



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**

RESERVA NACIONAL RÍO CLARILLO



RESERVA NACIONAL RÍO CLARILLO

INDICE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	3
I ANTECEDENTES	13
II OBJETIVOS	15
II METODOLOGÍA	15
IV DESCRIPCIÓN DEL EMPLAZAMIENTO	17
V ANÁLISIS DE RESULTADOS	20
5.1 Información general	20
5.2 Expectativas en relación con la unidad	27
5.3 Dimensiones de análisis	28
5.3.1 Zona aledaña	28
5.3.2 Acceso al Área Silvestre Protegida	29
5.3.3 Percepción del personal	30
5.3.4 Infraestructura	31
5.3.5 Actividades de recreación y educación ambiental	45
5.4 Servicios y actividades valoradas	52
5.5 Servicios y actividades esperados en la unidad	53
5.6 Evaluación general	54
5.7 Cumplimiento de las expectativas	56
5.8 Comparación con visitas anteriores	57
5.9 Disposición a recomendar	57
VI INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	58
VII ANÁLISIS DE GÉNERO	60
VIII CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES	62
IX CONCLUSIONES	66
X RECOMENDACIONES	67
ANEXO 1 Modelo de análisis	69
ANEXO 2 Indicadores de satisfacción	71
ANEXO 3 Presentación de resultados	72
ANEXO 4 Promedio de las evaluaciones de las dimensiones (por sector)	73
ANEXO 5 Dimensiones de análisis, Aspectos evaluados y Propósitos	74
ANEXO 6 Cuestionario	83

RESERVA NACIONAL RÍO CLARILLO

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe corresponde a la evaluación realizada en la Reserva Nacional Río Clarillo en el contexto del Estudio Evaluación de la percepción de los visitantes respecto de la calidad del servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado del año 2011. El estudio se realizó entre el 21 y el 29 de enero del 2011, y consideró un total de 200 encuestas distribuidas en seis sectores de la unidad: El Lingal, Maitén La Roca, La Tinaja, Los Quillayes, Rodeo de las Yeguas y Peumo A & B.

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 Recreativas y de Educación Ambiental— y de las expectativas tenidas por los visitantes para concurrir a la unidad, para luego obtener la Evaluación General de la satisfacción. Dentro del modelo utilizado la Evaluación General se conforma en el Indicador de calidad de servicios.

1. Caracterización de los visitantes.

La visita a la Reserva se conforma en una alternativa de actividad familiar, siendo en menor medida un lugar de concurrencia para grupos de amigos (11%), a la que se accede preferentemente en vehículo propio. Los visitantes a la RN Río Clarillo tienen una presencia mayoritaria del sexo femenino 52% y corresponden a sujetos cuyo adulto responsable tiene un nivel educacional en el que predominan sectores con una menor cantidad de años de estudio: 48% Enseñanza Media y 13% con Educación Básica.

La información recogida da cuenta de la presencia de visitantes que cuentan con experiencia en ella, 67% de los entrevistados, con la característica de ser usuarios frecuentes de la unidad, con un promedio de 7 visitas declaradas. Un 38% de los entrevistados ha visitado otras áreas silvestres protegidas, conducta que se incrementa en los sujetos menores de 50 años y es significativamente mayor en quienes tienen educación universitaria.

Las razones para visitar la unidad ponen de manifiesto que ésta es una alternativa interesante por responder a un lugar con atractivos naturales que se encuentra en una ubicación cercana que facilita la concurrencia a pasar el día, aspectos a los que se agrega la recomendación de terceros.

Las características de los visitantes de la RN Río Clarillo se presentan en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 1 Caracterización de los encuestados y acompañantes			
ASPECTO	INDICADOR		DESCRIPCIÓN
Encuestados /Grupo de Acompañantes	200 Encuestados	1941 Visitantes	Se entrevistó a 200 personas en representación de 1941 visitantes que accedieron a la Reserva Nacional.
Género	52% Mujeres		Considerando los entrevistados y sus grupos de acompañantes, el 52% de los visitantes son mujeres y un 48% hombres
Edad	33% Entre 30 y 50 años	32% Menores 18 años	La mayor cantidad de visitantes se encuentra en los rangos de edad entre 30 y 50 años y menores de 18 años. Un 18 % tiene entre 18 y 29 años. Un 13% tiene entre 51 y 65 años, siendo los mayores de 65 años solo un 4%
Procedencia	100%		La totalidad de entrevistados es de nacionalidad chilena
Nivel Educativo	48% Enseñanza Media		Un 27% de los entrevistados posee educación universitaria, un 13% posee educación técnica y un 13% solo posee enseñanza básica.
Acompañantes	88% En familia		Un 11% de los visitantes viene en grupo de amigos y el restante asiste con pareja o solo.
Visitas Anteriores	67% Más de 1 vez		Un 33% de los visitantes entrevistados declara visitar la Reserva por primera vez.
Visitas Otros Parques	38% Ha visitado		Un 62% de los entrevistados no ha visitado otros Parques o Reserva.
Medio de Transporte	88% Vehículo propio		Los restantes visitantes acceden en buses, a pie y otros medios de transporte
Discapacidad	17% Personas con discapacidad		Dentro de los visitantes con discapacidad hay: 39% motriz, 37% edad, 15% visual , 9% mental y 6% auditiva

2. Percepción de las dimensiones evaluadas

2.1 La Zona Aledaña

La evaluación de la Zona Aledaña a la RN Río Clarillo considera los caminos de acceso al Área Protegida, la señalización de la ruta para acceder a éste y la presencia de almacenes para venta de alimentos y/o bebidas, que fueron utilizados por un tercio de los entrevistados. Su evaluación es marcadamente negativa, de 57%, con la emergencia de indicadores de insuficiencia (evaluaciones negativas) elevados, 13%.

La calificación es negativa para los tres componentes evaluados, alcanzando niveles altamente críticos en el camino de acceso, 24%, y en la señalización en la ruta, 22%, situación que hace recomendable evaluar medidas que permitan corregir esta fuente de insatisfacción.

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. Este último componente no se encuentra presente en la unidad. La calificación obtenida por esta dimensión se inserta en un rango positivo, de 75%, avalado fundamentalmente por la evaluación de los paneles informativos a los que se expuso un 73% de los entrevistados, con una valoración del 86%, mientras que la fluidez en el acceso se enmarca en un nivel básico de 70%, con la emergencia de una focalización crítica importante, de 15%, que pone de manifiesto que un segmento significativo de entrevistados se muestra insatisfecho con este componente.

2.3 El personal de Guardaparques

La percepción del personal de la unidad se inserta en un alto nivel de satisfacción, manifestado por un 91% de los entrevistados, con calificaciones positivas y homogéneas para los distintos componentes de la Dimensión: la información que le dio el personal de Guardaparques a la llegada a la unidad, 88%; la preparación del personal para entregarle información sobre la Reserva, 89%; la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de guardaparques, 87%; la presencia de personal al interior de la unidad, 89% y la disposición mostrada para atender las necesidades y demandas de los visitantes, 92%. De acuerdo con la información obtenida la percepción del personal tiene una positiva incidencia en el indicador de satisfacción con los servicios de la unidad.

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. La Infraestructura se conforma en uno de los puntos centrales de la unidad, presente en las expectativas tenidas para concurrir a la Reserva, la que cuenta con una utilización de la totalidad de los entrevistados.

Un resumen de las evaluaciones realizadas a los distintos componentes de esta Dimensión se presenta en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 2 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Infraestructura						
Componentes/ variables	Disponibilidad (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Implementación		100	53	94	89	80
Servicios Higiénicos		79	45	96	75	63
Agua para Consumo		62	68	86	90	77
Lavadero de Loza y Ropa		55	39	86	89	64
Basurero	88	73	72	86	91	77
Estacionamiento		86	62	97	90	80
	Disponibilidad (%)	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Letreros de Ubicación		93	76	97	95	86
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Ubicación (%)	Evaluación (%)
Medidas de Seguridad	16		66	72	63	59
	Utilización (%)	Señalización (%)	Mantenimiento (%)			Evaluación (%)
Caminos Interiores	100	78	58			52

La calificación alcanzada por la Infraestructura se ubica en un plano positivo básico, con un 70% de aceptación, aunque no emergen indicadores de focalización negativa. Esta calificación se puede interpretar como la percepción de un área que cuenta con lo que se buscaba al visitar la unidad pero que se mostraría falente en entregar una satisfacción plena, falencias que no adquieren connotaciones críticas aunque requieren ser analizadas y subsanadas por su estrecha relación con las expectativas tenidas por los visitantes para concurrir a la Reserva.

Los componentes que forman parte de la Dimensión ponen de manifiesto una percepción dispar: alcanzan una calificación altamente positiva los letreros de ubicación, 86%; los estacionamientos, 80%; la disponibilidad de basureros, 77% y el agua para el consumo, 77%, mientras que se le asigna una calificación negativa que alcanza niveles críticos a los servicios higiénicos, 63%; los lavaderos de loza, 64%; la seguridad percibida en el interior, 59%, y, en particular, los caminos interiores, 52%.

En relación con los sectores que conforman la unidad se destaca la valoración asignada a la Infraestructura en Los Quillayes, la que alcanza una calificación de 88%, mientras que La Tinaja y Rodeo de las Yeguas se registra una evaluación positiva en un nivel básico (73% en ambos sectores). Maitén La Roca, 65%; El Lingal, 64%, y Peumo A & B, 65%, presentan indicadores negativos aunque no emergen insuficiencias en niveles críticos (solo en El Lingal y Rodeo de las Yeguas alcanza niveles que es necesario analizar para corregir)

La implementación del sector, componente que considera la presencia y habilitación de la zona de picnic, considerada de manera preferente en las expectativas, alcanza una calificación claramente positiva, 80%, aunque solo un 53% de los entrevistados la considera suficiente. Todos los sectores de la unidad alcanzan valores positivos.

La disponibilidad de agua para el consumo, otro de los aspectos esperados en la unidad, recibe una evaluación positiva, de 77%, donde se destacan los sectores Peumo A & B y Los Quillayes que alcanzan una alta valoración en este componente, mientras en Maitén La Roca y La Tinaja se registra una calificación negativa.

Los servicios higiénicos, el otro aspecto con alta presencia en las expectativas de los visitantes, alcanza una valoración crítica, con un 63% de aceptación y un indicador de focalización crítica altamente preocupante, de 19%. Para quienes evalúan positivamente los servicios higiénicos éstos cuentan con adecuada limpieza y mantención, mientras que para quienes se muestran disconformes son la falta de aseo y mantención así como su insuficiente cantidad los aspectos que avalan la calificación crítica. El Lingal, Los Quillayes y Peumo A & B alcanzan una calificación positiva básica, mientras que Maitén La Roca, La Tinaja y Rodeo de las Yeguas presentan una evaluación altamente negativa y con altos indicadores de focalización crítica.

Los caminos interiores se conforman en otro componente con calificación altamente negativa, de 52%, con un 22% de focalización crítica. La mantención aparece como el aspecto que presenta falencias en este componente.

2.5 Las Actividades de recreación y educación ambiental

Esta Dimensión –conformada por el Centro de Información Ambiental, los senderos educativos y recreativos, los miradores, las áreas de baño recreativo y los paneles educativos-- se caracteriza por

un bajo nivel de utilización de sus componentes, con excepción de la Zona de baño recreativo, utilizada por casi la totalidad de los entrevistados.

En el cuadro siguiente se presentan los valores alcanzados en la percepción de los distintos aspectos considerados en la evaluación de los componentes de esta Dimensión.

CUADRO N° 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	4	*	*	*	*	*
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Señalización (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Senderos	17	74	91	97	82	88
Miradores	14	39	39	100	86	71
Áreas de Baño Recreativo	98	90	41	99	94	86
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Ubicación (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Paneles Educativos	29	64	91	98	91	86

La calificación de la Dimensión alcanza a un 77%, valoración asignada en función de la utilización de la zona de baño recreativo y de un tercio de los entrevistados que se expusieron y evaluaron los paneles educativos. El segmento femenino le asigna una mejor evaluación que el masculino. Los senderos educativos y los miradores cuentan con una baja utilización, de 17% y 14% respectivamente, con una calificación altamente positiva para los senderos, 88% y positiva básica, 71%, para los miradores.

5. Fortalezas y debilidades

La información obtenida pone de manifiesto la presencia de fortalezas y debilidades en las dimensiones que conforman la satisfacción con los servicios, las que se presentan en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 4 Fortalezas y debilidades estimadas en los servicios de la Reserva		
Dimensión	Fortalezas	Debilidades
Zona Aledaña		<p>Evaluación deficitaria, con un alto nivel de críticas al camino de acceso y a la señalización de la ruta.</p> <p>Los servicios ofrecidos en la Zona Aledaña son escasamente utilizados –solo se mencionan almacenes— y los usados son calificados en forma deficiente.</p>
Acceso	Evaluación positiva como Dimensión, avalada por la calificación altamente positiva de los paneles informativos entre quienes se expusieron a ellos.	Calificación positiva básica en la fluidez en el ingreso (boletería), con un alto nivel de críticas.
Personal	El personal de guardaparques logra una evaluación de excelencia – superior al 90%--, con calificaciones altamente satisfactorias. Destaca la disposición del personal	
Infraestructura	Evaluación positiva como Dimensión, avalada por la calificación obtenida por componentes como la implementación, puntos de agua para consumo, basureros, estacionamientos y paneles educativos.	<p>Evaluaciones bajas con niveles de crítica importantes a los: servicios higiénicos, lavaderos, caminos interiores.</p> <p>Las medidas de seguridad no son conocidas por los visitantes (solo un 16% los evalúa).</p>
Actividades recreativa y educación ambiental	Evaluación positiva como Dimensión, avalada por la valoración obtenida por las áreas de baño recreativo –altamente positiva—y los paneles educativos.	Baja utilización de los senderos y de los miradores y, en particular, del CIA.
Cumplimiento expectativas	Las expectativas para visitar la unidad tienden a ser satisfechas. La Reserva cumple con lo que los visitantes buscan al visitarla	

6. Conclusiones

- 6.1 Los visitantes de la RN Río Clarillo responden a una población que cuenta con experiencia con la unidad, los que valoran el atractivo natural con que cuenta y la cercanía de sus lugares de residencia que facilita el concurrir a realizar actividades grupales, preferentemente familiares, por el día.
- 6.2 Dado el conocimiento previo con la unidad, las expectativas son consistentes con lo que ésta les ofrece, centradas fundamentalmente en contar con instalaciones necesarias de una zona de picnic, que disponga de quinchos y de servicios higiénicos y agua potable para el consumo, en un contexto general atractivo por lo natural.
- 6.3 La información obtenida pone de manifiesto que los visitantes encuentran instalaciones que responden en general a las expectativas tenidas para concurrir a la unidad, lo que les permite satisfacer sus motivaciones básicas de pasar un día en un medio natural y gratificante.
- 6.4 Si bien la percepción tenida de los servicios es positiva, emergen indicadores de aspectos que no son totalmente satisfactorios asociados a falencias en cuanto a componentes de la Infraestructura, como una moderada suficiencia de la implementación existente en los sectores que conforman la unidad, la presencia insuficiente de servicios higiénicos y de lavaderos de loza para la cantidad de visitantes, aspectos que es necesario considerar para entregar un servicio de mayor calidad, que considere las normas definidas para servicios de camping.
- 6.5 En un contexto global, con menor incidencia en la satisfacción generada por la visita a la unidad, se aprecia en ésta fortalezas asociadas a la presencia e interacción con el personal de guardaparques así como debilidades en cuanto a las condiciones de la ruta de acceso y su señalización y al estado de mantención de los caminos interiores.
- 6.6 De acuerdo con el análisis de la información obtenida, los aspectos que tienen mayor incidencia en el nivel de satisfacción alcanzado por la unidad son la Dimensión Infraestructura y la satisfacción de las expectativas tenidas para concurrir a la Reserva. Dado que las expectativas responden a una variable del visitante que no es manejada por la Institución, se estima conveniente el analizar e intervenir componentes de la Dimensión Infraestructura que presentan falencias cuya resolución puede influir positivamente en optimizar los indicadores obtenidos.

7. 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.

- Tomar las medidas necesarias para mejorar la mantención y señalización de la ruta de acceso a la Reserva Nacional. Se requiere contar con mayor cantidad de señalética en la ruta de acceso y con información clara.
- Mejorar la fluidez en el Puesto de Cobro los días de mayor concurrencia de visitantes. La demora produce incomodidad en los visitantes al iniciar su experiencia en la Reserva.

- Instalar estacionamientos en el Puesto de Cobro, que permitan estacionar a aquellos visitantes que realizan el proceso de ingreso. La presencia de estos estacionamientos se contempla en la normativa vigente.
- Instalar mayor cantidad de implementación en las áreas de merienda (mesabancas, quinchos) en todos los sectores de la unidad. Se considera insuficiente la existente actualmente para la cantidad de visitantes.
- Aumentar la cantidad de servicios higiénicos en todos los sectores, por estimarse insuficiente la cantidad existente para el volumen de visitantes que acceden a la Reserva. Sus características y su relación con la cantidad de sitios se encuentra definida en la normativa vigente.
- Mejorar la mantención y aseo diario de los baños y durante el transcurso del día, que responda a las disposiciones de las normativas existentes. Este aspecto adquiere mayor relevancia en condiciones de mayor presencia de visitantes.
- Aumentar la cantidad de lavaderos de loza en cada uno de los sectores. La cantidad actual se considera insatisfactoria por la mayor demanda.
- Aumentar la cantidad de estacionamientos para visitantes en los sectores, en especial, en El Lingal y Rodeo de las Yeguas.
- Instalar puntos de venta de provisiones / abastecimiento dentro de la Reserva. Existe infraestructura en el sector El Maitén, pero no se encuentra funcionando..
- Mejorar la condición de los caminos interiores. Hay zonas que requieren mayor mantención por presentar condiciones que generan inconformidad en los visitantes.
- La Reserva cuenta con medidas de seguridad que requieren ser informadas a los visitantes mediante letreros informativos, folletos e indicaciones de los guardaparques al ingreso a la unidad. Actualmente los visitantes tienen la percepción de que no existen, ya que no se encuentran a la vista.
- Incentivar la visita de los usuarios al Centro de Información Ambiental de la Reserva, entregando información al ingreso de la unidad de su existencia, días y horarios de funcionamiento. Además se debería mantener en funcionamiento en forma constante.
- Incentivar la utilización de los senderos y miradores existentes en la unidad, mediante la entrega de información de sus características y ubicación en el ingreso de los visitantes.
- Instalar señalética que informe de las áreas de baño recreativo recomendadas por Conaf para su utilización.
- Aumentar cantidad de paneles educativos en los sectores de la Reserva. Actualmente se encuentran principalmente en los accesos.
- Mayor preocupación en sectores El Lingal y Rodeo de las Yeguas, con mayor nivel de críticas en los aspectos evaluados.

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 provea 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 recreativas y de 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 realizada en la Reserva Nacional Río Clarillo.



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 la Reserva Nacional Río Clarillo 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 la RN Río Clarillo 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 recreativas y educación ambiental.
- 2.3 Establecer la percepción y evaluación de los servicios existentes en los distintos sectores de la unidad 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 la Reserva Nacional Río Clarillo de la Corporación Nacional Forestal.

3.1 Universo de estudio

El universo del estudio está conformado por todos los usuarios (visitantes) de la Reserva Nacional Río Clarillo.

3.2 Población objetivo

La población objetivo se define como hombres y mujeres, mayores de 18 años, que visitan el Área Silvestre Protegida en estudio.

3.3 Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó utilizando un procedimiento de muestreo aleatorio por conveniencia, estratificado en función de sectores que se definen en la Reserva Nacional Río Clarillo.

3.4 Tamaño y composición de la muestra

La muestra final está conformada por 200 casos, con la siguiente distribución en función de los sectores considerados en la evaluación de la unidad.

Sector	Muestra
El Lingal	33
Maitén La Roca	34
La Tinaja	33
Los Quillayes	33
Rodeo de las Yeguas	33
Peumo A & B	34
Total	200

3.5 Dimensiones

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 21 y el 29 de enero del 2011.

IV DESCRIPCIÓN DEL EMPLAZAMIENTO Y ÁMBITOS DEL ESTUDIO

La Reserva Nacional Río Clarillo se encuentra ubicada en la Región Metropolitana a 45 kilómetros de Santiago, en la localidad El Principal, comuna de Pirque, Provincia Cordillera. Posee una superficie de 13.085 hectáreas.

4.1 Zona Aledaña

La ruta de acceso a la unidad. Es a través de un camino público asfaltado que une la comuna de Puente Alto con el poblado El Principal. Desde esta localidad se continúa en un camino asfaltado hasta llegar a la boletería de la Reserva, para luego continuar por un camino de tierra el que pasa por un predio particular (Servidumbre de Paso), hasta llegar al Portal de Acceso de la unidad, en donde se encuentra un control de ingreso de visitantes a la Reserva.

Señalética en la ruta de acceso. En el recorrido se observa señalética que entrega indicaciones de qué rutas se deben seguir para llegar a la Reserva Nacional.

Servicios en zona aledaña. En la localidad de El Principal se encuentran servicios disponibles de almacén, restaurant o lugares para comer y alojamiento.

4.2 Acceso

La Reserva Nacional cuenta con un solo camino de acceso, donde se ubica el Puesto de Cobro, en el cual se controla el ingreso de los visitantes y se cancela la tarifa de ingreso por persona. El horario de ingreso a la Reserva es entre las 8:30 y 17:00 horas y los visitantes solo pueden quedarse por el día y se deben retirar a las 19:00 horas del lugar.

Posteriormente a la cancelación de entrada los visitantes recorren 3,6 km y se encuentran con el Portón de Acceso principal de la Reserva. En este lugar se encuentra personal de Conaf que controla a los visitantes, les entrega información de la Reserva e indicaciones para una adecuada visita al lugar.

En ambos lugares, Puesto de Cobro y Portón de Acceso, no se observa estacionamiento para vehículos.

4.3 Guardaparques

En la unidad se observa presencia de guardaparques en los distintos lugares que los visitantes recorren para llegar a su ubicación final. En Puesto de Cobro hay guardaparques cobrando la entrada, en el Portón de acceso principal hay guardaparque entregando información e indicaciones a todos los visitantes que ingresan y en los sectores de merienda se observa presencia de guardaparques realizando labores de limpieza y vigilancia.

4.4 Infraestructura

Los seis sectores de merienda en la Reserva son: El Maitén-La Roca, Los Quillayes, El Lingal, La Tinaja, El Peumo A & B y Rodeo de las Yeguas.

Cada sector evaluado cuenta con:

- ✓ Implementación para la estadía, mesabanca y quincho
- ✓ Servicios higiénicos separados por género
- ✓ Agua para consumo (en lavaderos o baños)
- ✓ Lavaderos de loza
- ✓ Depósitos de basura, con 4 contenedores separados para reciclaje, ubicados al ingreso del sector.
- ✓ Estacionamiento
- ✓ Letreros de ubicación

No hay lugar de abastecimiento de provisiones al interior de la Reserva, siendo la última opción de compra de alimentos y bebidas un kiosco privado ubicado en el paso de servidumbre entre el Puesto de Cobro y el Portón de Acceso.

Caminos interiores de tierra para vehículos, que permiten transitar entre los diversos sectores

4.5 Actividades de Recreación y Educación Ambiental

Centro de Información Ambiental (CIA). La unidad cuenta con un Centro de Información Ambiental ubicado a 1 km del Portón de Acceso Principal.

Senderos y Miradores. La Reserva cuenta con cuatro senderos:

- ✓ **Sendero Quebrada Jorquera:** Tiene una extensión de 800 metros, los cuales se recorren en aproximadamente 40 minutos, cuenta con un mirador y paneles informativos- educativos.
- ✓ **Sendero Aliwen Mahuida:** Tiene una extensión de 1800 metros, los cuales se recorren en aproximadamente 1 hora y 30 minutos, cuenta con un mirador y paneles informativos- educativos de la flora y fauna.
- ✓ **Sendero Arboretum:** Tiene una extensión de 1000 metros, los cuales se recorren en aproximadamente 45 minutos, su principal característica es que reúne y muestra una serie de especies de flora (árboles y arbustos) del país. Cuenta con paneles informativos- educativos.
- ✓ **Sendero Chile**

Áreas de Baño Recreativo. Los distintos sectores cuentan con pozones de agua que se forman en el río, lugar donde los visitantes –en su mayoría– se bañan.

Paneles Educativos. Los distintos sectores cuentan con paneles educativos que se encuentran en los accesos al lugar.

4.6 Información General.

La Reserva cuenta con:

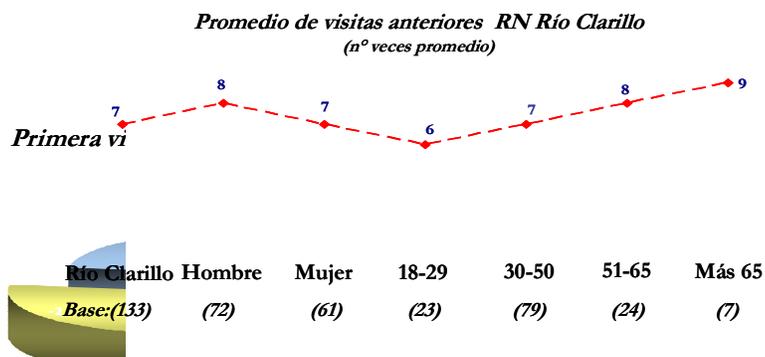
- ✓ Administración que se encuentra ubicada a 200 metros del Portón de Acceso.
- ✓ Estación Agro meteorológica, que lleva un registro diario de los datos meteorológicos de la Reserva.
- ✓ Instalaciones para la estadía de los guardaparques que funcionan en la Reserva.

V ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 INFORMACIÓN GENERAL

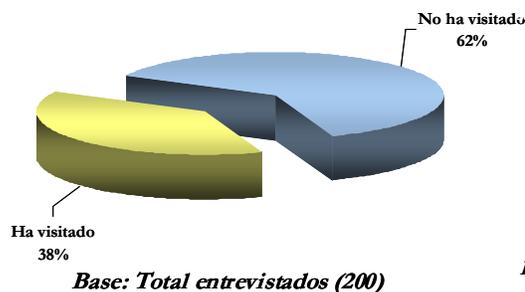
5.1.1 Experiencia en visitas a parques nacionales

La mayoría de los entrevistados tiene experiencia en haber visitado Río Clarillo: dos terceras partes lo ha visitado con anterioridad, con un nivel alto de visitas: en promedio se declaran 7.4 visitas. Dentro de este contexto se destaca el sector masculino, con un 72% de sujetos que lo ha visitado en forma previa, con un promedio de 8.1 visitas, ambos valores tendencialmente significativos en relación con el segmento femenino. El resto de las variables analizadas, edad y nivel educacional, muestra comportamientos relativamente homogéneos

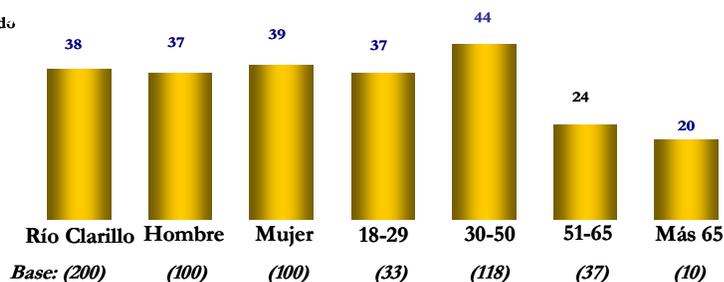


Un 38% de los entrevistados en Río Clarillo cuenta con experiencias en visitas a otros parques y reservas nacionales, conducta que se alcanza niveles más altos en sujetos menores de 50 años.

¿Ha visitado otros Parques Nacionales?



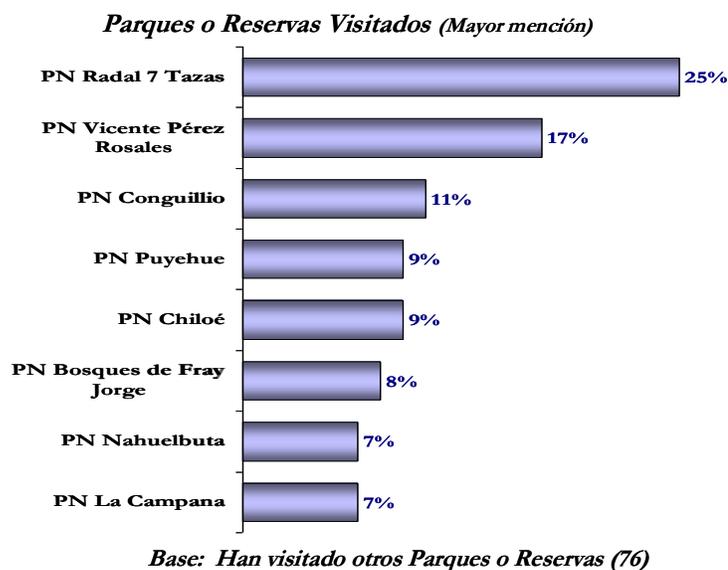
Nivel de visitas (%) otros Parques Nacionales



Se aprecia una marcada tendencia entre los entrevistados a incrementar el nivel de visitas a otros parques nacionales a medida que se cuenta con un mayor nivel educacional, con un nivel significativamente mayor en quienes tienen educación universitaria.



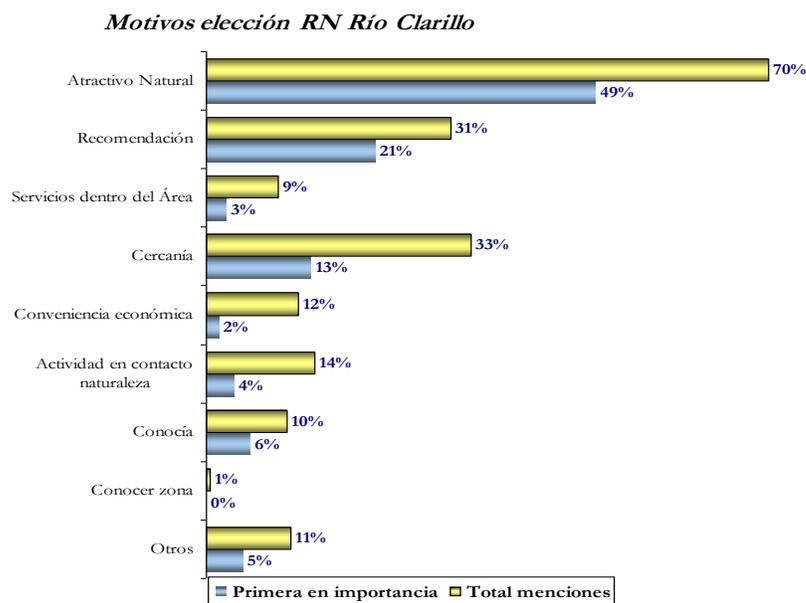
Los parques nacionales más visitados por los usuarios de la RN Río Clarillo son Radal 7 Tazas y Vicente Pérez Rosales, mientras que en menor medida se mencionan Conguillío, Chiloé y Puyehue.



Se registra un comportamiento marcadamente diferencial en las unidades más visitadas en función de los niveles educacionales básicos –con una base de cálculo baja– y universitarios de los entrevistados: mientras los sectores con enseñanza básica se concentran en las alternativas de Radal 7 Tazas y La Campana, los sujetos con enseñanza universitaria muestran una mayor cantidad de alternativas entre las que se destacan Vicente Pérez Rosales, Chiloé y Conguillío. En menor medida también se observan diferencias en función del género de los entrevistados

5.1.2 Razones para visitar la unidad

La unidad se conforma en una alternativa interesante para ser visitada por responder a un lugar en el cual se valoran los atractivos naturales con que cuenta y que se encuentra en una ubicación cercana que facilita la concurrencia a pasar el día, aspectos que junto con la recomendación de terceros emergen como las principales motivaciones para la concurrencia de la población en estudio.



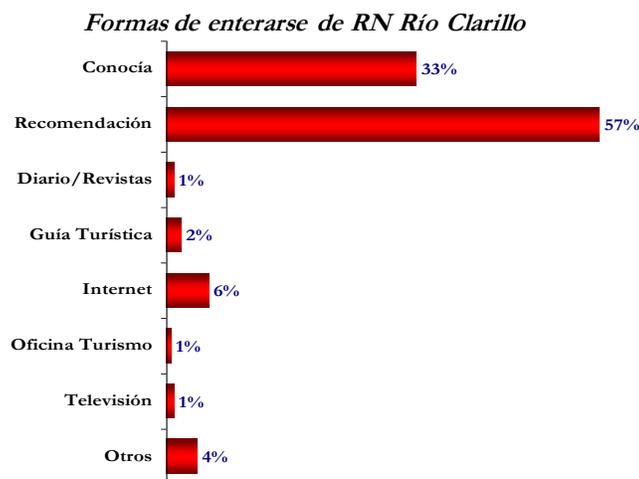
Base: Total entrevistas (200)

El atractivo natural adquiere mayor relevancia en entrevistados con menor nivel educacional, de enseñanza básica, mientras que la cercanía se incrementa como motivador de la visita en el segmento masculino y en la variable edad de los entrevistados se aprecia que a medida que ésta disminuye se incrementa la importancia asignada a la cercanía como motivador de la visita.



5.1.3 Conocimiento previo de la unidad

Las formas como se enteraron de esta Reserva se encuentran concentradas en dos aspectos, la recomendación de terceros y el conocerlo con anterioridad, donde la recomendación de terceros adquiere una alta relevancia en el conjunto de los entrevistados (solo aparece más disminuida en los segmentos con menor nivel educacional).

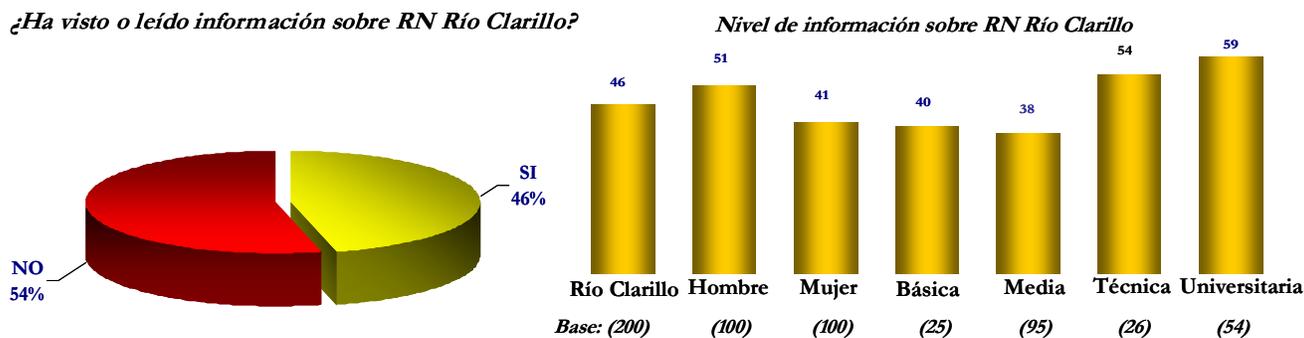


Base: Total entrevistas (200)

El conocimiento previo se conforma en la segunda alternativa de conocimiento de la unidad, el que se incrementa a medida que los visitantes entrevistados tienen mayor edad y cuentan solo con Enseñanza Básica.

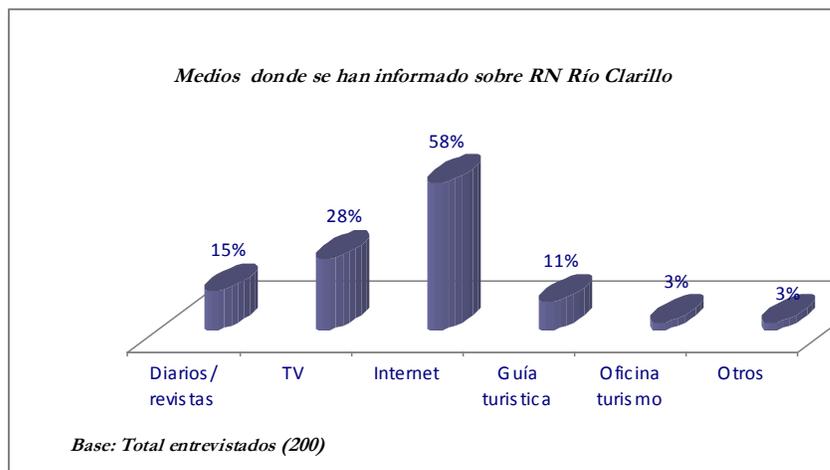
Se registra una escasa presencia de otras alternativas de aproximación a la unidad., donde se rescata en alguna medida su conocimiento a través de Internet.

En cuanto al nivel de información tenido sobre la Reserva éste es reportado por un 46% de los entrevistados, información que alcanza mayor significación en el segmento masculino y en sujetos con un mayor nivel educacional.



Base: Total entrevistados (200)

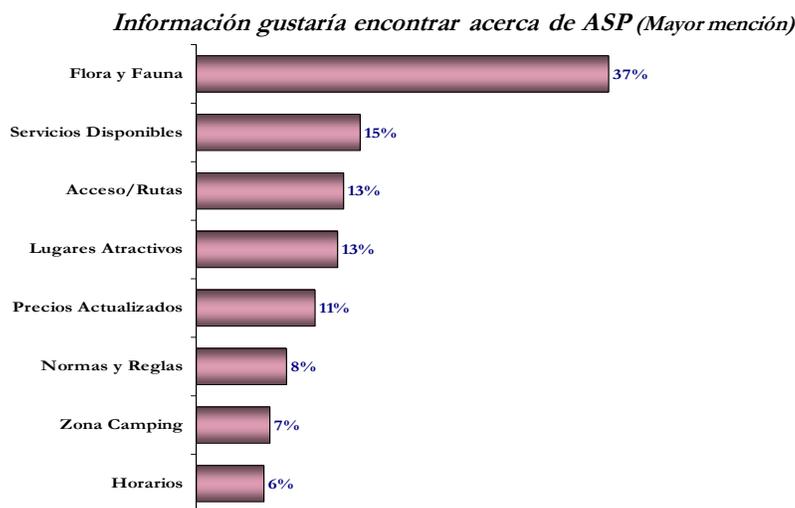
Internet se conforma en el principal medio de información al que se recurre para contar con antecedentes de la unidad, quedando como segunda alternativa la televisión. Información turística propiamente tal aparece como una alternativa con una baja utilización.



La evaluación de la información obtenida es calificada en forma positiva para Internet, con un 81% de aceptación, mientras que para televisión la aceptación alcanza a 69%. En ambos casos se aprecian segmentos importantes de entrevistados que entregan una calificación negativa, reflejo de disconformidad con la información obtenida en estos medios.

5.1.4 Información requerida acerca de áreas silvestres protegidas

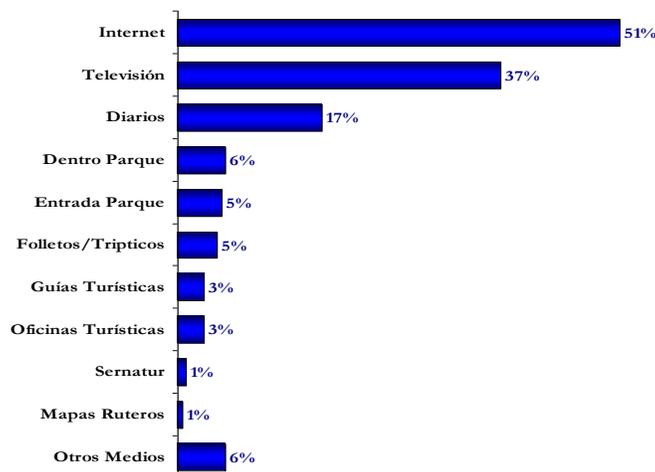
La información que interesa contar en relación con las áreas silvestres protegidas presenta un comportamiento relativamente homogéneo en los distintos segmentos considerados en el estudio. Apunta preferentemente a aspectos relacionados con las características propias de los lugares, como es la presencia de la flora y fauna propia del lugar así como de los lugares atractivos y de interés existentes en las unidades, quedando en un segundo nivel aspectos funcionales como los servicios disponibles, las rutas de acceso a las unidades con información sobre las distancias y condiciones en que se encuentran y los precios actualizados.



Base: Total entrevistas (200)

En cuanto a los medios en los cuales se prefiere encontrar información respecto de áreas silvestres protegidas éstos se centran en Internet y televisión, dejando en un tercer nivel a diarios. El resto de las alternativas alcanza menciones de menor relevancia.

Medios gustaría encontrar información acerca de ASP



Base: Total entrevistas (200)

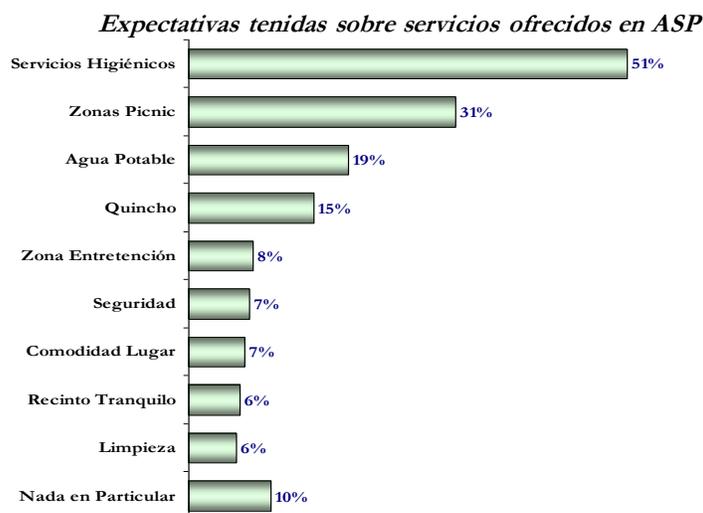
En las preferencias de medios a través de los cuales informarse de las áreas silvestres influye el nivel educacional de los entrevistados: Internet incrementa su preferencia como medio de información de áreas silvestres a medida que se cuenta con un mayor nivel educacional mientras que la televisión tiene un comportamiento inverso, con incrementos significativos en su preferencia a medida que se tiene menor nivel educacional y aumenta con la edad de los entrevistados. Un comportamiento similar a éste tiene la información a través de los diarios.

Se aprecia que la incidencia de los medios asociados al sector turístico es una opción marcadamente disminuida, no apareciendo como una alternativa que se encuentre presente en los patrones de información de los visitantes de esta unidad.

5.2 EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON LA UNIDAD

Los servicios que se espera encontrar en la Reserva Nacional Río Clarillo son consistentes con las características de la visita y dan cuenta de requerimientos de los servicios básicos necesarios para tener una visita gratificante, que permita pasar con comodidad un día de esparcimiento en contacto con la naturaleza.

De este modo se privilegia la presencia de servicios higiénicos, conjuntamente con zonas de picnic, quinchos y agua potable. En un plano menor se espera encontrar seguridad, zonas de entretención, comodidad y tranquilidad en el lugar.



Base: Total entrevistas (200)

El análisis de la información presentada en la Tabla N° 1, en función de las variables consideradas en el estudio, pone de manifiesto un comportamiento relativamente homogéneo de los entrevistados en relación con las expectativas tenidas para la visita a la unidad, que dan cuenta de una percepción claramente definida de las características de la Reserva. Se destaca la mayor asociación masculina y de segmentos con menor nivel educacional con las expectativas que alcanzan mayor presencia en los visitantes (con excepción de los servicios higiénicos en los sujetos con educación básica).

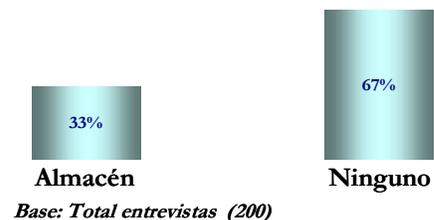
Tabla N°1 Expectativas de servicios en la unidad											
	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10*	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servicios higiénicos	51	53	49	51	53	43	60	36	53	50	56
Zona de picnic	31	35	26	31	32	27	20	48	25	35	30
Agua potable	19	22	15	11	20	14	40	20	21	8	19
Quinchos	15	21	8	14	13	22	10	20	16	12	11
Seguridad	8	7	8	3	9	11	0	4	10	8	6
Zonas entretención	7	8	6	3	9	5	10	4	11	8	4

5.3 LAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS

5.3.1 La Zona Aledaña

La Dimensión Zona Aledaña de la unidad considera la evaluación del estado de los caminos de acceso a ésta, la presencia de señalización en dichas rutas y los servicios existentes en ella.

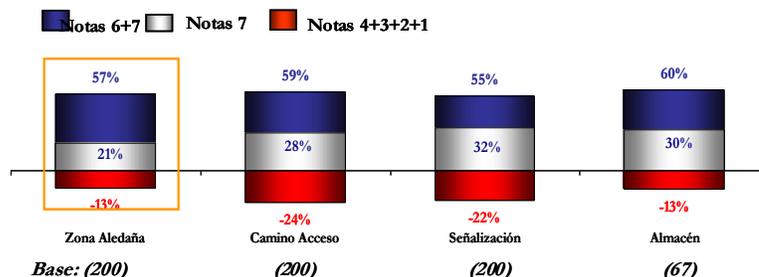
Servicios Utilizados en Zona Aledaña



La percepción de los servicios presentes en la Zona Aledaña a la Reserva solo se limita a la existencia de almacenes cuya utilización es declarada por un tercio de los visitantes entrevistados, remitiendo la evaluación de la zona a la calificación de este servicio y a las características de los caminos de acceso y de la señalización existente en la ruta.

Dentro de este contexto la calificación de la Zona Aledaña a la unidad alcanza valores marcadamente negativos, conjuntamente con una focalización crítica elevada, la que es consistente con los componentes considerados en esta dimensión.

Evaluación servicios Zona Aledaña RN Río Clarillo



Los puntos para compra de alimentos y/o bebidas, único servicio utilizado en la zona en análisis, es el que alcanza una mayor valoración sin que ésta se inserte en niveles básicos de aceptación. El acceso a la unidad y la señalización existente en la ruta para acceder a ésta reciben calificaciones altamente críticas, poniendo de manifiesto carencias significativas que requieren ser analizadas e intervenidas.

La calificación de esta zona pone de manifiesto diferencias perceptuales en función de los niveles educacionales de los entrevistados, con una actitud más crítica a medida que se cuenta con mayor nivel de educación.

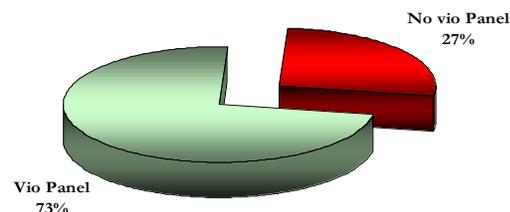
Tabla N° 2: Evaluación general de la Zona Aledaña											
	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10*	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	57	59	54	58	61	43	60	60	61	46	52
Evaluación negativa	13	15	11	9	11	14	20	16	11	19	13

5.3.2 El acceso al Área Silvestre Protegida

La Dimensión referida a la zona de acceso al parque 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 unidad no cuenta con estacionamientos en el sector de acceso, quedando la calificación de la dimensión referida fundamentalmente a la fluidez y rapidez con que se realiza el pago en boletería y el registro de datos por parte del personal así como a la percepción tenida de los paneles informativos, a los que tres cuartas partes de los entrevistados declara haberse expuesto.

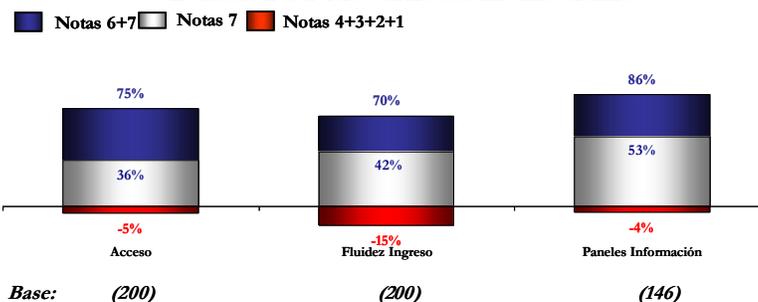
Visualización Paneles Información



Base: Total entrevistas(200)

La calificación que alcanza la Dimensión Acceso a la unidad se inserta en un nivel positivo, con un 75% de los entrevistados que se muestra satisfecho y una baja presencia de aspectos críticos, los que se enmarcan en niveles aceptables.

Evaluación Servicios en Acceso RN Río Clarillo



El comportamiento de esta Dimensión en los distintos segmentos en estudio muestra una mayor valoración en el segmento femenino y a medida que el nivel educacional de los entrevistados es más bajo.

Tabla N° 3: Evaluación general de calidad de servicios en el acceso a la Reserva

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10*	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	91	70	80	77	74	78	70	80	77	73	70
Evaluación negativa	4	8	2	6	4	5	10	8	4	4	6

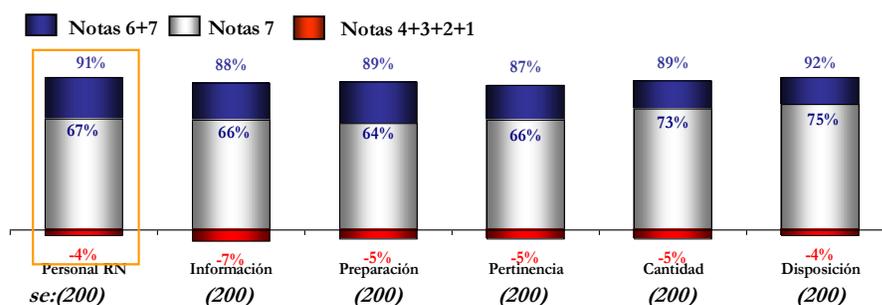
Se destaca la valoración asignada a los paneles informativos por quienes declaran haberse expuesto a ellos –73% de los entrevistados-, la que es significativamente superior en segmentos femeninos donde alcanza a un 93%, mientras que la fluidez en el acceso a la unidad presenta una calificación por debajo de una aceptación básica con indicadores de focalización crítica altos, que hacen aconsejable su revisión para corregir procedimientos que puedan influir en esta fuente de insatisfacción.

5.3.3 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.

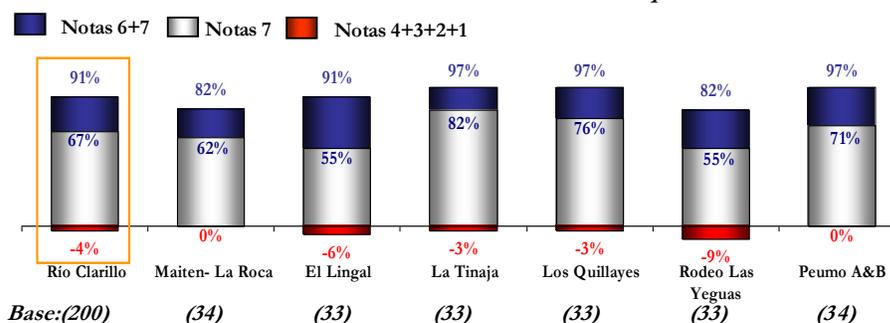
La evaluación alcanzada por el personal de Guardaparques y la información tenida en el acceso a la unidad se enmarca en niveles altamente positivos, con un 91% de los entrevistados que manifiestan su satisfacción plena. Los distintos componentes que se consideran en esta dimensión reciben calificaciones altamente positivas con características homogéneas, donde se destaca la valoración que se hace de la disposición tenida por el personal de Guardaparques, que alcanza a un 92%, la presencia que tienen en el interior de la unidad y la preparación mostrada para entregar información relacionada con la Reserva.

Evaluación Calidad de Atención Personal RN Río Clarillo



En función de los sectores utilizados por los entrevistados se registra una evaluación altamente positiva, de un 97%, asignada al personal en Peumo, La Tinaja y Los Quillayes, mientras que en Maitén-La Roca y Rodeo de las Yeguas la calificación alcanzada por el personal es positiva aunque significativamente menor.

Evaluación Calidad de Atención Personal por Sector



5.3.4 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.

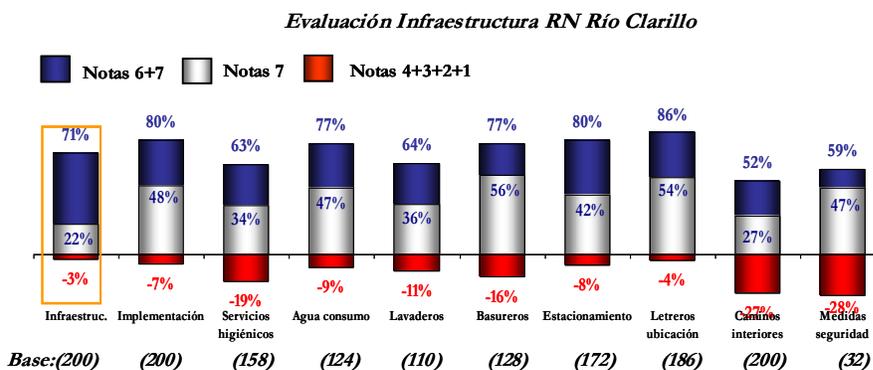
La infraestructura disponible en el parque se conforma en uno de los puntos centrales de la unidad, presente en las expectativas declaradas para realizar la visita y, por lo tanto, utilizada por la totalidad de los entrevistados. La calificación realizada alcanza un 71%, evaluación que da cuenta de una satisfacción básica con los servicios disponibles aunque no emergen indicadores de focalización crítica, lo que implica que los visitantes no se muestran insatisfechos con la oferta presente pero que ésta no cubre cabalmente lo que se espera de ella (un 26% de los respondentes evalúa con nota 5, de carácter neutra).

Tabla N° 4: Evaluación general de la Infraestructura de la Reserva

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10*	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	71	65	77	74	72	68	60	68	75	81	61
Evaluación negativa	3	4	2	3	3	3	10	4	3	0	4

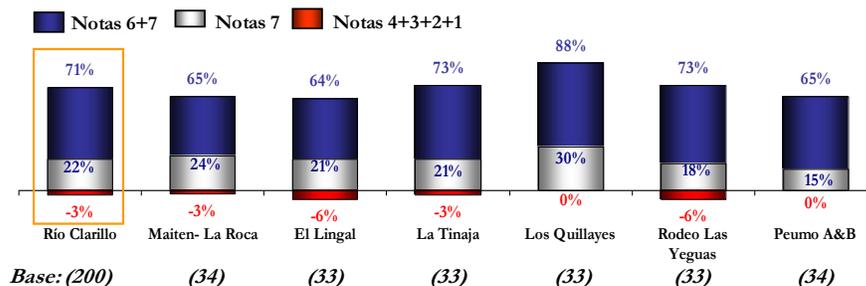
En la evaluación de la dimensión se aprecia una percepción tendencialmente diferencial en función del género de los entrevistados, donde el segmento femenino se muestra satisfecho con la Infraestructura mientras que el segmento masculino la evalúa en forma negativa. Del mismo modo se registra una evaluación que tiende a ser más positiva a medida que los entrevistados tienen menor rango de edad mientras que el nivel educacional no presenta un comportamiento que marque tendencias, con el segmento con educación universitaria con una percepción más crítica.

Los distintos componentes considerados en esta dimensión cuentan con valoraciones marcadamente diferenciales. Por una parte alcanzan una calificación altamente positiva los letreros de ubicación, los estacionamientos con que se cuenta, la implementación disponible en el sector, la disponibilidad de basureros y de agua para consumo, mientras que por otra parte obtienen una evaluación negativa que alcanza niveles críticos los servicios higiénicos, los lavaderos, la seguridad percibida en la unidad y, en particular, los caminos interiores.



En relación con los sectores evaluados, se destaca la valoración asignada a la Infraestructura en Los Quillayes, la que alcanza a un 88%, mientras que La Tinaja y Rodeo de las Yeguas la calificación es positiva en un nivel básico e indicadores de focalización crítica que alcanzan niveles que hacen requerir un análisis más detallado. El resto de los sectores presentan un comportamiento que es insuficiente para los entrevistados, con calificaciones negativas las que, sin embargo, no presentan indicadores de focalización crítica significativas.

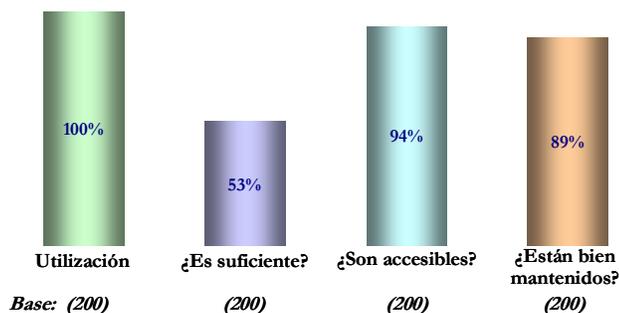
Evaluación Infraestructura RN Río Clarillo



5.3.4.1 La implementación del sector

La implementación de la unidad, la que considera la presencia y habilitación de la zona de picnic, con alta presencia en las expectativas tenidas en relación con la visita a la Reserva, se declara utilizada por la totalidad de los entrevistados, los que consideran que es accesible y que se encuentra bien mantenida, aunque emergen falencias en cuanto a su suficiencia, con la que solo concuerda la mitad de los usuarios.

Implementación RN Río Clarillo

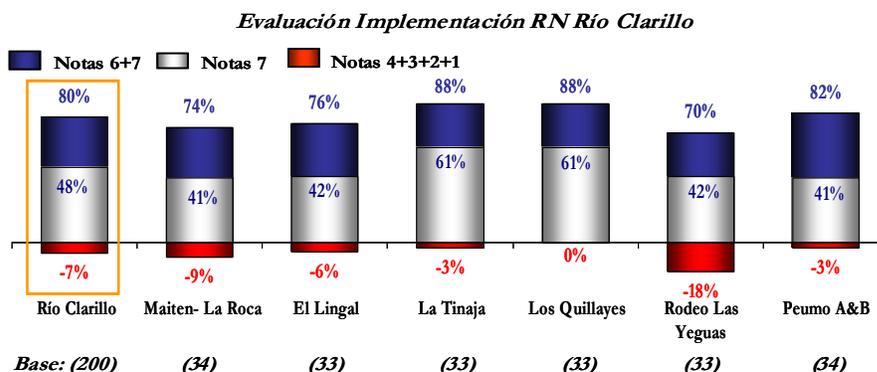


Dentro de este contexto la implementación es percibida en términos satisfactorios por un 80% de los entrevistados, con una focalización crítica que se inserta en un nivel indicativo de la presencia de sectores de usuarios que manifiestan reparos necesarios de considerar. Se registra un comportamiento homogéneo en función de las variables género y edad de los entrevistados, mientras que en la variable educación los sectores con mayor nivel educacional entregan una calificación negativa.

Tabla N° 5: Evaluación de la implementación

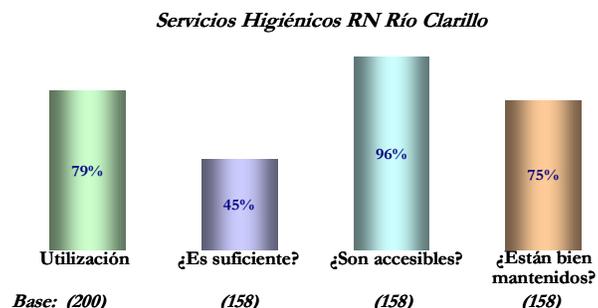
	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10*	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	80	78	81	80	81	73	80	80	84	85	69
Evaluación negativa	7	8	5	3	6	11	10	12	4	8	7

Se destaca la percepción positiva declarada por quienes utilizaron los sectores de La Tinaja y Los Quillayes, mientras que en Rodeo de las Yeguas la evaluación solo alcanza el nivel positivo básico con un nivel de focalización crítica importante que incide en la evaluación del componente que se hace necesario profundizar y corregir.



5.3.4.2 Los servicios higiénicos

Los servicios higiénicos fueron utilizados por cuatro quintos de los entrevistados, con un importante porcentaje de usuarios que considera que no hay suficientes en la unidad, aunque si son accesibles y se encuentran bien mantenidos para la mayoría de los respondientes.



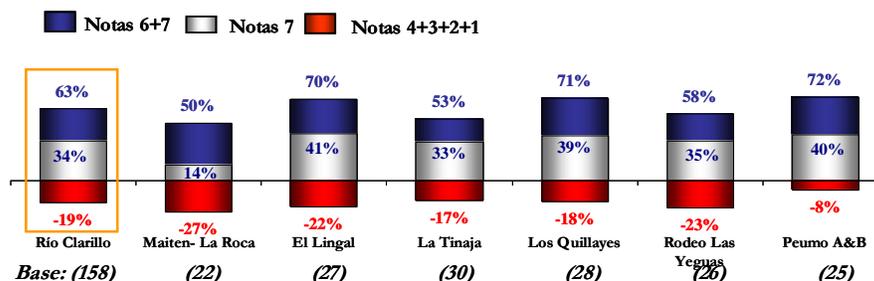
La calificación asignada a los servicios higiénicos se inserta en un contexto marcadamente negativo, 63%, con una importante presencia de elementos críticos, 19%, valor que da cuenta de una disconformidad manifiesta en importantes sectores de visitantes, asociada fundamentalmente a la estimación de una insuficiente presencia en la unidad

Tabla N° 6: Evaluación de los servicios higiénicos

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	82	76	30	95	26	7*	19	80	24	35
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	63	65	61	50	61	81	*	68	66	67	49
Evaluación negativa	19	17	21	30	17	15	*	16	16	21	26

En la calificación de este servicio tiene incidencia tanto la edad de los entrevistados como el nivel educacional: los sujetos menores de 50 años se muestran abiertamente insatisfechos y críticos en forma diferencial con los mayores de 51 años que reportan una calificación positiva (con focalización crítica importante), mientras que en función del nivel educacional los sectores universitarios son fuertemente críticos de los servicios higiénicos en comparación con el resto de los entrevistados que si bien entregan una calificación global negativa ésta no alcanza los niveles críticos de los universitarios.

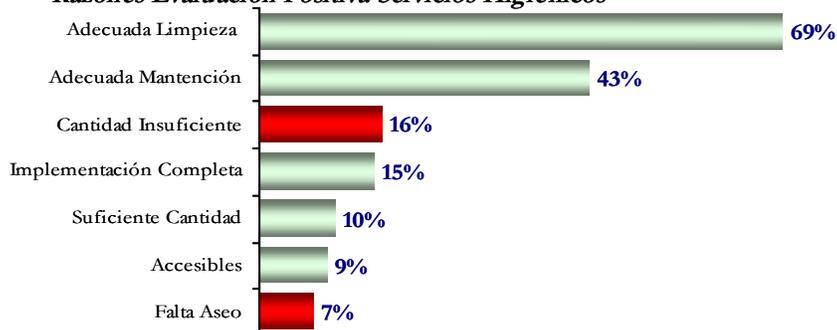
Evaluación Servicios Higiénicos RN Río Clarillo



El comportamiento de los distintos sectores de la unidad aparece dispar en este componente. Peumo, Los Quillayes y El Lingal se insertan en un nivel de aceptación positiva básica, donde se destaca Peumo por un moderado nivel de focalización crítica, mientras que los otros tres sectores alcanzan evaluaciones marcadamente negativas, con bajos porcentajes de entrevistados que los utilizaron que los califica en forma positiva e importantes segmentos manifiestan fuertes críticas, en particular en Maitén La Roca y Rodeo de las Yeguas, situación que se hace necesario profundizar para implementar las medidas tendientes a corregir las falencias que se presentan.

El segmento de usuarios que calificó positivamente los servicios higiénicos da cuenta de una adecuada limpieza e higiene existente en éstos, con una buena mantención, razones que son las principales para declararse satisfechos, avalados por una implementación estimada como completa, una suficiente cantidad y buena accesibilidad a ellos.

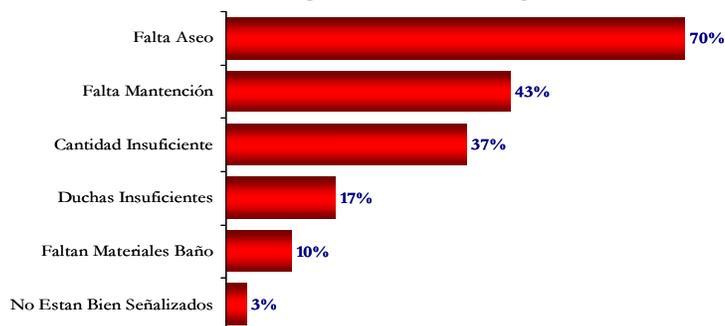
Razones Evaluación Positiva Servicios Higiénicos



Base: Califican con notas 6 ó 7 (99)

Se observa, sin embargo, que entre quienes evalúan positivamente los servicios higiénicos emergen aspectos críticos, como el estimar que su cantidad es insuficiente y se aprecia falta de aseo.

Razones Evaluación Negativa Servicios Higiénicos



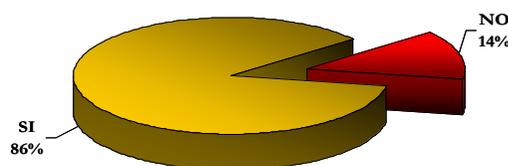
Base: Califican con notas 1+2+3+4 (30)

La falta de aseo y mantención, por su parte, son los motivos que avalan de preferencia la evaluación negativa de este servicio, adquiriendo relevancia también su insuficiente cantidad, estimaciones que es necesario complementar con las entregadas por quienes evalúan positivamente ya mencionadas y con las razones entregadas para evaluar en forma neutra, con un 5, donde las tres principales razones para esa calificación son la cantidad insuficiente, la falta de aseo y la falta de mantención.

Consecuentemente con estas estimaciones, se hace conveniente y necesario tomar las medidas conducentes a corregir los déficits que se pueden presentar en estos aspectos en los distintos sectores del parque.

En forma complementaria a la percepción y evaluación de los servicios higiénicos se consultó sobre la pertinencia de contar con servicios higiénicos adaptados para niños en las instalaciones del parque. Sobre cuatro quintas partes de los entrevistados manifestaron una recepción positiva de esta opción, con un comportamiento homogéneo en las distintas variables consideradas.

Pertinencia Servicios Higiénicos niños

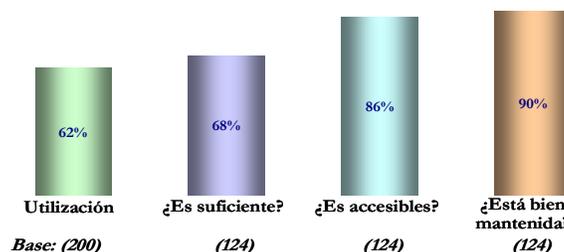


Base: Total entrevistas (200)

5.3.4.3 La disponibilidad de agua para el consumo

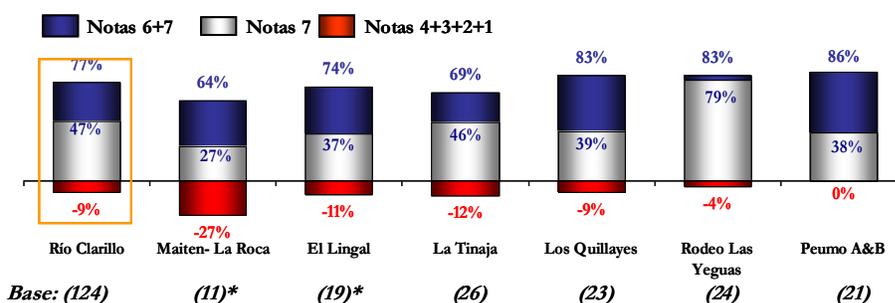
Un 62% de los entrevistados declara haber utilizado agua para el consumo en la unidad, con una porcentaje aceptable, 68%, que estima que su presencia en la unidad es suficiente, mientras que para la gran mayoría está ubicada en lugares accesibles y bien mantenidos, estimaciones en las que el segmento con estudios universitarios tiende a ser manifiestamente más crítico.

Disponibilidad agua para consumo RN Río Clarillo



Se aprecia un comportamiento diferencial en los distintos sectores: mientras en La Tinaja y en Rodeo de las Yeguas su utilización declarada es alta en Maitén La Roca se declara un consumo disminuido, que no alcanza a la tercera parte de los entrevistados

Evaluación disponibilidad agua para consumo RN Río Clarillo



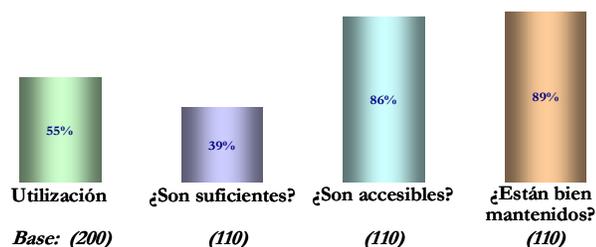
Dentro de este contexto se manifiesta una satisfacción positiva por este servicio, con importante presencia en las expectativas tenidas al concurrir a la unidad: un 77% la califica en términos positivos, con un porcentaje de focalización crítica que da cuenta de segmentos de visitantes que se encuentran disconformes, los que se concentran en el sector de Maitén-La Roca. Se destacan las calificaciones positivas que alcanza este componente en Los Quillayes, Rodeo de las Yeguas y Peumo.

Los segmentos con menor nivel educacional –básica y media—evalúan la disponibilidad de agua para el consumo en términos altamente positivos mientras que los visitantes con mayor escolaridad, universitaria, le asignan una calificación en niveles críticos, 62%.

5.3.4.4 La presencia de lavaderos de loza y ropa

El nivel de uso declarado de los lavaderos de loza y ropa alcanza a un 55% de los entrevistados en la unidad, con una utilización dispar en los distintos sectores considerados en la evaluación, el que se registra elevado en La Tinaja, 82% y marcadamente bajo en Maitén-La Roca, 29%. La declaración de uso se incrementa a medida que el nivel educacional es más bajo y quienes mayoritariamente estiman que no hay suficientes, 39%, aunque sí son accesibles, 86%, y se encuentran en buen estado de mantención, 89%. Los segmentos con nivel educacional universitario aparecen más críticos en sus estimaciones en relación con cada una de las consultas realizadas

Disponibilidad lavaderos de loza y ropa RN Río Clarillo



Base: (200)

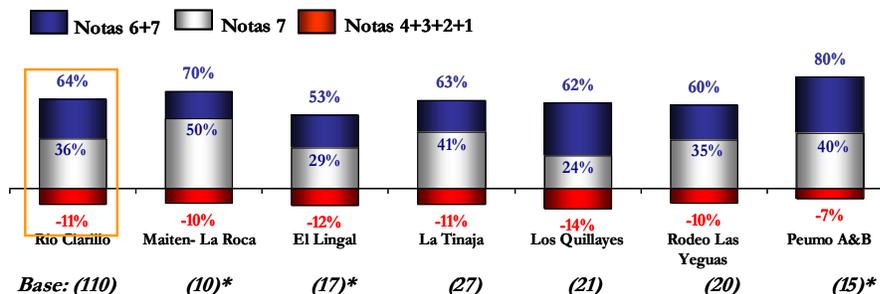
(110)

(110)

(110)

Dentro de este contexto la calificación general que se hace de los lavaderos es negativa: solo un 64% de sus usuarios se declara satisfecho con ellos y emerge una focalización crítica que alcanza niveles significativos, calificación que se hace en la mayoría de los sectores con excepción de Maitén-La Roca donde alcanza un nivel positivo básico y en Peumo que tiene una valoración claramente positiva.

Evaluación disponibilidad lavaderos RN Río Clarillo

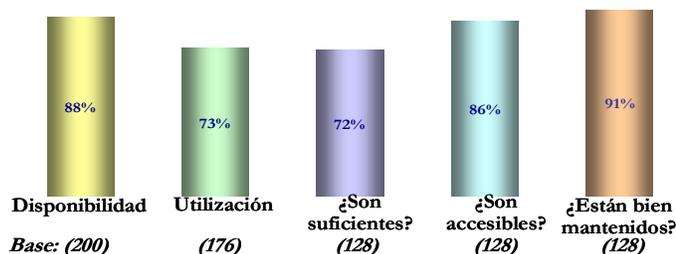


Los entrevistados más críticos se concentran en sujetos mayores de 50 años y en niveles educacionales universitarios.

5.3.4.5 La disponibilidad de basureros

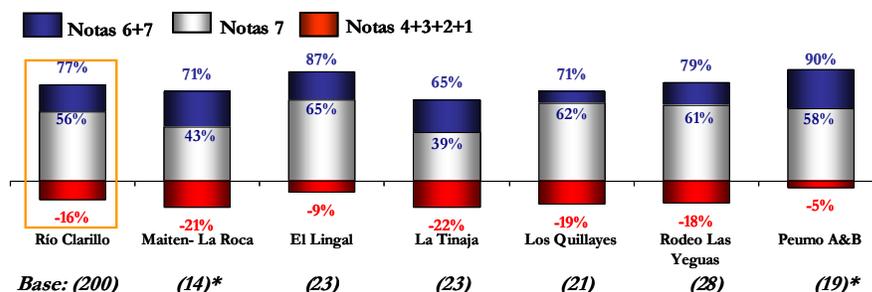
La presencia de basureros en la unidad es reportada por la mayoría de los entrevistados, 88%, con un comportamiento homogéneo en los distintos sectores donde se destaca Peumo.

Disponibilidad basureros RN Río Clarillo



El nivel de uso es declarado alto, 73% y en general se declara que son suficientes, 72%, que se encuentran accesibles, 86%, y su estado de mantención es Como consecuencia de esta percepción la calificación asignada se enmarca en un nivel positivo, de 77%, destacándose los sectores Peumo y El Lingal, mientras que en La Tinaja la calificación se inserta en un nivel negativo.

Evaluación disponibilidad basureros RN Río Clarillo



Se aprecia que los segmentos de menor edad son más exigentes y evalúan la presencia de basureros en niveles positivos básicos, calificación que se incrementa a medida que los entrevistados tienen mayor edad, sin alcanzar significación. En la variable género, por su parte, el segmento masculino le asigna a la disponibilidad de basureros una calificación claramente positiva, 82%, mientras que el segmento femenino solo le asigna una evaluación positiva básica.

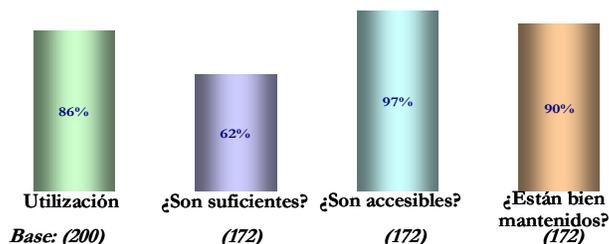


5.3.4.6 Los estacionamientos

La mayoría de los entrevistados, 86%, declara haber utilizado los estacionamientos disponibles en la unidad, cuya presencia tiende a ser estimada como suficiente por el 62% del total de quienes los utilizaron, con una alta heterogeneidad en cuanto a los sectores visitados.

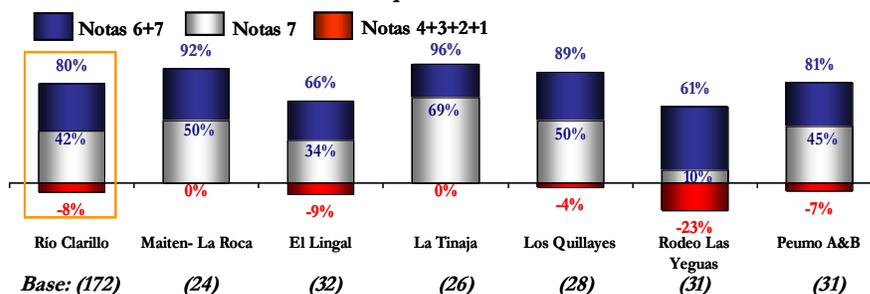
Se destaca la alta suficiencia de estacionamientos declarada en Maitén-La Roca y La Tinaja, avalada por un 83% y un 81% de los entrevistados, mientras que en El Lingal y, en particular, en Rodeo de las Yeguas aparece una estimación de insuficiencia manifiesta. Los visitantes con educación universitaria presentan una estimación más negativa que el resto de los entrevistados.

Disponibilidad estacionamientos RN Río Clarillo



La accesibilidad y el estado de mantenimiento de los estacionamientos es reportada en términos positivos por los usuarios.

Evaluación disponibilidad estacionamientos

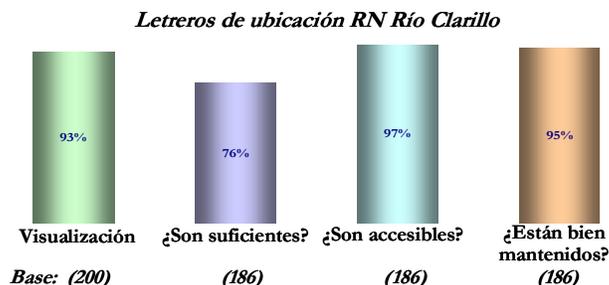


La percepción tenida de los estacionamientos es claramente positiva para el conjunto de la unidad, la que alcanza una calificación de 80%, con una alta disparidad en cuanto a la calificación de los sectores utilizados: La Tinaja, Maitén-La Roca y Los Quillayes alcanzan una alta valoración mientras El Lingal y Rodeo de las Yeguas obtienen una calificación negativa. En términos de variables de análisis, los sujetos con mayor nivel educacional, técnica y universitaria, entregan una calificación más crítica de los estacionamientos disponibles, en particular quienes tienen estudios técnicos.

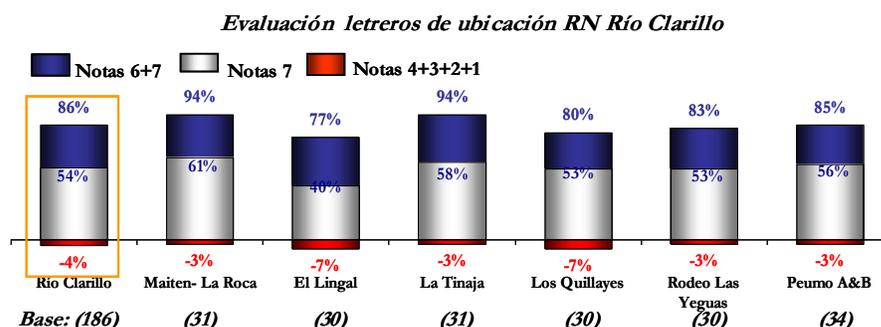


5.3.4.7 Los letreros de ubicación

La exposición declarada a los letreros de ubicación es alta: un 93% de los visitantes entrevistados manifiesta haberse expuesto a éstos, con una estimación general altamente positiva en cuanto a su suficiencia, 76%, accesibilidad, 97%, y mantención, 95%.



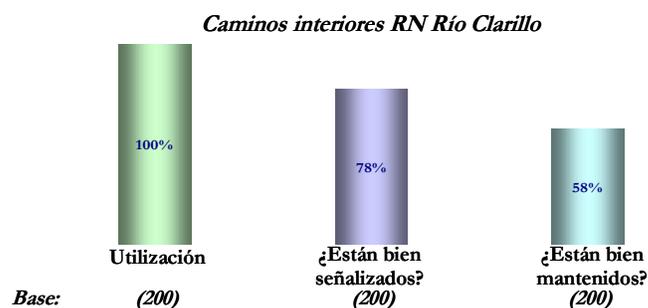
La evaluación asignada a los letreros de ubicación es claramente positiva, alcanzando una calificación de 86%, la que se incrementa en la medida que los entrevistados tienen menor nivel educacional y se observa dispar en relación con distintos sectores que se conforman en la unidad



5.3.4.8 Los caminos interiores

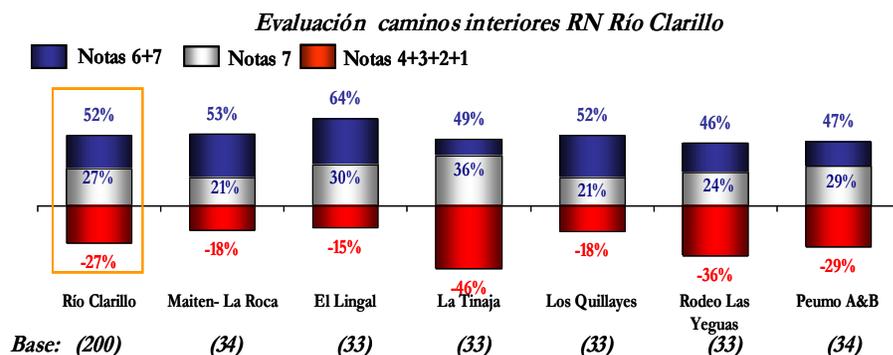
La totalidad de los entrevistados utilizó los caminos interiores de la unidad y declara una estimación mayoritariamente positiva en relación con su señalización, 78% opina que están bien señalizados, donde se destaca la percepción positiva tenida en Los Quillayes. El estado de mantención estimado en los caminos interiores, en cambio, pone de manifiesto la emergencia de un segmento importante de visitantes que tiene una opinión negativa: un 43% de los entrevistados estiman que no están bien mantenidos.

En términos positivos se destaca la estimación de una buena mantención en el sector El Lingal, opinión que entrega el 76% de los entrevistados del sector, mientras que con una estimación negativa aparecen mayoritariamente los visitantes de La Tinaja y Los Quillayes (52% en ambos sectores). Se registra que el segmento masculino es significativamente más crítico del estado de los caminos que el femenino.



En la calificación asignada a los caminos interiores prima la percepción tenida de su mantención, lo que se traduce en que se manifiesta una estimación negativa de los caminos, con un alto nivel de focalización crítica: solo un 52 % los evalúa positivamente mientras que un 27% de los visitantes

entrevistados le asigna una calificación negativa, situación que se reproduce en los distintos sectores visitados, agudizándose en Rodeo de las Yeguas y La Tinaja.



Se observa una diferencia significativa en la calificación asignada en función del género, donde el segmento masculino entrega una calificación altamente crítica en relación con los caminos interiores. Las variables edad y nivel educacional de los entrevistados presenta un comportamiento heterogéneo sin marcar tendencias.

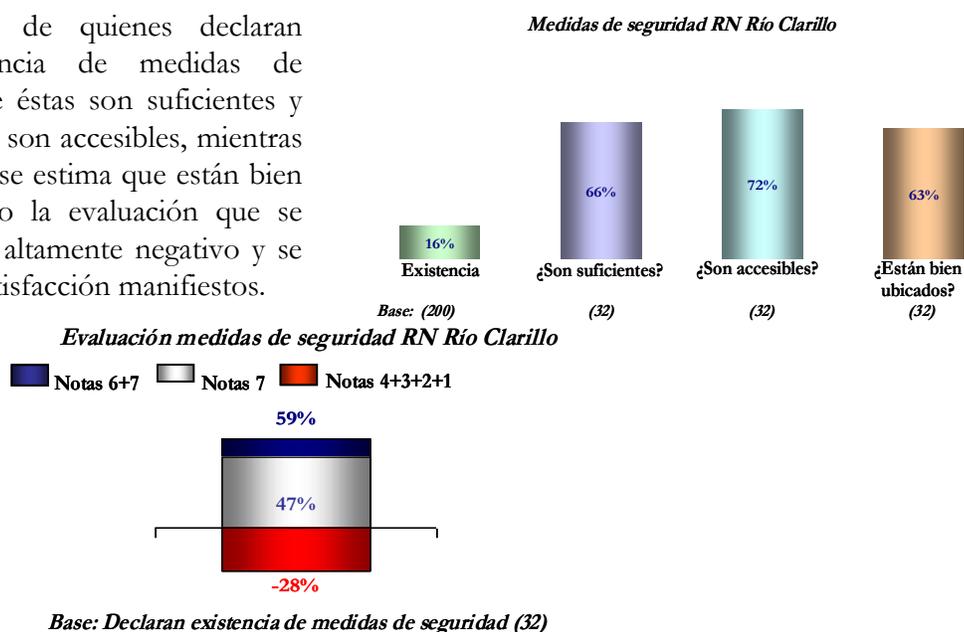
Tabla N° 7: Evaluación caminos interiores

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	52	41	62	47	55	41	60	64	47	62	48
Evaluación negativa	27	38	16	29	27	27	20	24	33	19	22

5.3.4.9 Las medidas de seguridad

La percepción de medidas de seguridad –comunicación, emergencia, primeros auxilios, teléfono-- en los sectores de la unidad aparece marcadamente disminuida: solo un 16% de los visitantes entrevistados declara reconocer su existencia, situación que hace que la evaluación del componente sea poco estable.

Dos terceras partes de quienes declaran reconocer la existencia de medidas de seguridad estiman que éstas son suficientes y un 72% considera que son accesibles, mientras que mayoritariamente se estima que están bien ubicadas. Sin embargo la evaluación que se hace alcanza un nivel altamente negativo y se plantean focos de insatisfacción manifiestos.



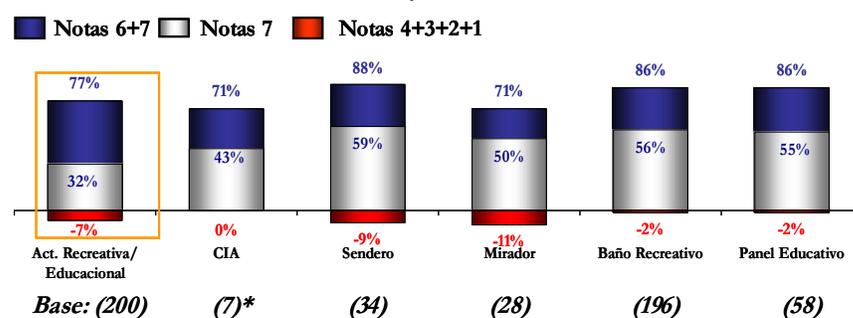
En el Cuadro N° 2 que se presenta a continuación se da cuenta en forma sintética de los valores alcanzados en las evaluaciones realizadas en los distintos componentes de la Dimensión Infraestructura.

CUADRO N° 2 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Infraestructura						
Componentes/ variables	Disponibilidad (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Implementación		100	53	94	89	80
Servicios Higiénicos		79	45	96	75	63
Agua para Consumo		62	68	86	90	77
Lavadero de Loza y Ropa		55	39	86	89	64
Basurero	88	73	72	86	91	77
Estacionamiento		86	62	97	90	80
	Disponibilidad (%)	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Letreros de Ubicación		93	76	97	95	86
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Ubicación (%)	Evaluación (%)
Medidas de Seguridad	16		66	72	63	59
	Utilización (%)	Señalización (%)	Mantenimiento (%)			Evaluación (%)
Caminos Interiores	100	78	58			52

5.3.5 Actividades de recreación y educación ambiental

La Dimensión Actividades de recreación y educación ambiental considera como componentes el Centro de Información Ambiental, los senderos educativos y recreativos, los miradores, las áreas de baño recreativo y los paneles educativos presentes en la unidad. Esta dimensión se caracteriza en la RN Río Clarillo por un bajo nivel de uso: con excepción del las zonas de baño recreativo, área utilizada por la generalidad de los visitantes entrevistados, 98%, el resto de los componentes tiene un bajo nivel de utilización, con excepción de la visualización de los paneles educativos, mencionados por aproximadamente un tercio de los entrevistados.

Evaluación actividades recreativas / Educación ambiental RN Río Clarillo



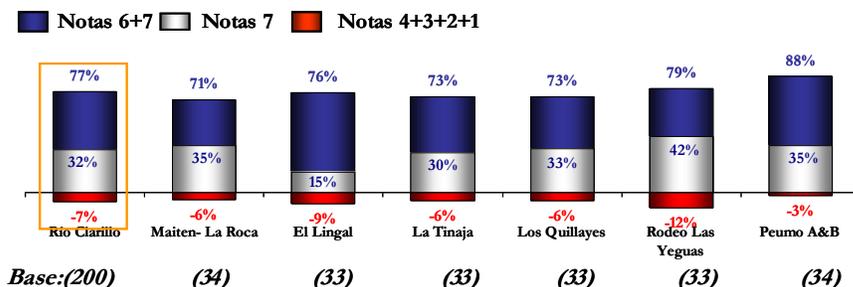
La calificación que se hace del área en su conjunto dentro de este contexto es positiva y alcanza a un 77%, calificación que es tendencialmente superior en el segmento femenino, emergiendo una actitud más crítica en segmentos universitarios, donde solo un 65% le asigna una valoración positiva. La focalización crítica se registra en un nivel de 7%, indicativa de la presencia de aspectos insatisfactorios para un segmento importante de sujetos.

Tabla N°8: Evaluación general Actividades de recreación y educación ambiental

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10*	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	71	71	82	83	76	78	50	80	79	89	65
Evaluación negativa	10	10	4	11	8	3	0	12	3	0	15

En función de los sectores en que se encontraban ubicados los visitantes, se destaca la alta evaluación que se hace en Peumo, donde un 89% de los entrevistados se manifiesta satisfecho con la dimensión, y la evaluación dispar que se realiza en Rodeo de las Yeguas a las actividades recreativas, con un 79% que le asigna una calificación positiva y un segmento importante de entrevistados que manifiesta una percepción crítica, la que se enmarca en niveles necesarios de profundizar.

Evaluación actividades recreativas / Educación ambiental RN Río Clarillo

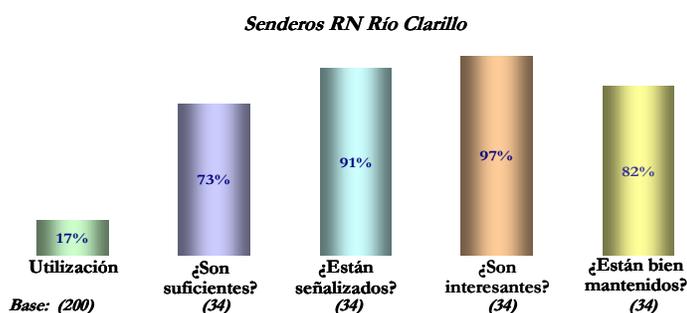


5.3.5.1 El Centro de Información Ambiental

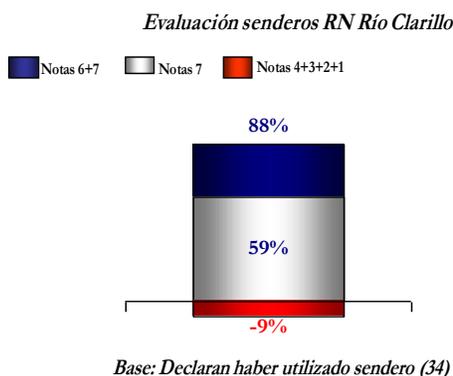
La visita declarada al Centro de Información Ambiental en la Reserva Nacional Río Clarillo tiene una frecuencia baja: solo un 4% de los entrevistados (7 personas) declara haberlo visitado, por lo que no es posible hacer un análisis de la información.

5.3.5.2 Los senderos educativos y recreativos

Un 17% de los entrevistados declara haber utilizado senderos educativos y recreativos en la unidad, situación que se registra preferentemente en La Tinaja y Los Quillayes. Para quienes utilizaron los senderos éstos son suficientes (con una estimación de menor suficiencia en entrevistados con mayor nivel educacional - técnica y universitaria), están adecuadamente señalizados y son interesantes así como también se encuentran bien mantenidos.



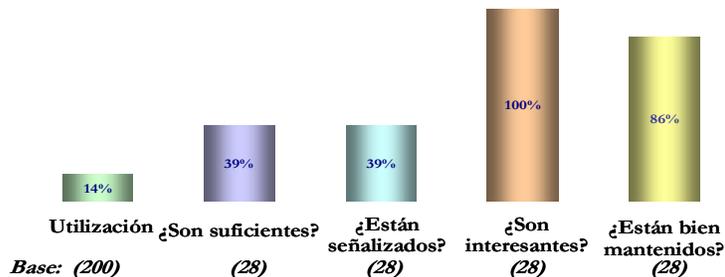
En forma consistente con la percepción positiva de sus características, los visitantes que utilizaron los senderos educativos y recreativos los califican en forma altamente positiva, 88%, con un nivel de focalización crítica que da cuenta de aspectos que generan disconformidad a los visitantes.



5.3.5.3 Los miradores

El nivel de uso de los miradores se inserta en un nivel reducido: solo un 14% de los visitantes entrevistados declara haberlos utilizado, los que representan una base de cálculo reducida para analizar. Dentro de este contexto la suficiencia de los miradores se considera relativamente baja, alcanzando a un 39%, porcentaje que también alcanza la estimación de si están bien señalizados, mientras que la totalidad de los entrevistados que los visitaron estima que los miradores son interesantes y preferentemente bien mantenidos.

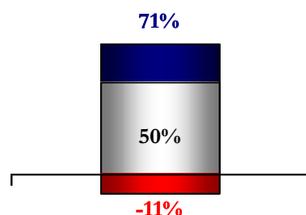
Miradores RN Río Clarillo



La evaluación general que se le asigna a los miradores alcanza niveles de aceptación básica, un 71% de quienes los visitaron los califican positivamente, poniendo de manifiesto una focalización crítica que es necesario profundizar para intervenir los déficits que pueden presentar.

Evaluación Miradores

■ Notas 6+7 ■ Notas 7 ■ Notas 4+3+2+1

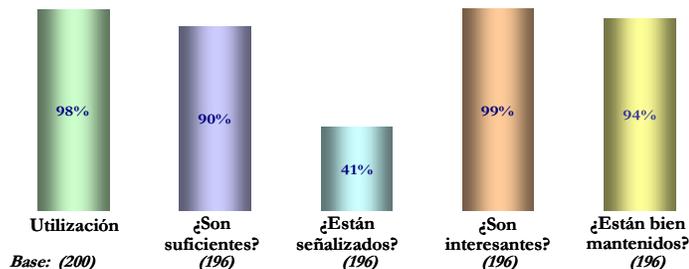


Base: Declaran haber utilizado mirador (28)

5.3.5.4 Las áreas de baño recreativo

Las áreas de baño recreativo se conforman en el componente de mayor uso en las actividades recreativas y de educación ambiental: un 98% de los visitantes entrevistados declara haberlos utilizado. Con excepción de la señalización de las áreas, que aparece relativamente deficitaria, con un 41% que está conforme con su señalización, se aprecia una percepción altamente positiva de los aspectos considerados en la evaluación, como el que son suficientes, interesantes y se encuentran bien mantenidos.

Zona de baño recreativo RN Río Clarillo



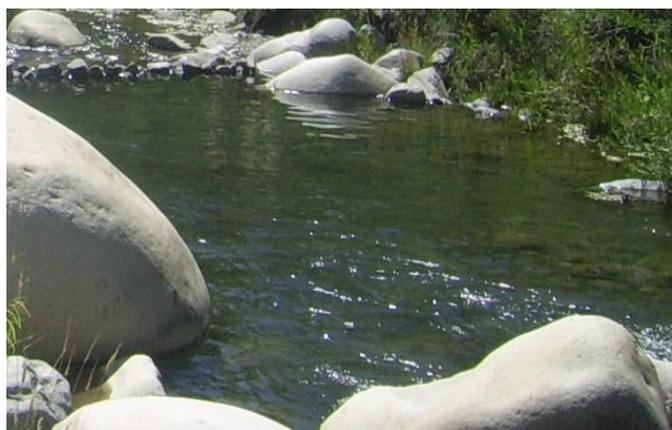
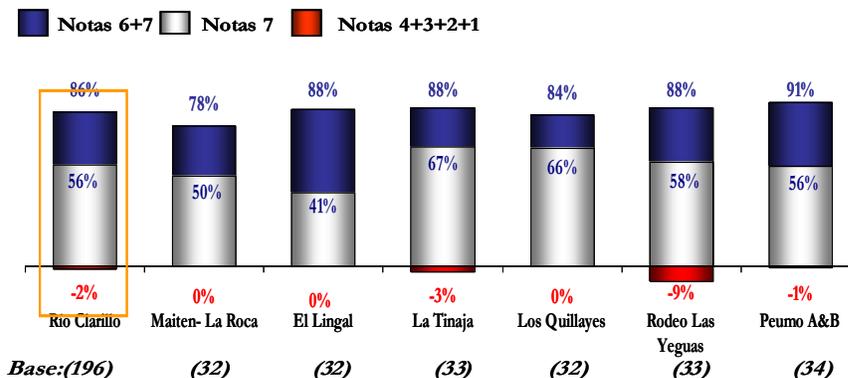
La calificación que se hace del área de baño recreativo es altamente positiva, alcanzando a un 86%, con una evaluación por sector relativamente homogénea donde se destaca positivamente Peumo. Se registra una evaluación significativamente superior en el segmento femenino –92% versus 81%-- y la incidencia del nivel educacional de los respondientes, donde se observa que a medida que se tiene mayor escolaridad la calificación disminuye.

Tabla N° 9: Evaluación Zona de baño recreativo

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	98	98	34	116	36	10	25	94	25	52
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	81	81	82	97	84	86	80	92	87	88	81
Evaluación negativa	4	4	0	0	2	3	10	4	2	0	2

En Rodeo de las Yeguas la evaluación es altamente positiva pero emerge un segmento importante de los respondientes que entrega indicadores de una focalización crítica que pone de manifiesto una abierta disconformidad en sectores de los visitantes.

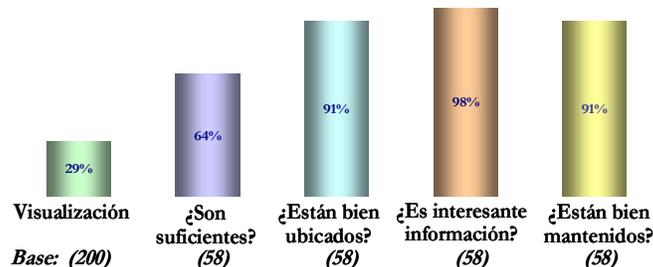
Evaluación zona de baño recreativa RN Río Clarillo



5.3.5.5 Los paneles educativos

La exposición declarada a paneles educativos alcanza un nivel moderadamente bajo, de 29% de los visitantes entrevistados, con un comportamiento homogéneo en las distintas variables de análisis. A nivel de los sectores de la unidad se destaca el nivel de exposición declarado en La Tinaja, Los Quillayes y Rodeo de las Yeguas. Dos terceras partes de quienes se expusieron a paneles considera suficiente la cantidad

Paneles educativos RN Río Clarillo

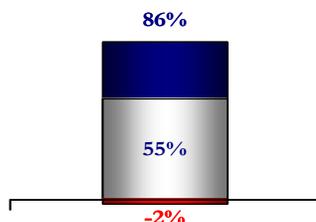


existente, estimando que están bien ubicados, 91%, que son interesantes, 98% y están bien mantenidos, 91%.

La calificación asignada a este componente es marcadamente positiva, alcanzando a un 86%, con un comportamiento relativamente homogéneo en las distintas variables analizadas, con excepción de la edad donde la calificación disminuye a medida que los entrevistados tienen mayor edad. No emergen elementos que generen disconformidad.

Evaluación paneles educativos RN Río Clarillo

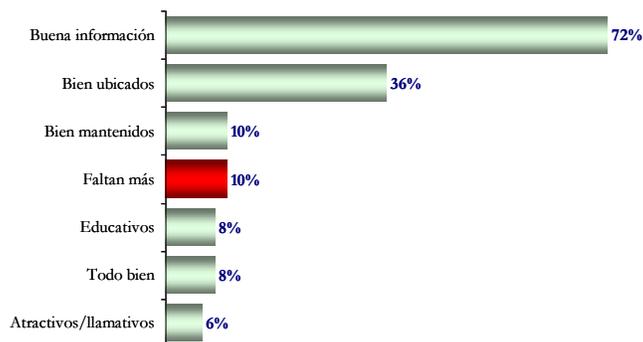
■ Notas 6+7 ■ Notas 7 ■ Notas 4+3+2+1



Base: Declaran haber visto paneles educativos (58)

La evaluación positiva se sustenta en la estimación de que la información entregada es interesante y que los paneles están bien ubicados y mantenidos.

Razones evaluación positiva paneles educativos



Base: Califican con notas 6 o 7 (50)

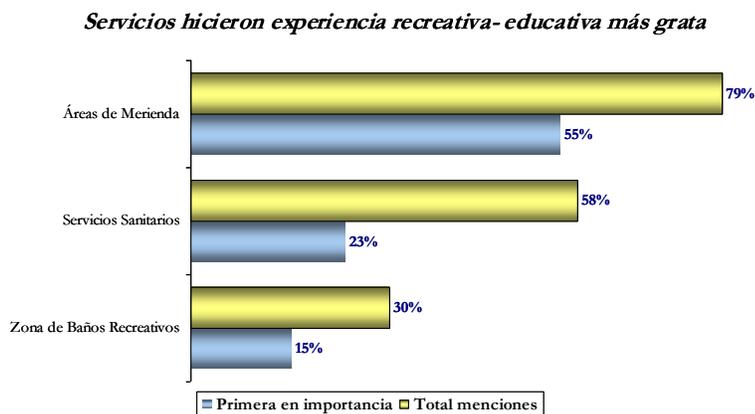


Una relación resumida de las evaluaciones realizadas en los distintos componentes de la Dimensión Recreación y educación ambiental se presenta en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 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 (%)	Mantenición (%)	Evaluación (%)
CIA	4	*	*	*	*	*
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Señalización (%)	Interesante (%)	Mantenición (%)	Evaluación (%)
Senderos	17	74	91	97	82	88
Miradores	14	39	39	100	86	71
Áreas de Baño Recreativo	98	90	41	99	94	86
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Ubicación (%)	Interesante (%)	Mantenición (%)	Evaluación (%)
Paneles Educativos	29	64	91	98	91	86

5.4 LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES VALORADAS EN LA UNIDAD

En forma consistente con las expectativas tenidas para concurrir a la RN Río Clarillo, los servicios que contribuyen a hacer más gratificante la visita a la unidad se encuentran referidos preferentemente a la presencia de áreas de merienda, servicios higiénicos y zona de baños recreativos.



Base: Total entrevistas (200)

El área de merienda se conforma en el principal elemento al ser mencionada por cuatro quintas partes de los entrevistados como factor de gratificación, y refrenda su importancia al ser considerada como la principal por más de la mitad de los entrevistados.

Las áreas de merienda o de picnic son complementadas para hacer gratificante la visita por la existencia de servicios higiénicos, emergiendo como un tercer elemento gratificante las zonas de baños recreativos.

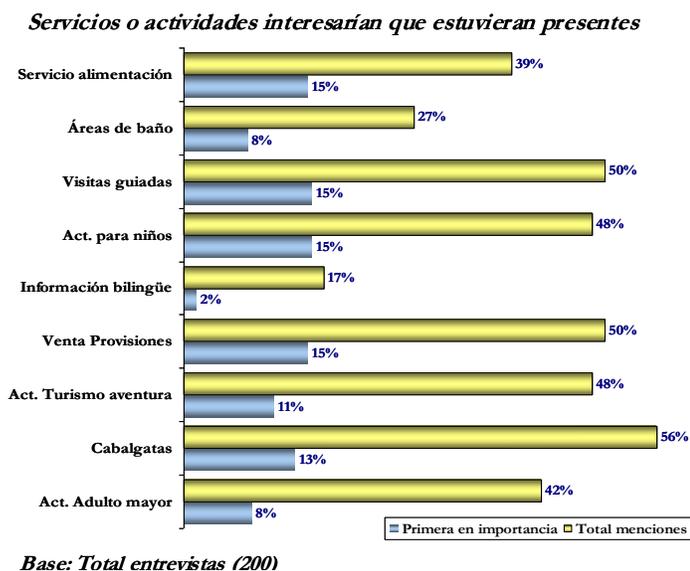
Se aprecia un comportamiento relativamente homogéneo en las variables en estudio en cuanto a la valoración de los aspectos que hicieron grata la experiencia en la unidad.

Tabla N° 10: Servicios que hicieron más grata la experiencia en la unidad

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Áreas de merienda	79	80	78	77	81	78	60	84	78	89	74
Servicios higiénicos	45	44	46	34	45	49	70	60	47	35	39
Baños recreativos	30	28	31	29	34	19	20	20	26	46	32

5.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS EN LA UNIDAD

Dentro de una batería de servicios y actividades factibles de realizar en la unidad para hacer más gratificante la visita se aprecia que en su mayoría tienden a generar interés en los entrevistados, sin definir con claridad alguna de ellas en particular. Se destaca la actividad de cabalgatas como la que asume una mayor cantidad de menciones dejando en un segundo lugar el contar con visitas guiadas. La venta de provisiones es otro servicio que aparece con una posición interesante dentro de las alternativas y en la ordenación por importancia así como también las actividades y juegos para niños.



Se aprecian diferencias en los servicios y actividades esperadas en la unidad en función de las variables de clasificación de los entrevistados. El segmento femenino tiende a entregar una mayor cantidad de servicios y actividades que esperadas que el segmento masculino, las que adquieren mayor relevancia

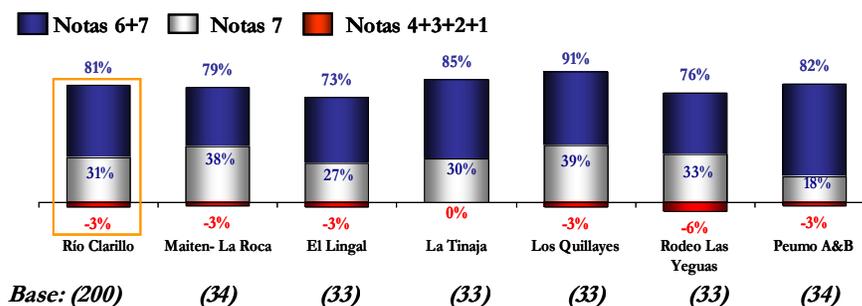
en cuanto a cabalgatas, visitas guiadas y actividades y juegos para niños. Una similar tendencia se observa en los sujetos menores de 51 años en relación con los mayores, destacándose las menciones a las cabalgatas, actividades de turismo aventura y lugares de venta de provisiones.

En relación con el nivel educacional de los entrevistados se registra un mayor interés en contar con venta de provisiones en quienes tienen Educación Básica y Media, mientras que los que tienen mayor escolaridad se inclinan por las cabalgatas y los universitarios por actividades de turismo aventura.

5.6 LA EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

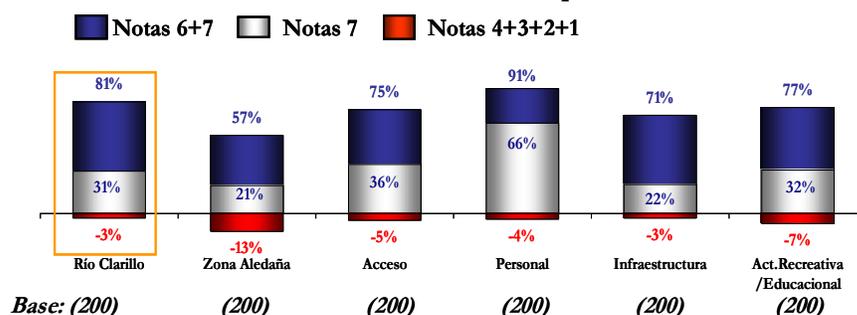
La evaluación general de los servicios de la RN Río Clarillo alcanza un nivel claramente positivo, de un 81% de satisfacción, con índices de focalización crítica que se inserta en un plano aceptable. La calificación asignada se encuentra avalada por una evaluación positiva en todos los sectores analizados donde se destaca la alta valoración asignada por los visitantes en los sectores Los Quillayes y La Tinaja y por sujetos que declaran Enseñanza Básica y Técnica.

Indicador de Satisfacción con Servicios RN Río Clarillo



El análisis de la calificación alcanzada por Río Clarillo en función de las distintas dimensiones consideradas en la conformación de la satisfacción por la unidad pone de manifiesto un comportamiento marcadamente dispar de estas dimensiones: desde una alta valoración asignada al personal de Guardaparques y evaluaciones positivas para el Acceso a la unidad y para las Actividades recreativas y de educación ambiental, se observa una evaluación positiva básica para la Infraestructura y una calificación crítica para la Zona Aledaña.

Indicador de Satisfacción con Servicios por Dimensión



La satisfacción con los servicios de la unidad son homogéneos en cuanto al género de los visitantes entrevistados, mientras que en función de los niveles de educación aparecen menos satisfechos aquellos que tienen estudios universitarios, sin que emerjan niveles de insatisfacción manifiestos.

Cuadro N° 11: Evaluación general de la visita

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	200	100	100	35	118	37	10	25	95	26	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	81	79	83	80	82	81	70	88	83	89	70
Evaluación negativa	3	3	3	0	3	3	10	4	2	0	6

Las razones que avalan la evaluación positiva asignada a la unidad dan cuenta de la percepción de una alternativa natural que les entrega lo que se ha ido a buscar, asociado a un lugar en el que se encuentran con zonas de merienda habilitadas para su uso que satisfacen las necesidades tenidas al visitarlo, con servicios estimados de buena calidad y una atención adecuada por parte del personal. Realistamente se plantea 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.

Razones Satisfacción Positiva con Servicios

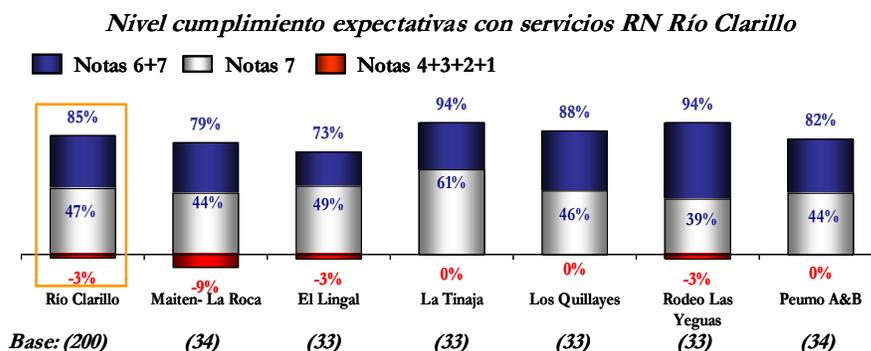


Base: Califican con notas 6 ó 7 (162)

Dentro de un contexto claramente positivo para los visitantes en relación con las características de la unidad se ponen de manifiesto algunos aspectos que frenan una mejor evaluación, como el mal estado de los caminos, la necesidad de algunos segmentos de contar con mayor cantidad de servicios higiénicos y una mejor mantención de los existentes y algunas insuficiencias en cuanto a la señalética existente.

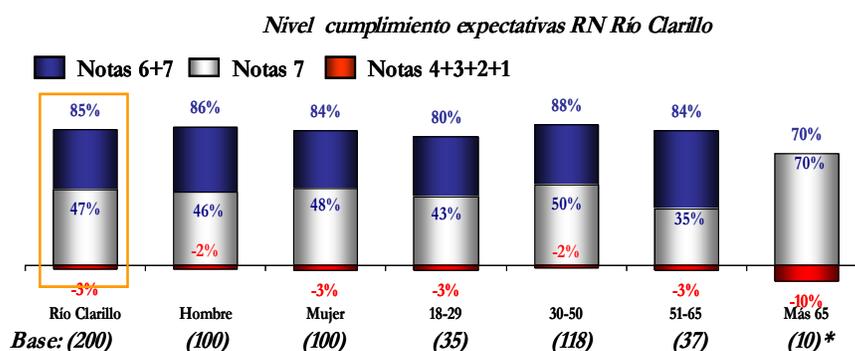
5.7 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

Los visitantes evalúan de manera plenamente positiva el cumplimiento de las expectativas tenidas en relación con los servicios de la unidad al decidir concurrir a ella, las que estaban referidas fundamentalmente a contar con una zona para picnic habilitada con quinchos, con disponibilidad de servicios higiénicos y de agua para el consumo. El 85% de los entrevistados manifiesta que sus expectativas fueron satisfechas, con un segmento que no muestra conformidad que se encuentra en un rango aceptable.



El cumplimiento general de las expectativas pone de manifiesto un comportamiento heterogéneo, donde se destaca la alta valoración que declaran los visitantes que utilizaron los sectores de La Tinaja y Rodeo de las Yeguas como también en Los Quillayes. El resto de los sectores alcanzan calificaciones positivas en un plano más moderado, en particular El Lingal y Maitén-La Roca, sector este último que presenta indicadores de focalización crítica relativamente elevados, que dan cuenta de aspectos que se requiere analizar para corregir.

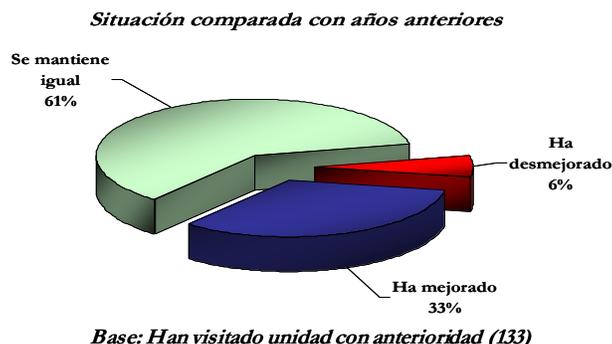
En función de las variables personales de los entrevistados, se aprecia en general una satisfacción homogénea por el cumplimiento de las expectativas tenidas para visitar la unidad, con excepción del segmento de mayor edad, con una base de cálculo insuficiente.



La evaluación realizada da cuenta, en consecuencia, de una experiencia en Río Clarillo que responde en buena medida con lo que se esperaba obtener con la concurrencia a la unidad.

5.8 COMPARACIÓN CON VISITAS ANTERIORES

Los visitantes entrevistados cuentan mayoritariamente con experiencias previas en esta unidad: dos terceras partes de ellos que lo han visitado con anterioridad, con un promedio de visitas que se eleva a 7.8 veces. Sobre la base de esta experiencia con la unidad los entrevistados consideran que la Reserva mantiene las características de calidad en el servicio que ofrece, 61% de los entrevistados, o que las ha mejorado, opinión que sustenta un tercio de ellos.



Solo un segmento minoritario, 6%, estima que la calidad del servicio ha desmejorado, los que tienden a concentrarse en visitantes de La Tinaja y Peumo.

Cuadro N° 12: Comparación de la situación actual de la Reserva

	Río Clarillo	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65	Básica	Media	Técnica	Universitaria
Base	133	72	61	23	79	24	7*	15	63	18	37
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Han mejorado	33	25	43	22	37	33	29	53	32	33	27
Se mantiene igual	61	67	54	78	57	58	57	33	65	67	62
Han desmejorado	6	8	3	0	6	8	14	13	3	0	11

El segmento femenino pone de manifiesto una estimación más positiva en cuanto a que la unidad ha mejorado en la actualidad, opinión que comparten los sujetos con menor nivel educacional.

5.9 DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LA UNIDAD

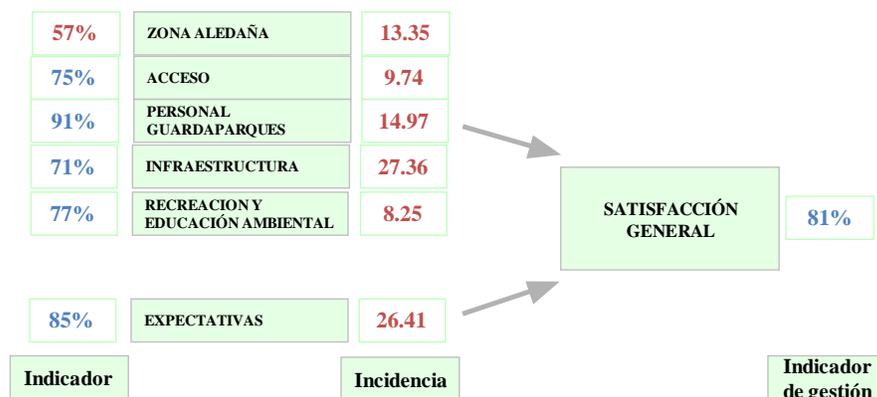
La totalidad de los entrevistados manifiesta su disposición positiva a recomendar la visita a la RN Río Clarillo, opinión consistente tanto con la satisfacción tenida en la actual oportunidad como por la experiencia previa de amplios sectores de usuarios con la unidad.

VI EL INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El Indicador de calidad de los servicios en el Área Silvestre Protegida de la RN Río Clarillo se conforma sobre la base de la calificación general de la satisfacción tenida con los servicios presentes en la unidad. Esta calificación se encuentra incidida por las distintas dimensiones que conforman el servicio y por el cumplimiento de las expectativas tenidas para concurrir a ella.

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.

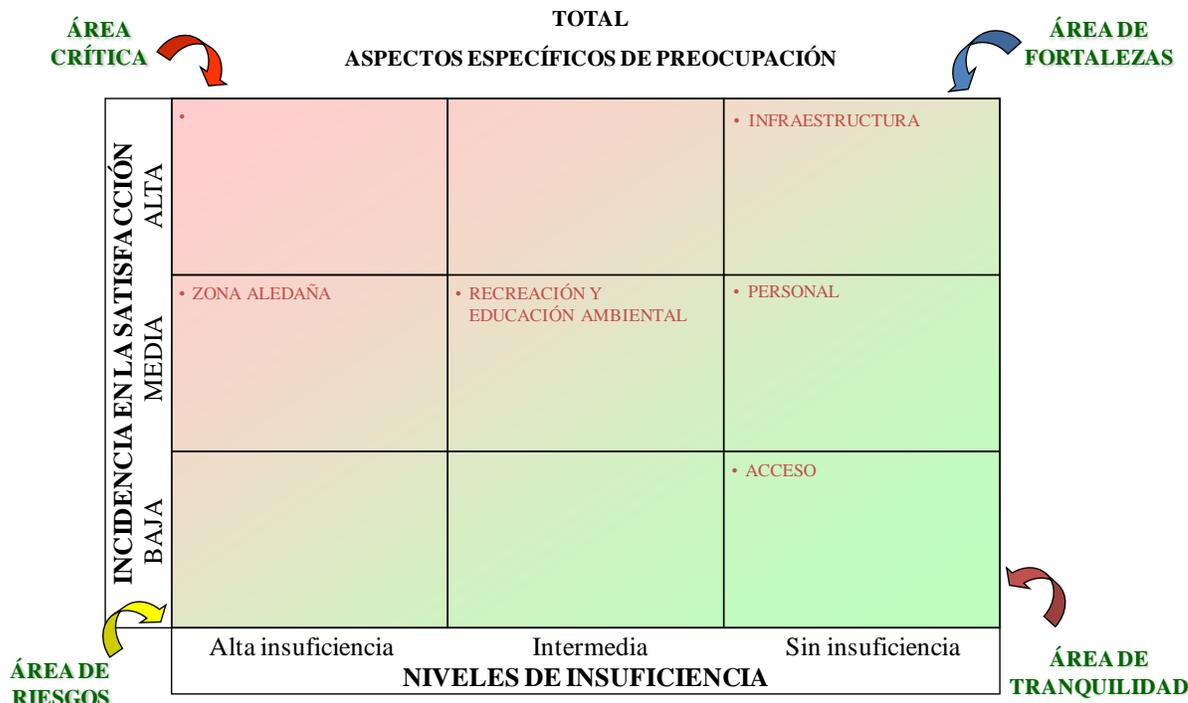
El Análisis de Regresión Múltiple pone de manifiesto que la Infraestructura y el cumplimiento de las expectativas se conforman en los principales elementos que inciden en la satisfacción, elementos que en este caso se encuentran fuertemente asociados por estar referidas las expectativas fundamentalmente a aspectos que son componentes de la Infraestructura.



En un segundo plano de importancia se ubica el Personal de Guardaparques presente en la unidad y las características de la Zona Aledaña, ambos con calificaciones polares, altamente positiva la primera y en una posición crítica la segunda, la que requiere de una pronta intervención.

Las dimensiones Acceso y Actividades de recreación y educación ambiental aparecen con una incidencia menor en la satisfacción general.

El análisis de la incidencia de las dimensiones y de la presencia de indicadores de insuficiencia en éstas define la conformación de ámbitos de mejoramiento que se presenta en el gráfico siguiente.



De acuerdo con este análisis, la Infraestructura existente en la unidad se conforma en su principal fortaleza, la que, sin embargo, presenta insuficiencias en aspectos importantes como son carencias en materia de servicios higiénicos y caminos interiores en mal estado de mantención, aspectos que se requiere intervenir para potenciar la satisfacción con este componente.

El Personal presenta una evaluación positiva, contando con un bajo nivel de insuficiencias –menor al 5%– y con una incidencia media en la satisfacción general. Dada la alta calificación asignada a esta dimensión, que deja poco margen para incrementar significativamente su valoración, aparece como un aspecto que se requiere mantener.

La Zona Aledaña presenta una alta insuficiencia y se encuentra en un nivel medio de incidencia en la satisfacción general, lo que hace recomendable intervenir en los componentes que conforman la dimensión para corregir déficits manifiestos y optimizar la satisfacción.

Las Actividades de recreación y educación ambiental se encuentra en una posición intermedia, consistente con la baja utilización que hace de ellas, con excepción de la Zona de baño recreativo. Cuenta con una incidencia media en la satisfacción generada con la visita a la unidad, situación que haría recomendable incentivar y promover su utilización.

El Acceso a la unidad, por su parte, se ubica en una zona denominada de tranquilidad, dado que no presenta insuficiencias y tiene una incidencia baja en la conformación de la satisfacción con los servicios de la unidad.

VII ANÁLISIS DE GÉNERO

Dentro de un comportamiento general en el que se aprecia homogeneidad en la variable género en el enfrentamiento de la visita a Áreas Silvestres Protegidas, se observa una tendencia a contar con mayor experiencia con estas en general y con la Reserva Nacional Río Clarillo en el segmento masculino. Si bien ambos géneros declaran la visita a otros parques o reservas nacionales en forma similar (39% en el segmento femenino y 37% en el masculino), se registra una mayor cantidad de unidades visitadas por el segmento masculino, el que menciona 4 unidades en promedio mientras que el femenino menciona 3.3. Se destacan en mayor medida Vicente Pérez Rosales, Conguillío y Bosques de Fray Jorge en el segmento masculino y Puyehue en el femenino, mencionando ambos en forma similar visitas a Radal 7 Tazas.

La mayor cercanía masculina con las Áreas Silvestres Protegidas se manifiesta también en una mayor tendencia a buscar información sobre la unidad (51% vs 41% en el segmento femenino) y si bien ambos segmentos manifiestan intereses similares en cuanto al tipo de información que les gustaría tener sobre las ASP –información sobre la flora y fauna existente en el lugar, servicios disponibles, condiciones de la ruta de acceso y lugares atractivos para visitar—en materia de expectativas tenidas para realizar la visita a la unidad se registran marcadas diferencias: el segmento masculino plantea con mayor intensidad necesidades de contar con servicios que faciliten la estadía, como servicios higiénicos, agua para el consumo, quinchos y seguridad, mientras que el segmento femenino pone mayor énfasis relativo en contar con puntos de aprovisionamiento.

En cuanto a la percepción y calificación de los servicios en la reserva, se aprecia una tónica similar en cuanto al signo (positivo o negativo) asignado a cada uno de éstos (con excepción de la evaluación de la Infraestructura), con una intensidad diferencial en las calificaciones, entregando el segmento femenino evaluaciones más positivas que alcanzan niveles significativos en relación con la Infraestructura (77% vs 65%) y en Actividades recreativas y de educación ambiental (82% vs 71%). Sin embargo la evaluación general da cuenta de una satisfacción similar en ambos segmentos.

Cuadro N° 13: Evaluación comparada de dimensiones

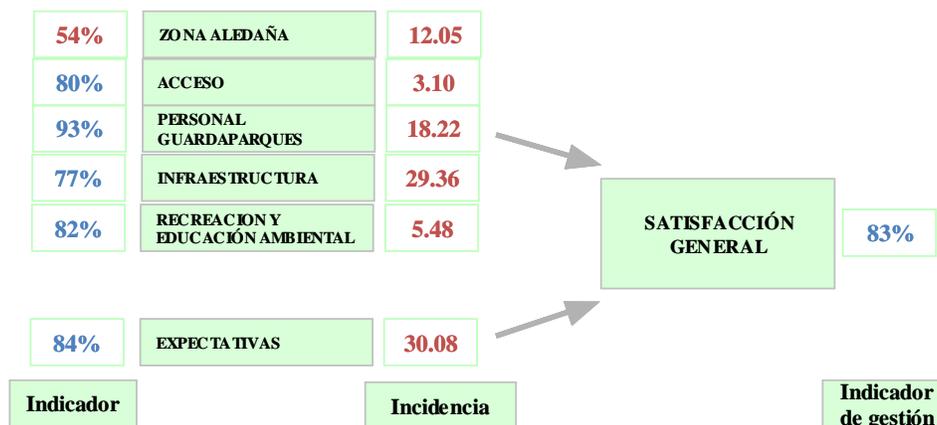
	General		Zona Aledaña		Acceso		Personal		Infraestructura		Act Recreación y EA	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Base	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Evaluación positiva	79	83	59	54	70	80	89	93	65	77	71	82
Evaluación negativa	3	3	15	11	8	2	5	2	4	2	10	4

Se aprecia, en consecuencia, que el segmento masculino asume una posición más crítica en relación con la mayoría de las evaluaciones, tanto en un menor nivel de satisfacción como en una mayor focalización crítica. Sin embargo la calificación general entregada por ambos segmentos es positiva y homogénea, poniendo de manifiesto que los servicios presentes en la unidad generan una adecuada satisfacción.

El Índice de Gestión generado para cada uno de los segmentos se enmarca en esta percepción general positiva de los servicios presentes en la unidad con diferencias en cuanto a las incidencias de los componentes en la construcción de la satisfacción, las que se aprecian en los cuadros que se presentan a continuación.

Se observa que en ambos segmentos adquiere mayor incidencia en la satisfacción la Infraestructura existente en la Reserva y las Expectativas tenidas para la visita, con una incidencia similar en cuanto a la Zona Aledaña, mientras en el resto de las dimensiones emergen valores diferenciales.

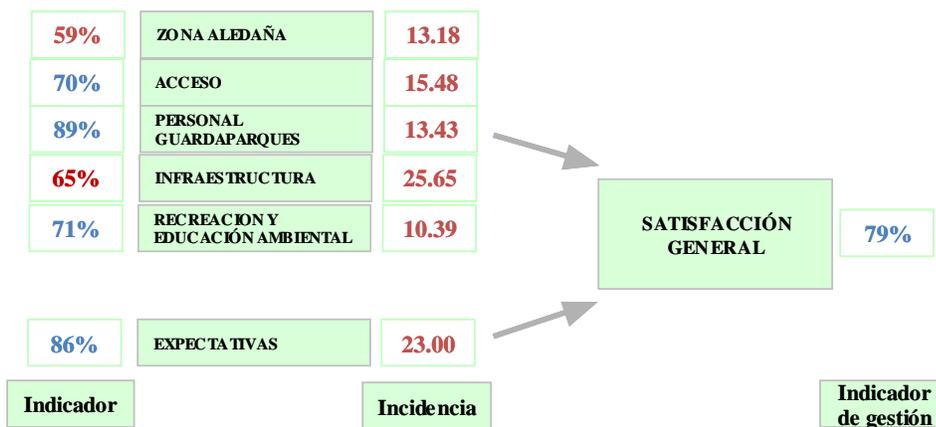
INDICADOR DE GESTIÓN FEMENINO



En el segmento femenino adquiere una incidencia relativa la Dimensión Personal de Guardaparques, mientras que el Acceso a la unidad y las Actividades de recreación y educación ambiental asumen una menor relevancia.

En el segmento masculino se observa que adquiriendo una incidencia importante la Infraestructura y las Expectativas, mientras el resto de las dimensiones tiende a tener un peso relativamente homogéneo.

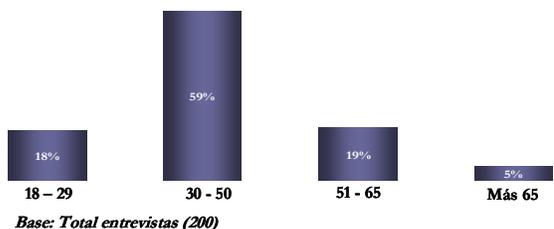
INDICADOR DE GESTIÓN MASCULINO



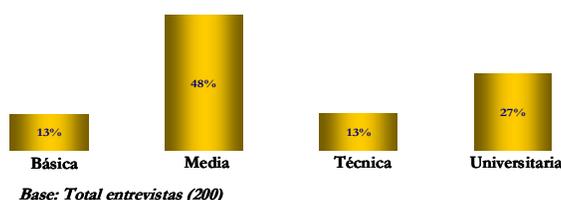
VIII CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES

Los visitantes entrevistados en la Reserva Nacional Río Clarillo tienen una composición homogénea en cuanto a su género, 50% masculino y femenino respectivamente, con una distribución etárea en que predominan sujetos adultos entre 30 y 50 años, 59%, consistente con la definición del sujeto muestral como personas de género masculino o femenino que respondieran al criterio de adulto responsable. Se aprecia una participación homogénea de entrevistados menores de 30 años y con edades entre 51 y 65 años, mientras que adultos mayores tienen una menor presencia.

Distribución etárea entrevistados RN Río Clarillo



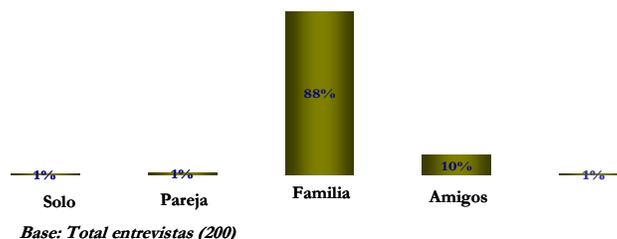
Nivel educacional entrevistados RN Río Clarillo



La distribución de los entrevistados en términos de la variable nivel educacional pone de manifiesto la presencia mayoritaria de personas con menor nivel educacional, que se concentra principalmente en Enseñanza Media, la que alcanza al 47.5%, mientras que los entrevistados con Enseñanza Básica corresponden a un 12.5%. Una cuarta parte de los visitantes entrevistados tiene Educación Universitaria mientras que Enseñanza Técnica es declarada por un 13% de los entrevistados.

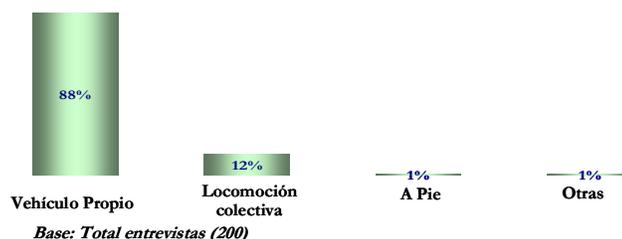
La visita a la Reserva se conforma en una alternativa de actividad familiar, situación que se incrementa en la medida que los visitantes entrevistados tienen un menor nivel educacional. En menor medida los visitantes acceden a la unidad en grupos de amigos, donde aparece una mayor presencia relativa de quienes tienen mayor nivel educacional.

Estructura grupal visitantes RN Río Clarillo



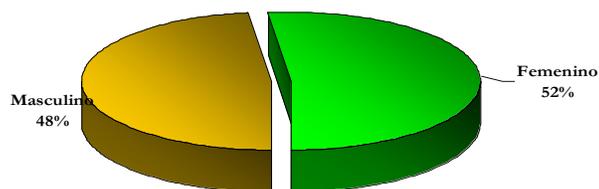
La forma de acceder a la unidad se concentra básicamente en vehículos propios, con la alternativa de realizarlo en locomoción colectiva.

Medios de traslado a RN Río Clarillo



La totalidad de los visitantes representados por los entrevistados alcanza a 1941 personas, con una distribución en que predomina el género femenino, con un 52%.

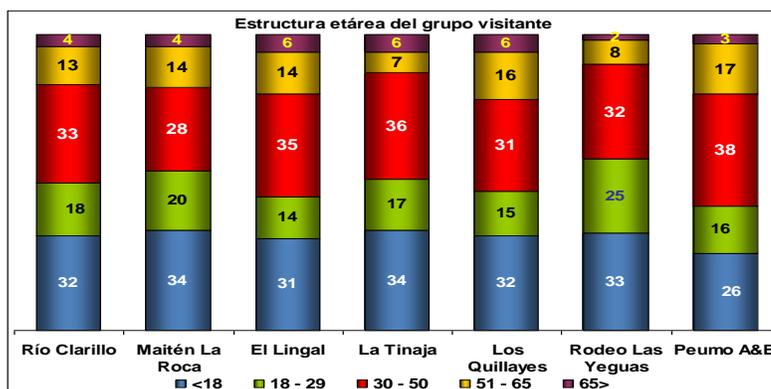
Género visitantes RN Río Clarillo



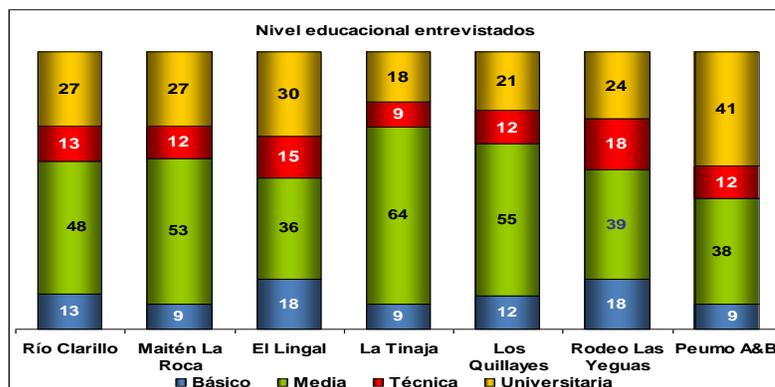
Base: Total visitantes (1941)

La composición etárea da cuenta de un predominio de adultos propiamente tales, con un 46%, y de menores de 18 años, que representan un tercio de los visitantes, composición consistente con la estructura familiar que predomina en los visitantes de la unidad. Los adultos jóvenes corresponden a otro segmento poblacional con participación importante en los visitantes a la unidad, mientras que los adultos mayores tienen una baja presencia entre los visitantes.

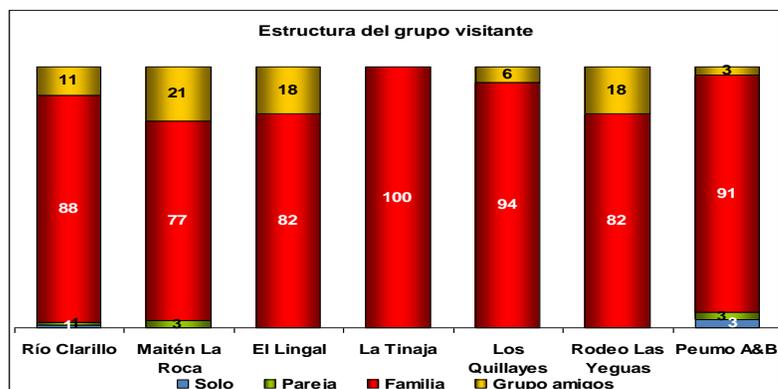
En términos de sectores la conformación etárea de los visitantes mantiene una estructura homogénea, lo que implicaría que las distintas ubicaciones que ofrece la unidad presentan características similares para los distintos grupos que los utilizan.



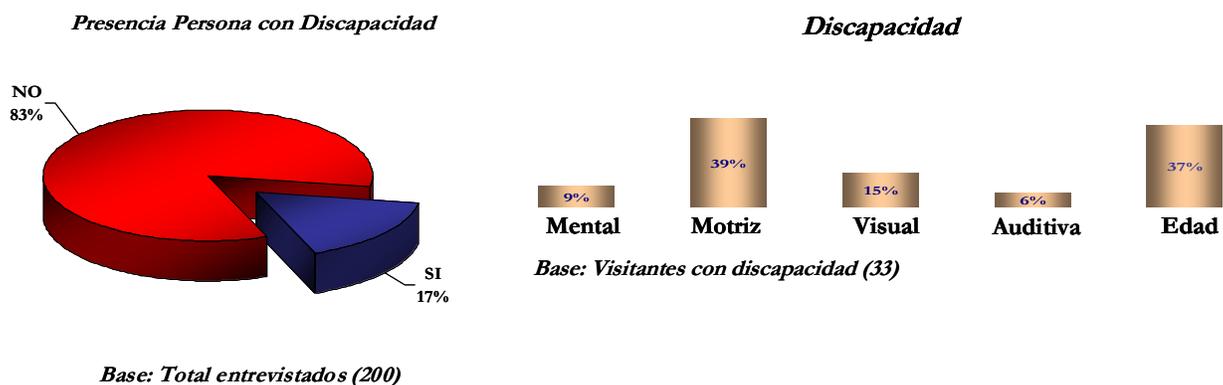
La distribución de los entrevistados en los distintos sectores es homogénea en cuanto a su nivel educacional, poniendo de manifiesto que la unidad representa una alternativa que facilita la coexistencia de los grupos visitantes. Solo en Peumo se aprecia una mayor participación de sujetos con educación universitaria.



En cuanto a la distribución de los visitantes en los distintos sectores que conforman la unidad, se registra una composición homogénea de acuerdo con el tipo de grupo visitante, con la excepción de La Tinaja, sector que concentra en su totalidad a grupos familiares, mientras que en Peumo se registra una mayor diversidad relativa de grupos visitantes, coexistiendo sujetos de todos los tipos de grupos de visitantes.



La presencia de personas con discapacidad entre los visitantes alcanza a un 17%. Dentro de una base de cálculo reducida para segmentar, las discapacidades que predominan son motriz y edad.



En el siguiente cuadro se presenta una relación resumida de las características de los visitantes de la Reserva Nacional Río Clarillo.

CUADRO N° 1 Caracterización de los Encuestados y Acompañantes			
ASPECTO	INDICADOR		DESCRIPCIÓN
Encuestados /Grupo de Acompañantes	200 Encuestados	1941 Visitantes	Se entrevistó a 200 personas en representación de 1941 visitantes que accedieron a la Reserva Nacional.
Género	52% Mujeres		Considerando los entrevistados y sus grupos de acompañantes, el 52% de los visitantes son mujeres y un 48% hombres
Edad	33% Entre 30 y 50 años	32% Menores 18 años	La mayor cantidad de visitantes se encuentra en los rangos de edad entre 30 y 50 años y menores de 18 años. Un 18 % tiene entre 18 y 29 años. Un 13% tiene entre 51 y 65 años, siendo los mayores de 65 años solo un 4%
Procedencia	100% Chilena		La totalidad de entrevistados es de nacionalidad chilena
Nivel Educativo	48% Enseñanza Media		Un 27% de los entrevistados posee educación universitaria, un 13% posee educación técnica y un 13% solo posee enseñanza básica.
Acompañantes	88% En familia		Un 11% de los visitantes viene en grupo de amigos y el restante asiste con pareja o solo.
Visitas Anteriores	67% Más de 1 vez		Un 33% de los visitantes entrevistados declara visitar la Reserva por primera vez.
Visitas Otros Parques	38% Ha visitado		Un 62% de los entrevistados no ha visitado otros Parques o Reserva.
Medio de Transporte	88% Vehículo propio		Los restantes visitantes acceden en buses, a pie y otros medios de transporte
Discapacidad	17% Personas con discapacidad		Dentro de los visitantes con discapacidad hay: 39% motriz, 37% edad, 15% visual , 9% mental y 6% auditiva

IX CONCLUSIONES

- 9.1 Los visitantes de la RN Río Clarillo responden a una población que cuenta con experiencia con la unidad, los que valoran el atractivo natural con que cuenta y la cercanía de sus lugares de residencia que facilita el concurrir a realizar actividades grupales, preferentemente familiares, por el día.
- 9.2 Dado el conocimiento previo con la unidad, las expectativas son consistentes con lo que ésta les ofrece, centradas fundamentalmente en contar con instalaciones necesarias de una zona de picnic, que disponga de quinchos y de servicios higiénicos y agua potable para el consumo, en un contexto general atractivo por lo natural.
- 9.3 La información obtenida pone de manifiesto que los visitantes encuentran instalaciones que responden en general a las expectativas tenidas para concurrir a la unidad, lo que les permite satisfacer sus motivaciones básicas de pasar un día en un medio natural y gratificante.
- 9.4 Si bien la percepción tenida de los servicios es positiva emergen indicadores de aspectos que no son totalmente satisfactorios asociados a falencias en cuanto a componentes de la infraestructura como una moderada suficiencia de la implementación existente en los sectores que conforman la unidad, la presencia insuficiente de servicios higiénicos y de lavaderos de loza, consistente con la cantidad de visitantes, aspectos que es necesario considerar para entregar un servicio de mayor calidad, que considere las normas definidas para servicios de camping.
- 9.5 En un contexto global, con menor incidencia en la satisfacción generada por la visita a la unidad, se aprecia en ésta fortalezas asociadas a la presencia e interacción con el personal de guardaparques así como debilidades en cuanto a las condiciones de la ruta de acceso y su señalización y al estado de mantención de los caminos interiores.
- 9.6 De acuerdo con el análisis de la información obtenida, los aspectos que tienen mayor incidencia en el nivel de satisfacción alcanzado por la unidad son la dimensión Infraestructura y la satisfacción de las expectativas tenidas para concurrir a la Reserva. Dado que las expectativas responden a una variable del visitante que no es manejada por la Institución, se estima conveniente el analizar e intervenir componentes de la dimensión Infraestructura que presentan falencias cuya resolución puede influir positivamente en optimizar los indicadores obtenidos.

X 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.

- Tomar las medidas necesarias para mejorar la mantención y señalización de la ruta de acceso a la Reserva Nacional. Se requiere contar con mayor cantidad de señalética en la ruta de acceso y con información clara.
- Mejorar la fluidez en el Puesto de Cobro los días de mayor concurrencia de visitantes. La demora produce incomodidad en los visitantes al iniciar su experiencia en la Reserva.
- Instalar estacionamientos en el Puesto de Cobro, que permitan estacionar a aquellos visitantes que realizan el proceso de ingreso. La presencia de estos estacionamientos se contempla en la normativa vigente.
- Instalar mayor cantidad de implementación (mesabancas, quinchos) en todos los sectores de la unidad. Se considera insuficiente la existente actualmente para la cantidad de visitantes.
- Aumentar la cantidad de servicios higiénicos en todos los sectores, por estimarse insuficiente la cantidad existente para el volumen de visitantes que acceden a la Reserva. Sus características y su relación con la cantidad de sitios se encuentra definida en la normativa vigente.
- Mejorar la mantención y aseo diario de los baños y durante el transcurso del día, que responda a las disposiciones de las normativas existentes. Este aspecto adquiere mayor relevancia en condiciones de mayor ocupación.
- Aumentar la cantidad de lavaderos de loza en cada uno de los sectores. La cantidad actual se considera insatisfactoria por la mayor demanda.
- Aumentar la cantidad de estacionamientos para visitantes en los sectores, en especial, en El Lingal y Rodeo de las Yeguas.
- Instalar puntos de venta de provisiones / abastecimiento dentro de la Reserva. Hay infraestructura de uno pero no se encuentra funcionando en el sector El Maitén.
- Mejorar la condición de los caminos interiores. Hay zonas que requieren mayor mantención por presentar condiciones que generan inconformidad en los visitantes.
- La Reserva cuenta con medidas de seguridad que requieren ser transmitidas a los visitantes mediante letreros informativos, folletos e indicaciones de los guardaparques al ingreso a la unidad. Actualmente los visitantes tienen la percepción de que no existen, ya que no se encuentran a la vista.
- Incentivar la visita de los usuarios al Centro de Información Ambiental de la Reserva, entregando información al ingreso de la unidad de su existencia, días y horarios de funcionamiento. Además se debería mantener en funcionamiento en forma constante.
- Incentivar la utilización de los senderos y miradores existentes en la unidad, mediante la entrega de información de sus características y ubicación en el ingreso de los visitantes.
- Instalar señalética que informe de las áreas de baño recreativo recomendadas por Conaf para su utilización.

- Aumentar cantidad de paneles educativos en los sectores de la Reserva. Actualmente se encuentran principalmente en los accesos.
- Mayor preocupación en sectores El Lingal y Rodeo de las Yeguas, con mayor nivel de críticas en los aspectos evaluados.

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.

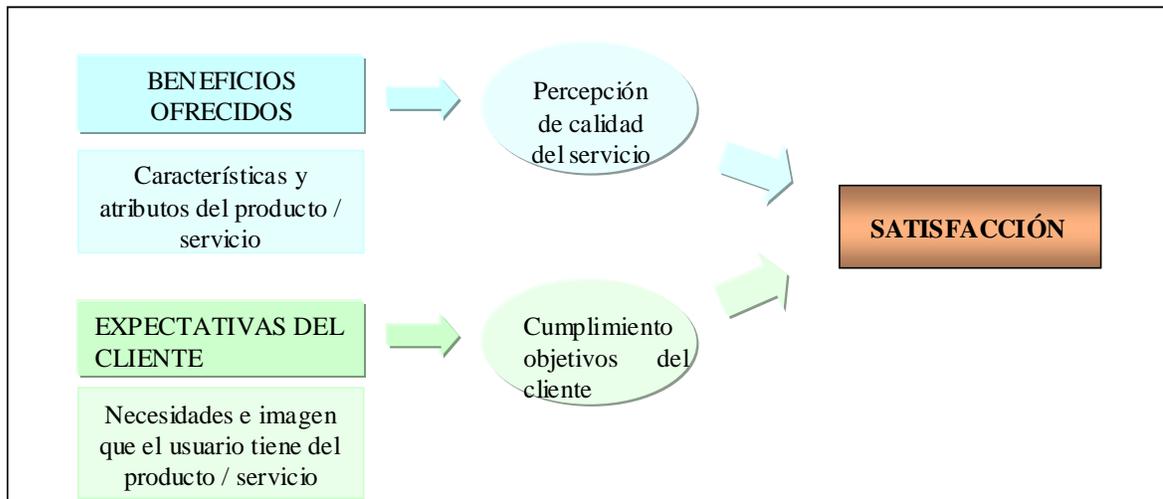
El Índice de Satisfacción nacional de los servicios prestados en las distintas unidades en estudio se conforma sobre la base del promedio de las calificaciones individuales ponderado por la cantidad de visitantes de cada uno de ellos. Para estimar este ponderador se utilizó la estadística de Conaf en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

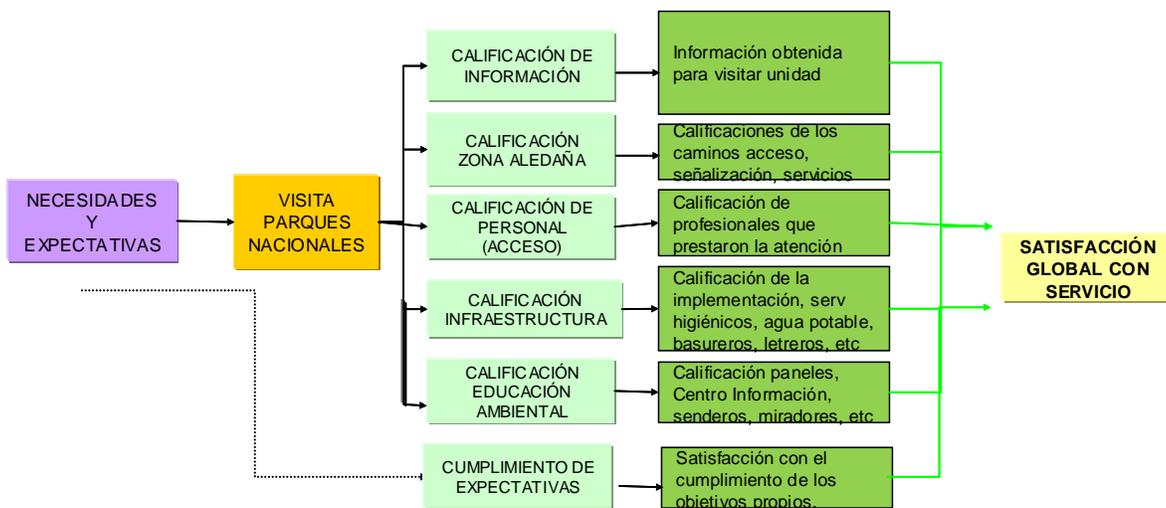
una calificación positiva, que conforman el *Indicador de Satisfacción*. La nota 5 corresponde a una evaluación neutra, la que no se incorpora en el modelo.

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)

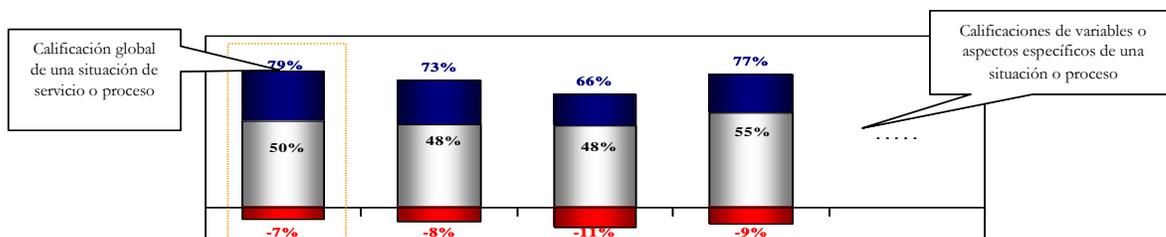
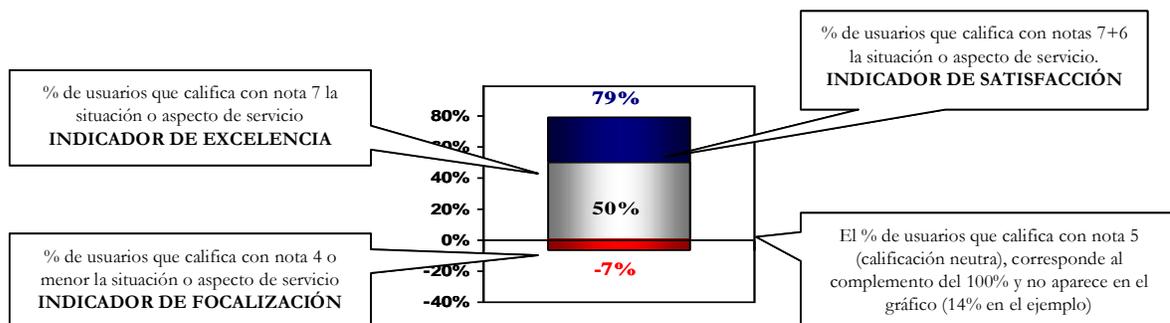
- Indicador 5% y menos: Significa que el 5% o menos de los sujetos puso nota inferior a 5 (nota estimada neutra). Los sujetos manifiestan escasa crítica y están relativamente conformes con el servicio entregado.
- Indicador 6% a 10%: Entre un 6% y un 10% de las personas calificó con nota negativa. Estos 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 manera¹:



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

ANEXO IV: PROMEDIOS DE LAS EVALUACIONES DE LAS DIMENSIONES POR SECTORES

Sector /Dimensiones	Nº Encuestas	Zona Aledaña	Acceso	Personal	Infraestructura	Act. de Recreación /Educación Ambiental	Cumplimiento Expectativas	Evaluación General
El Maitén-La Roca	34	5,5	6,1	6,4	5,9	6,0	6,1	6,1
El Lingal	33	5,6	5,8	6,4	5,8	5,7	6,1	6,0
Los Quillayes	33	5,6	6,5	6,7	6,2	5,8	6,3	6,3
La Tinaja	33	5,8	6,0	6,8	5,8	5,8	6,5	6,2
Peumo A & B	34	5,7	6,2	6,7	5,8	6,2	6,3	6,0
Rodeo de las Yeguas	33	5,3	5,6	6,2	5,8	5,9	6,3	5,9
RN Río Clarillo	200	5,6	6,0	6,5	5,9	5,9	6,3	6,1

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 a la RN <ul style="list-style-type: none"> • 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 a la RN
	¿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 la RN 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 a la RN
	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 a la RN <ul style="list-style-type: none"> • La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF • Paneles informativos en la entrada a la RN • Estacionamientos en el acceso a la RN • 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 a la RN
	¿Vio los paneles de información en la entrada de la RN? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de exposición de los visitantes a los paneles informativos
	¿Cómo califica los paneles informativos de la entrada a la RN?	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 a la RN?	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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 de la RN
	¿Cómo evalúa la preparación del personal de guardaparques para entregarle información sobre la RN? 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 de la RN? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre la cantidad de guardaparques en la RN
	¿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
<p>Aspectos relacionados con la infraestructura de la RN</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la señalización de los caminos

	(SI/NO)	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
<p>Aspectos relacionados con las actividades recreativas y educación ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 entretenimiento 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
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación general de la satisfacción con la visita Razones de la evaluación general Recomendación de visita a RN 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 esta Reserva? Calificación (nota 1 a 7)	Establecer un indicador de satisfacción respecto de los servicios entregados por la Reserva a los visitantes
	¿Qué lo/la hace calificar con un__ (evaluación asignada) la calidad de los servicios que se ofrecen en la Reserva?	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 de la Reserva
	De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece la Reserva han mejorado, se han mantenido igual o han desmejorado?	Conocer la percepción de los visitantes respecto al estado actual de la Reserva en relación a sus visitas anteriores
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> 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 esta Reserva?	Conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas iniciales de los visitantes al visitar la Reserva

INFORMACIÓN GENERAL		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> • Estadía 	¿Cuántos días permanecerá en este sector de la ASP?	Establecer los días de permanencia en el sector de la Reserva
<ul style="list-style-type: none"> • Medios de traslado a Reserva 	¿Cómo se trasladó a la Reserva? Pregunta abierta	Conocer los medios de traslado que utilizan los visitantes hacia la reserva
<ul style="list-style-type: none"> • Motivo elección Reserva sobre otras alternativas 	¿Por qué eligió esta Reserva por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? Pregunta abierta	Establecer los motivos de elección de la Reserva 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 la Reserva por sobre otras alternativas
<ul style="list-style-type: none"> • Visita a Reserva 	¿Es esta la primera vez que visita la Reserva? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visitación de la Reserva
	¿Cuántas veces la ha visitado?	Conocer la cantidad de visitas anteriores a la Reserva de los visitantes
<ul style="list-style-type: none"> • 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 de la Reserva
	¿Cuáles parques o reservas ha visitado? Pregunta Abierta	Conocer los parques o reservas que han visitado los usuarios de la Reserva
<ul style="list-style-type: none"> • Forma de enterarse de la Reserva 	¿Cómo se enteró de esta Reserva? Pregunta abierta	Conocer la forma que los visitantes se enteraron de la Reserva
<ul style="list-style-type: none"> • Medios de información sobre Reserva 	¿Ha visto o leído información sobre esta Reserva en diarios, revistas, TV, guía turística, oficina de turismo u otro lugar? Escala Dicotómica(SI/NO)	Establecer si los visitantes de la Reserva 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 de la Reserva
	¿Cómo evalúa la información sobre la Reserva 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

<ul style="list-style-type: none"> • Información de las ASP 	<p>¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas? Pregunta abierta</p>	<p>Conocer qué información le gustaría encontrar a los visitantes en los medios de información acerca de las áreas silvestres protegidas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Medios o lugares de información sobre ASP 	<p>¿Dónde, en qué medios o lugares, le gustaría encontrar información acerca de las áreas silvestres protegidas? Pregunta abierta</p>	<p>Conocer en qué medios o lugares le gustaría a los visitantes encontrar información sobre las ASP</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas iniciales 	<p>Cuando decidieron visitar esta Reserva, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? Pregunta abierta</p>	<p>Establecer las expectativas iniciales de los visitantes al determinar visitar la Reserva</p>

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 :	N° :
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					
<p>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:</p>					
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)
<p>Si evaluó los servicios higiénicos. ¿Por qué los califica con un _____ (según E2). ¿Por qué los evalúa con esta nota? ¿Qué mejoraría?</p>					
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)

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