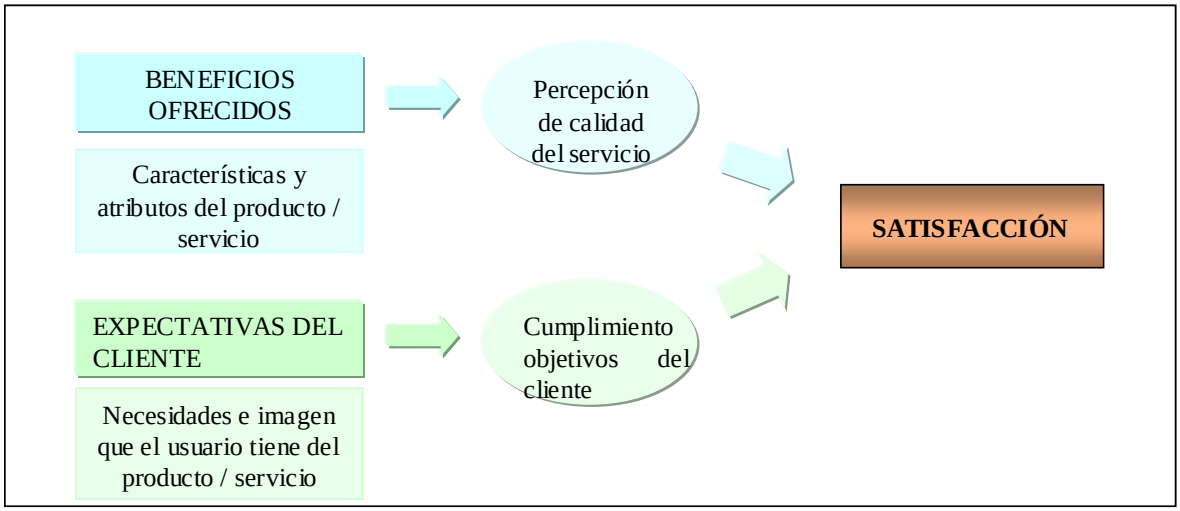
El Índice de Satisfacción nacional de los servicios prestados en las distintas unidades en estudio se conforma sobre la base del promedio de las calificaciones individuales ponderado por la cantidad de visitantes de cada uno de ellos. Para estimar este ponderador se utilizó la estadística de Conaf en cuanto a los visitantes de cada una de las unidades los meses de enero y febrero del año 2010.

Para medir la actitud hacia aspectos del servicio y la calificación de la satisfacción de los usuarios, el estudio considera la utilización de escalas de medición de 7 puntos, donde las notas 1, 2, 3 y 4 corresponden a una calificación negativa y se conforman en un *Indicador de Focalización Crítica*, aspectos que si alcanzan niveles significativos requieren ser intervenidos para corregir las falencias que los originan, y 6 y 7 corresponden a

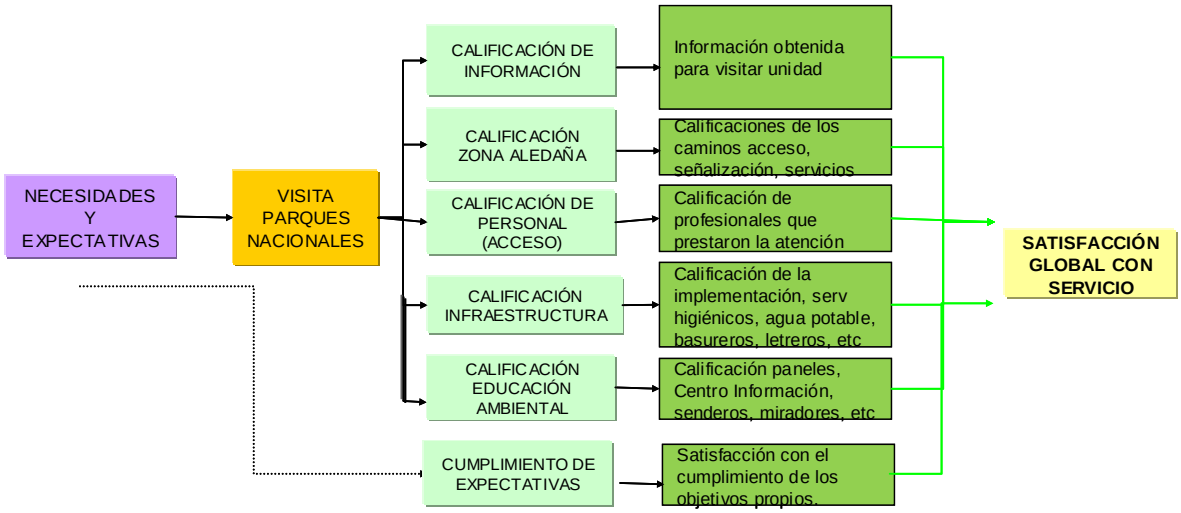
una calificación positiva, que conforman el *Indicador de Satisfacción*. La nota 5 corresponde a una evaluación neutra, la que no se incorpora en el modelo.

Los siguientes esquemas grafican el proceso de construcción del sentimiento de satisfacción

ESQUEMA DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



MODELO DE CONSTRUCCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LAS ASP



ANEXO II: INDICADORES DE SATISFACCIÓN

En general, se consideran los siguientes parámetros en la evaluación de satisfacción percibida:

- **Indicadores de Satisfacción**

  (Sumatoria de notas 7 y 6)

  - Indicador 80% y más: Calificación positiva. Los sujetos manifiestan escasa crítica y están conformes con el servicio entregado.
  - Indicador 70% a 79%: Calificación moderadamente positiva. Significa que un 70% a un 79% de los sujetos calificó positivamente, pero que hay más de un 20% de usuarios que calificó con evaluaciones inferiores (neutras o directamente negativas). Esta calificación lleva emergencia de elementos de inconformidad.
  - Indicador menor a 70%: Calificación baja. Más de un 30% (1 de cada 3, en el mejor de los casos) de los entrevistados calificó con notas inferiores a 5. Lleva asociada siempre aspectos críticos.

- **Indicadores de Focalización**

  (Sumatoria de notas 1, 2, 3 y 4)

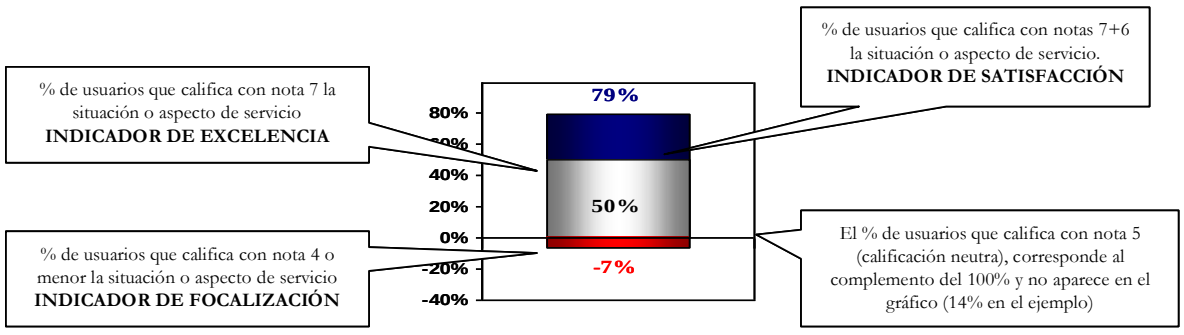
  - Indicador 5% y menos: Significa que el 5% o menos de los sujetos puso nota inferior a 5 (nota estimada neutra). Los sujetos manifiestan escasa crítica y están relativamente conformes con el servicio entregado.
  - Indicador 6% a 10%: Entre un 6% y un 10% de las personas calificó con nota negativa. Estos son focos de preocupación y es recomendable una intervención de mejoramiento.
  - Indicador mayor a 10%: Más de un 10% de los sujetos está poniendo notas negativas. Representa los aspectos críticos y que requieren de intervención.

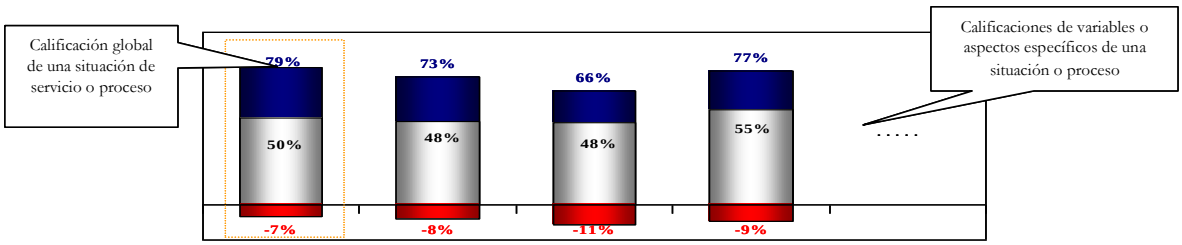
- **Indicadores de importancia**

  - Porcentaje entre 0% y 100%, que indican la incidencia relativa de la variable (o aspecto específico) en la calificación global.

ANEXO III: PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS

Los resultados relativos a niveles de satisfacción y calificación de aspectos se presentan de la siguiente manera[1]:





[1] Respuestas que implican No sabe / No responde no se incorporan en la tabulación

ANEXO IV: PROMEDIOS DE LAS EVALUACIONES DE LAS DIMENSIONES

Unidad/Dimensiones	Nº Encuestas	Zona Aledaña	Acceso	Personal	Infraestructura	Act. de Recreación /Educación Ambiental	Cumplimiento Expectativas	Evaluación General
PN Lauca	100	5,6	5,7	5,8	5,5	5,6	6,2	5,8
RN Pampa del Tamarugal	80	5,4	6,0	6,4	5,1	5,7	5,9	5,6
RN Los Flamencos	200	6,0	6,2	5,9	6,0	6,3	6,5	6,1
PN Pan de Azúcar	150	5,8	5,8	5,4	5,6	5,7	5,8	5,7
RN Pingüino de Humboldt	150	4,9	5,5	6,2	5,7	6,0	6,3	5,8
RN Río Clarillo	200	5,6	6,0	6,5	5,9	5,9	6,3	6,1
PN Rapa Nui	150	5,1	5,4	5,9	5,1	5,5	5,9	5,5
PN La Campana	150	5,3	6,1	6,1	5,9	5,7	6,1	5,9
RN Río de los Cipreses	150	4,8	5,8	6,0	5,6	5,5	5,8	5,6
PN Radal Siete Tazas	200	5,1	6,1	5,9	6,0	6,0	6,1	5,8
PN Laguna del Laja	150	5,3	6,5	6,2	5,6	6,0	5,9	5,7
PN Conguillío	200	5,7	6,1	6,0	5,7	6,3	6,3	5,8
PN Puyehue	200	6,1	6,1	6,2	6,0	6,1	6,4	6,0
PN Vicente Pérez Rosales	200	5,6	6,0	6,3	5,9	5,8	6,3	6,0
PN Queulat	150	5,7	6,1	6,3	6,1	6,1	6,6	6,1
PN Torres del Paine	300	5,5	5,9	6,0	5,5	5,7	6,1	5,8
ASP	**2730**	**5,6**	**6,0**	**6,2**	**5,8**	**5,9**	**6,2**	**5,9**

Base para los promedios de cada dimensión es Total Respondentes, a diferencia de los indicadores de satisfacción de cada dimensión que considera Total Entrevistas.

ANEXO V: DIMENSIONES DE ANÁLISIS, ASPECTOS EVALUADOS Y PROPÓSITOS CONSIDERADOS

Dimensiones de análisis, aspectos evaluados y propósitos considerados en la evaluación		
ZONA ALEDAÑA		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
Aspectos relacionados con la zona aledaña al PN • Camino de Acceso • Señalización de la ruta • Servicios utilizados por los visitantes (Almacén, Tienda souvenir, Restaurant, Alojamiento, Servicios turísticos e Información turística • Evaluación general de la zona aledaña	¿Cómo evalúa los caminos de acceso al ASP? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto al camino de acceso al PN
	¿Cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al ASP? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto a la señalética que indica el PN en la ruta de acceso
	¿Cómo evalúa cada servicio utilizado? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto a los servicios utilizados en la zona aledaña al PN
	En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en la zona aledaña --camino de acceso, señalética, servicios utilizados--? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta dimensión
ACCESO		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
Aspectos relacionados con el acceso al PN • La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF • Paneles informativos en la entrada al PN • Estacionamientos en el acceso al PN • Evaluación general del acceso	¿Cómo evalúa la fluidez, rapidez en el pago del ingreso, toma de datos por parte de CONAF? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto a la fluidez, rapidez en el ingreso al PN
	¿Vio los paneles de información en la entrada del PN? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de exposición de los visitantes a los paneles informativos
	¿Cómo califica los paneles informativos de la entrada al PN?	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes que vieron los paneles informativos en la entrada
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿Cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al PN?	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta dimensión

PERSONAL		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
Aspectos técnicos y actitudinales del personal de guardaparques • Información entregada • Preparación • Pertinencia indicaciones • Presencia • Disposición • Evaluación general personal guardaparques	¿Cómo califica la información que le dio el personal de guardaparques a su llegada a la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre la calidad de información proporcionada por guardaparques al ingreso del PN
	¿Cómo evalúa la preparación del personal de guardaparques para entregarle información sobre el PN? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre las capacidades técnicas y conocimiento del personal de guardaparques
	¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de guardaparques en relación con la información que requería? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes respecto a las indicaciones entregadas
	¿Cómo califica la presencia de guardaparques al interior del PN? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre la cantidad de guardaparques en el PN
	¿Cómo evalúa la disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes respecto a la disposición (actitud) de los guardaparques
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿Cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de guardaparques? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta dimensión

INFRAESTRUCTURA		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
Aspectos relacionados con la infraestructura del PN • Implementación área de estadía • Servicios higiénicos • Disponibilidad de agua para consumo • Disponibilidad de lavaderos de ropa y loza • Disponibilidad de basureros • Disponibilidad de estacionamiento • Letreros de ubicación • Punto de venta de provisiones • Caminos interiores RN • Medidas de seguridad • Evaluación general infraestructura	¿Utilizó las instalaciones? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de las instalaciones de cada aspecto evaluado --implementación, servicios higiénicos, puntos de agua para consumo, lavaderos de loza y ropa, basureros, estacionamientos y puntos de abastecimiento de provisiones.
	¿Considera que las instalaciones son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la cantidad de instalaciones existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado --implementación, servicios higiénicos, puntos de agua para consumo, lavaderos de loza y ropa, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, puntos de abastecimiento de provisiones y medidas de seguridad
	¿Considera que las instalaciones son accesibles? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la accesibilidad de las instalaciones existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado --implementación, servicios higiénicos, puntos de agua para consumo, lavaderos de loza y ropa, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, puntos de abastecimiento de provisiones y medidas de seguridad
	¿Considera que las instalaciones están bien mantenidas? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de las instalaciones existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado --implementación, servicios higiénicos, puntos de agua para consumo, lavaderos de loza y ropa, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, caminos interiores y medidas de seguridad
	¿Considera que los caminos interiores están bien señalizados? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la señalización de los caminos interiores

	¿Considera que las medidas de seguridad se encuentran bien ubicadas? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la ubicación de las medidas de seguridad
	¿Considera que los puntos de abastecimiento de provisiones están bien surtidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto al surtido de los puntos de abastecimiento de provisiones
	¿Había disponibilidad de basureros? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la disponibilidad de basureros en la zona
	¿Existen medidas de seguridad / punto de abastecimiento de provisiones? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto de la existencia de medidas de seguridad / puntos de abastecimiento de provisiones
	¿Vio los paneles de ubicación? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visualización por parte de los visitantes de los paneles de ubicación existentes
	¿Cómo califica las instalaciones de la zona en que se encuentra? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron las instalaciones existentes de cada aspecto evaluado -- implementación, servicios higiénicos, puntos de agua para consumo, lavaderos de loza y ropa, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, puntos de abastecimiento de provisiones, caminos interiores y medidas de seguridad.
	¿Por qué razones califica con nota__ los servicios higiénicos? Pregunta Abierta	Conocer las razones positivas o negativas que avalan la calificación
	¿Cree pertinente contar con servicios higiénicos adaptados para niños? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de pertinencia de servicios higiénicos para niños
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de la infraestructura de la Reserva? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta dimensión

ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
Aspectos relacionados con las actividades recreativas y educación ambiental • Centro de Información Ambiental (CIA) • Senderos educativos y recreativos • Miradores • Áreas de baño recreativo • Paneles educativos • Evaluación general actividades recreativas y educación ambiental	¿Utilizó las actividades recreativas y actividades de educación ambiental? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de las actividades recreativas y de educación ambiental de cada aspecto evaluado –senderos, miradores, áreas de baño recreativo y paneles educativos
	¿Visitó el Centro de Información Ambiental? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visita al Centro de Información Ambiental
	¿Vio los paneles educativos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visualización de los paneles educativos existentes
	¿Considera que es entretenida la forma en que está expuesta la información? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto al nivel de entretención en que está expuesta la información
	¿Considera que las actividades recreativas y de educación ambiental son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la cantidad de actividades recreativas y de educación ambiental existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado –Centro de Información Ambiental, senderos, miradores, áreas de baño recreativo y paneles educativos.
	¿Considera que el tamaño del Centro de Información Ambiental es adecuado? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto al tamaño del Centro de Información Ambiental
	¿Considera que las actividades recreativas y de educación ambiental están señalizadas? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la señalización de las actividades recreativas y de educación ambiental existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado –senderos, miradores y áreas de baño recreativo.
	¿Considera que los paneles educativos están bien ubicados? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la ubicación de los paneles educativos
	¿Considera que las actividades recreativas y de educación ambiental son interesantes? Escala	Conocer la percepción de los visitantes respecto a lo atractivo / interesante que

	Dicotómica (SI/NO)	son las actividades recreativas y de educación ambiental existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado – Centro de Información Ambiental, senderos, miradores, áreas de baño recreativo y paneles educativos.
	¿Considera que los componentes de las actividades recreativas y de educación ambiental están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto del estado de mantención de los componentes de las actividades recreativas y de educación ambiental existentes que han utilizado de cada aspecto evaluado --Centro de Información Ambiental, senderos, miradores, áreas de baño recreativo y paneles educativos.
	¿Por qué razones califica con nota__ el Centro de Información Ambiental? Pregunta Abierta	Conocer las razones positivas o negativas que avalan la calificación
	¿Por qué razones califica con nota__ los paneles educativos? Pregunta Abierta	Conocer las razones positivas o negativas que avalan la calificación
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y de educación ambiental en la Reserva? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta Dimensión
SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
• Servicios utilizados • Nivel de importancia servicio (jerarquización)	De los servicios que utilizó, ¿cuáles son los que hicieron que su experiencia recreativa-educativa en esta área protegida fuera más grata?	Establecer qué servicios utilizados por los visitantes generaron una mayor gratificación
	¿Cuál de los servicios utilizados es el más importante?, ¿Y cuál es el segundo en importancia?	Jerarquizar el nivel de importancia de los servicios utilizados en los visitantes

SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
• Servicios esperados • Nivel de importancia servicio esperado (jerarquización)	¿Qué otros servicios o actividades le interesaría que estuviesen presentes en este sector?	Establecer qué servicios interesarían a los visitantes que estuviesen presentes
	¿Cuál de los servicios esperados es el más importante? ¿Y el segundo?	Jerarquizar el nivel de importancia de los servicios esperados por los visitantes
EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
• Evaluación general de la satisfacción con la visita • Razones de la evaluación general • Recomendación de visita al PN • Situación actual en relación visitas anteriores	Pensando en todos los aspectos evaluados, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque? Calificación (nota 1 a 7)	Establecer un indicador de satisfacción respecto de los servicios entregados por el Parque a los visitantes
	¿Qué lo/la hace calificar con un__(evaluación asignada) la calidad de los servicios que se ofrecen en el Parque?	Conocer las razones positivas o negativas que avalan la calificación
	¿Le recomendaría a otras personas que visitaran esta unidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de recomendación del Parque
	De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Parque han mejorado, se han mantenido igual o han desmejorado?	Conocer la percepción de los visitantes respecto al estado actual del Parque en relación a sus visitas anteriores
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
• Expectativas	Pensando en las expectativas que tenía sobre el servicio que ofrece la Reserva cuando decidieron venir, y utilizando una escala de 7 puntos, ¿cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque?	Conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas iniciales de los visitantes al visitar el Parque

INFORMACIÓN GENERAL		
Aspectos Evaluados	**Pregunta**	**Propósito**
• Estadía	¿Cuántos días permanecerá en este sector de la ASP?	Establecer los días de permanencia en el sector del Parque
• Medios de traslado al Parque	¿Cómo se trasladó al Parque? Pregunta abierta	Conocer los medios de traslado que utilizan los visitantes hacía el Parque
• Motivo elección Parque sobre otras alternativas	¿Por qué eligió este Parque por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? Pregunta abierta	Establecer los motivos de elección del Parque por sobre otras alternativas
	¿Y cuál es el motivo más importante para haber elegido la Reserva? ¿Y en segundo lugar?.	Jerarquizar el nivel de importancia de los motivos para elegir el Parque por sobre otras alternativas
• Visita a Reserva	¿Es esta la primera vez que visita el Parque? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visitación del Parque
	¿Cuántas veces la ha visitado?	Conocer la cantidad de visitas anteriores al Parque de los visitantes
• Visita a otros Parques o Reservas	¿Ha visitado otros parques o reservas? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visitación a parques o reservas nacionales entre los visitantes del Parque
	¿Cuáles parques o reservas ha visitado? Pregunta Abierta	Conocer los parques o reservas que han visitado los usuarios del Parque
• Forma de enterarse de la Reserva	¿Cómo se enteró de este Parque? Pregunta abierta	Conocer la forma que los visitantes se enteraron del Parque
• Medios de información sobre Reserva	¿Ha visto o leído información sobre este Parque en diarios, revistas, TV, guía turística, oficina de turismo u otro lugar? Escala Dicotómica(SI/NO)	Establecer si los visitantes del Parque se han informado
	¿En qué medios o lugares se ha informado? Pregunta abierta	Conocer los medios de información en los cuales los visitantes se han informado del Parque
	¿Cómo evalúa la información sobre el Parque que ha visto en los distintos medios declarados? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción de los visitantes de la información obtenida en los medios de información utilizados

• Información de las ASP	¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas? Pregunta abierta	Conocer qué información le gustaría encontrar a los visitantes en los medios de información acerca de la áreas silvestres protegidas
• Medios o lugares de información sobre ASP	¿Dónde, en qué medios o lugares, le gustaría encontrar información acerca de las áreas silvestres protegidas? Pregunta abierta	Conocer en qué medios o lugares le gustaría a los visitantes encontrar información sobre las ASP
• Expectativas iniciales	Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? Pregunta abierta	Establecer las expectativas iniciales de los visitantes al determinar visitar el Parque

ANEXO VI: CUESTIONARIO

ENCUESTA DE CALIDAD SNASPE AÑO 2011					
ASP:					
Sector		**Punto**	1 Merienda 4 Hostal / Hostería 2 Campismo 5 Miradores 3 Cabañas 6 Senderos	**Fecha :**	**Nº :**
Encuestador			**Supervisor**		
Buenos Días. Soy encuestador de la empresa Search Consultores, y me encuentro realizando un Estudio de Calidad de Servicios para la Corporación Nacional Forestal. ¿Podría darme unos 10 minutos de su tiempo para hacerle algunas preguntas?					

A.- INFORMACIÓN GENERAL

A1 ¿Cuántos días permanecerá en esta Área Silvestre Protegida? _____/ días

A2 ¿Cómo se trasladó al parque? 1 Tour 2 Vehículo propio 3 Bus / Locomoción colectiva 4 A pie 5 Otro (Especificar)_____

A3 ¿Por qué eligió este parque (reserva) por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? **Encuestador: Respuesta espontánea. Que entrevistado mencione al menos 1 opción**

A4 ¿Y cuál es el motivo más importante para haber elegido este parque? ¿Y en segundo lugar (**jerarquizar según las más importantes**).

	A3 Razón	A4 Orden
Por su atractivo natural	1	
Porque se lo recomendaron	2	
Por los servicios que encontraría dentro del área	3	
Por cercanía	4	
Por conveniencia económica	5	
Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza	6	
Otra (Especificar)		

A5 ¿Es ésta la primera ocasión en que visita este parque? Si 1
No 2 ¿Cuántas veces lo ha visitado? ( )

A7 ¿Ha visitado otros parques nacionales en el país? Si 1 ¿Cuáles? _____
No 2 _____
_____

A8 ¿Cómo se enteró de este parque? **Encuestador: Respuesta espontánea**

La conoce desde hace tiempo	1
Recomendación de terceros	2
Diarios / Revistas	3
Guía turística	4
Internet	5
Oficina turismo	6
Otra (Especificar)	

A9 ¿Ha visto o leído información sobre este Parque en diarios, revistas, TV, Guía turística, Oficina de turismo u otro lugar? Si 1
No 2 (**Salte a A12**)

A10 ¿En qué medios o lugares?

1 Diarios / Revistas 2 TV 3 Internet 4 Guía turística 5 Oficina turismo 6 Otro ¿Cuál? _____

A11 Y usando una escala de notas de siete (7) puntos, donde 1 es **Muy Mala** y 7 es **Excelente** ¿cómo evalúa la información sobre el Área Silvestre Protegida que ha visto en ____ (**según A10**)? (diarios, revistas, internet u otro).

Diarios / Revistas	(1 a 7)
TV	(1 a 7)
Internet	(1 a 7)
Oficina turismo	(1 a 7)
Guía turística	(1 a 7)
Otro (**según A10)**	(1 a 7)

A12 ¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas? (**Respuesta espontánea**)

A13 ¿Dónde, en qué medios o lugares, le gustaría encontrar información acerca de las áreas silvestres protegidas? (**Respuesta espontánea**)

A14 Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar **en cuanto a los servicios que se ofrecen en el**? ¿Algo más? (**Respuesta espontánea**)

B.- EVALUACIÓN DE ZONA ALEDAÑA

Pensando en la zona aledaña al Parque, los caminos de acceso, la señalización de la ruta, y utilizando una escala en que 1 es Muy Malo y 7 es Excelente queremos conocer su opinión sobre distintos aspectos de esta zona

B1 ¿Cómo evalúa los caminos de acceso al Área Protegida?	(1 a 7)
B2 Y utilizando la misma escala ¿cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al Área Protegida?	(1 a 7)

B3 ¿Cuáles servicios que se ofrecen en la zona aledaña del parque utilizó? (**Lea alternativas)**

B4 Usando notas entre 1, Muy Malo y 7, Excelente ¿cómo evalúa…….. (**cada servicio utilizado**)

	B3 Servicios	B4
Almacén para venta de alimentos / bebidas	1	(1 a 7)
Tienda de souvenirs	2	(1 a 7)
Restaurante o lugares para comer	3	(1 a 7)
Alojamiento	4	(1 a 7)
Servicios turísticos (turismo aventura)	5	(1 a 7)
Información turística	6	(1 a 7)

B5 ¿ En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en la zona aledaña al parque	(1 a 7)

C.- EVALUACIÓN EN EL ACCESO DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA

A continuación queremos evaluar la zona de acceso al parque. De acuerdo con su experiencia, y utilizando una escala de 7 puntos donde **1 es Muy Malo y 7 es Excelente,** ¿cómo evalúa ……..

C1 La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF	(1 a 7)
C2 ¿Vio los paneles de información en la entrada al parque? Si 1 ¿Y cómo califica los paneles informativos de la entrada? No 2 (**Pase a P.C3**)	(1 a 7)
C3 ¿Y cómo califica los estacionamientos en el acceso del parque? (**En caso que los hubiese utilizado)**	(1 a 7)
C4 En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al parque?	(1 a 7)

D.- EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA

En relación con el personal de Guardaparques e Información al acceso del parque y de acuerdo con su experiencia, utilizando una escala de 7 puntos donde **1 es Muy Malo y 7 es Excelente,** ……

D1 ¿Cómo califica la información que le dio el personal de GUARDAPARQUES a su llegada a la unidad? (normas de conducta, servicios disponibles, actividades recreativas, charla en panel de acceso, etc.)	(1 a 7)
D2 ¿Cómo evalúa la preparación del personal de GUARDAPARQUES para entregarle información sobre el parque?	(1 a 7)
D3 ¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de GUARDAPARQUES en relación con la información que Ud. requería?	(1 a 7)
D4 ¿Cómo califica la presencia de GUARDAPARQUES al interior de la unidad?	(1 a 7)
D5 ¿Cómo evalúa la disposición del personal de GUARDAPARQUES para atender sus necesidades y demandas?	(1 a 7)
D7 En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de Guardaparques en el acceso a éste?	(1 a 7)

E.- EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA

Pensando en la infraestructura disponible en el parque (zonas de camping, servicios higiénicos, disponibilidad de agua potable, abastecimiento provisiones, etc) y utilizando una escala de 7 puntos donde **1 es Muy Malo y 7 es Excelente,** queremos conocer su opinión:

E1 En cuanto a la implementación de la zona en la que se encuentra: mesa, bancas, delimitación sitios, albergue, cabañas	¿Es suficiente? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidas? Si 1 No 2	¿Y cómo los califica la implementación de la zona en que se encuentra?	(1 a 7)
E2 Y en relación con los servicios higiénicos, ¿los utilizó? Si 1 No 2 (**a E3**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica los servicios higiénicos?	(1 a 7)
Si evaluó los servicios higiénicos. ¿Por qué los califica con un _____(**según E2**). ¿Por qué los evalúa con esta nota? ¿Qué mejoraría?					
E3 ¿Cree pertinente contar con servicios higiénicos adaptados para niños (mudadores, baños para pequeños, lavamanos a su altura, etc)					Si 1 No 2
E4 Pensando en la disponibilidad de agua para consumo ¿La utilizó? Si 1 No 2	¿Es suficiente? Si 1 No 2	¿Es accesible? Si 1 No 2	¿Está bien mantenida? Si 1 No 2	¿Y cómo califica la disponibilidad agua para consumo?	(1 a 7)
E5 En relación con la disponibilidad de lavaderos de loza y ropa ¿Los utilizó? Si 1 No 2 (**a E6**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica la disponibilidad de lavaderos?	(1 a 7)
E6 ¿Había disponibilidad de basureros Si 1 No 2 (**a E7**) ¿Los utilizó? Si 1 No 2 (**a E7**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica la disponibilidad de basureros?	(1 a 7)
E7 En cuanto a la disponibilidad de estacionamientos ¿Los utilizó? Si 1 No 2 (**a E8**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica la disponibilidad de estacionamientos?	(1 a 7)
E8 Y en relación con los letreros de ubicación ¿Los vio? Si 1 No 2 (**a E9**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica los letreros de ubicación?	(1 a 7)

E9 Y pensando en el abastecimiento de provisiones ¿Existe un kiosco u otro para venta de provisiones? Si 1 No 2 (**a E10**) Los utilizó? Si 1 No 2 (**a E10**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien surtidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica el abastecimiento de provisiones?	(1 a 7)
E10 En relación con los caminos interiores del parque		¿Están bien señalizados? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica los caminos interiores?	(1 a 7
E11 ¿Existen medidas de seguridad en este sector: comunicación, emergencia, primeros auxilios, teléfono? Si 1 No 2 (**a E12**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Son accesibles? Si 1 No 2	¿Están bien ubicados? Si 1 No 2	¿Y cómo califica las medidas de seguridad?	(1 a 7)
E12 ¿En general cómo evalúa la calidad de la infraestructura del parque?					(1 a 7)

F.- ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Pensando en las actividades recreativas y en la educación ambiental, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, nos interesa evaluar los siguientes aspectos

F1 En relación con el Centro de Información Ambiental ¿Lo visitó? Si 1 No 2 (**a F2**)	¿Es entretenida la forma en que esta expuesta la información? Si 1 No 2	¿Su tamaño es adecuado? Si 1 No 2	¿Es interesante? Si 1 No 2	¿Está bien mantenido? Si 1 No 2	¿Y cómo califica el Centro de Información?	(1 a 7)
Si evaluó el Centro de Información ambiental. ¿Por qué los califica con un _____(**según F1**). ¿Qué mejoraría?						
F2 ¿Utilizó los senderos educativos y recreativos? Si 1 No 2 (**a F3**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Están señalizados? Si 1 No 2	¿Son interesantes? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica los senderos?	(1 a 7)
F3 ¿Utilizó los miradores disponibles en el área? Si 1 No 2 (**a F4**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Están señalizados? Si 1 No 2	¿Son interesantes? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo califica los miradores disponibles?	(1 a 7)
F4 En relación con las áreas de baño recreativo, para nadar / refrescarse, ¿las utilizó? Si 1 No 2	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Están señalizadas? Si 1 No 2	¿Son interesantes? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidas? Si 1 No 2	¿Y cómo califica las áreas de baño?	(1 a 7)

F5 En cuanto a los paneles educativos en la unidad ¿Los vio? Si 1 No 2 (**a F6**)	¿Son suficientes? Si 1 No 2	¿Están bien ubicados? Si 1 No 2	¿Es interesante la información expuesta? Si 1 No 2	¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	¿Y cómo los califica?	(1 a 7)
Si evaluó los paneles educativos. ¿Por qué los califica con un _____(**según F5**). ¿Qué mejoraría?						
F6 En general, ¿cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y la educación ambiental en el parque?						(1 a 7)

G.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES

G1 ¿De los servicios que utilizó, ¿cuáles son los que hicieron que su experiencia recreativa- educativa en esta área protegida fuera más grata? **Encuestador: Respuesta espontánea**

G2 ¿Cuál es la más importante? ¿Y cuál es la segunda en importancia? ¿Y la tercera? **(jerarquizar en orden de importancia).**

Áreas de campismo / merienda	1		Actividades de Turismo Aventura	7	
Servicios de alimentación (cafetería, restorán)	2		Cabalgatas	8	
Baños / servicios sanitarios	3		Actividades para Adultos Mayores	9	
Información Bilingüe	4		Baños para discapacitados	10	
Senderos para discapacitados	5		Otras (Especificar)		
Venta de provisiones	6				

H.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS

H1 ¿Qué otros servicios y actividades le interesaría que estuvieran presentes en este sector? **Encuestador: Lea alternativas**

H2 ¿Y cuál es la más importante? ¿Y cuál es la segunda en importancia? ¿Y la tercera? **(jerarquizar en orden de importancia).**

Servicios de alimentación (cafetería, restorán)	1		Venta de provisiones	6	
Áreas de Baño (Natación)	2		Actividades de Turismo Aventura	7	
Visitas Guiadas	3		Cabalgatas	8	
Actividades y Juegos para Niños	4		Actividades para Adultos Mayores	9	
Información Bilingüe	5				

I.- EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

I1 Pensando en todos los aspectos evaluados, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es **Nada Satisfecho** y 7 es **Totalmente Satisfecho**, ¿cuán satisfecho está Ud. **con la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque**?	(1 a 7)
I2 ¿Qué lo/a hace calificar con un ___(**evaluación asignada**) la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque? ¿Por algo más? (**Respuesta espontánea**)	
I3 Le recomendaría a otras personas que visitaran esta unidad? Si 1 No 2	
I4 **Si ha visitado antes la unidad** De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Parque (**leer alternativas**) Han mejorado 1 Se mantienen igual 2 Han desmejorado 3	

J.- CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

J1 Pensando en las expectativas que tenía sobre el servicio que ofrece el Parque cuando decidieron venir (**según A14),** y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho está Ud. **con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque**?	(1 a 7)

L.- CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO Y GRUPO ACOMPAÑANTES

¿Quién lo acompaña en su visita?	Solo 1 Pareja 2 Familia 3 Grupo de amigos 4 Grupo guiado 5
Si está en pareja o en grupo Por favor indique la constitución del grupo de visitantes, incluyendo al entrevistado	

Constitución del Grupo	<18	18 a 29	30 a 50	51 a 65	Más de 65
Hombres					
Mujeres					

¿Hay alguna persona discapacitada o con requerimientos especiales en su grupo? Tipo de discapacidad, edad	Mental 1 Motriz 2 Visual 3 Auditivo 4 por edad 5
ANOTE el género del encuestado/a **NO LO PREGUNTE**.	Femenino 1 Masculino 2
¿Cuál es su nacionalidad?	Chilena 1 Otra (cuál): _____
¿Dónde reside habitualmente ? (País, **Región, Comuna si reside en Chile**)	_____ - _____ - _____ País Región Comuna
¿En qué rango de edad se encuentra?	Entre 18 y 29 años 1 Entre 30 y 50 2 Entre 51 y 65 3 Más de 65 años 4
¿Cuál fue el último nivel de estudios que cursó?	Básica / Primaria 1 Media / Secundaria 2 Técnica 3 Universitario / Terciaria / Superior 4

Gracias por su tiempo.

Nombre Entrevistado		Teléfono (Nacional)
Encuestador		Fecha _____/ _____/ 2011
Supervisor		Fecha _____/ _____/ 2011