



**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 2016**

**INFORME NACIONAL**



## INFORME NACIONAL

### INDICE CONTENIDOS

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	4
<b>I ANTECEDENTES</b>	11
<b>II OBJETIVOS</b>	13
<b>III METODOLOGÍA</b>	14
<b>IV ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	18
<b>4.1 Información general</b>	18
<b>4.1.1 Experiencia en visitas a Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales</b>	18
<b>4.1.2 Características de la visita</b>	19
<b>4.1.3 Motivaciones para visitar la unidad</b>	21
<b>4.2 Medios de información sobre la unidad</b>	22
<b>4.3 Dimensiones de análisis</b>	24
<b>4.3.1 Dimensión Acceso</b>	24
<b>4.3.2 Dimensión Personal</b>	34
<b>4.3.3 Dimensión Infraestructura</b>	44
<b>4.3.4 Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental</b>	62
<b>4.4 Evaluación general de la visita</b>	73
<b>4.5 Evaluación cumplimiento de las expectativas</b>	80
<b>4.6 Servicios y actividades esperadas en la unidad</b>	82
<b>4.7 Comparación con visitas anteriores</b>	84
<b>4.8 Disposición a recomendar la unidad</b>	85
<b>V INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	86
<b>VI ANÁLISIS DE GÉNERO</b>	90
<b>VII ZONA ALEDAÑA</b>	91
<b>VIII CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE LAS ASP</b>	94
<b>8.1 Reconocimiento de la ASP como figura de protección de la naturaleza</b>	94
<b>8.2 Conocimiento de los beneficios que proporciona la ASP</b>	94
<b>8.3 Conocimiento de las diferencias de los objetivos de protección</b>	95
<b>8.4 Valoración de características de la ASP</b>	97

<b>IX</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES</b>	98
<b>X</b>	<b>ANÁLISIS FODA</b>	103
<b>XI</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	105
<b>XII</b>	<b>NORMAS BÁSICAS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD SERVICIOS</b>	105
<b>XIII</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	106
<b>ANEXO 1</b>	Modelo de análisis	108
<b>ANEXO 2</b>	Indicadores de satisfacción	110
<b>ANEXO 3</b>	Presentación gráfica de resultados	112
<b>ANEXO 4</b>	Cuestionario	117

## **INFORME NACIONAL**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El Estudio “**Evaluación de la percepción de los visitantes del servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado del año 2016**” realizó el levantamiento de la información entre el 8 de enero y el 17 de febrero del 2016, contando con un total de 3381 encuestas realizadas en 18 parques nacionales, reservas nacionales y monumentos naturales.

La medición de la percepción tenida por los visitantes de los servicios ofrecidos en las Áreas Silvestres Protegidas considera la evaluación en forma independiente de las dimensiones de servicios -Acceso, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades recreativas y educación ambiental-, de las expectativas tenidas por los visitantes para concurrir a la unidad y de la evaluación general de la satisfacción con los servicios, evaluación que se conforma en el Indicador de calidad de servicio.

#### **1. Caracterización de los visitantes**

Los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas son de origen nacional, 79%, con presencia de europeos, 9%, y de latinoamericanos, 8%, con similar presencia de ambos géneros, 50%, y predominio de menores de 50 años, 77%. Concurren preferentemente en familia, 50%, con importante presencia de menores de 18 años, utilizando como alternativas la visita en pareja y en tour, con adultos jóvenes, universitarios y extranjeros los primeros y con adultos mayores, universitarios y extranjeros los segundos. Utilizan preferentemente vehículos particulares, 50%, siendo las alternativas los tour, 18%, y la locomoción colectiva, 15%. Tienen formación universitaria, en particular los extranjeros, y cuentan con una aproximación positiva a visitar ASP, 80% los visitantes de origen nacional, con un tercio de los visitantes con experiencias previas en la unidad visitada,

#### **2. Percepción de las dimensiones evaluadas**

##### **2.1 Dimensión Acceso**

La calificación asignada a la Dimensión Acceso a las unidades es positiva, 81%, con un comportamiento satisfactorio del conjunto de unidades analizadas. Los componentes de la Dimensión se insertan en un contexto positivo, donde se destaca la información proporcionada por los Guardaparques, 86%, la fluidez en el ingreso, 85%, y los paneles informativos, 83%. El material impreso entregado en el acceso recibe una valoración positiva, 78%, mientras que la tarifa de ingreso alcanza una aceptación positiva básica, 72%, con un indicador de insuficiencias importante, 14%.

## **2.2 Dimensión Personal**

La evaluación de la Dimensión se realiza por visitantes que interactuaron con los Guardaparques al interior de las unidades, interacción que alcanza a 27%. Se destaca el nivel de interacción registrado en las RN Pingüino de Humboldt, 86%, y Mocho Choshuenco, 63%, y del PN Lauca, 71%, mientras que es reducida en la RN Nonguén, 3%, y el PN Villarrica, 1%.

El Personal es calificado de manera altamente positiva, 89%, comportamiento positivo que se registra en la totalidad de las unidades analizadas. Los componentes de la Dimensión en su mayoría se insertan en niveles positivos, donde se destaca la excelencia alcanzada por la presentación, 95%, y la disposición mostrada, 91%, mientras que la preparación y la participación tienen valoración marcadamente positiva, 88% y 87%. La cantidad de personal recibe calificación negativa, 53%, con elevada focalización crítica, 18%, mientras que la elección de idioma entre visitantes no hispanoparlantes es evaluada negativamente, 65%, con alto nivel de insuficiencias.

## **2.3 Dimensión Infraestructura**

La calificación de la Dimensión es positiva, 78%, con un bajo indicador de insuficiencias, 5%. La evaluación de la Dimensión se encuentra influida por la permanencia de los visitantes en las unidades y la nacionalidad de éstos: tiene una mayor valoración entre quienes concurren por el día, 80%, mientras que los que pernoctan en éstos entregan una aceptación positiva básica, 71%, así como se valora en mejor medida, 81%, mientras que los extranjeros la evalúan negativamente, 66%.

Las unidades presentan una marcada dispersión en sus calificaciones, liderada por la RN Pingüino de Humboldt, 91%, donde se destaca la RN Pampa del Tamarugal, 85%, mientras que en el otro polo solo seis unidades alcanzan niveles positivos básicos y dos se insertan en contextos negativos, los PN Villarrica y Torres del Paine.

Los componentes de la Dimensión tienen un comportamiento dispar. Con calificaciones positivas se encuentran los letreros de ubicación, 83%, las cabañas, 81%, componente que cuenta con bajo nivel de uso, los estacionamientos, 80%, lavaderos, 79%, y áreas de camping, 75%. En niveles positivos básicos se califican los puntos de agua, 74%, los caminos interiores, 72%, y el acopio de basura, 71%. En forma negativa se califican las áreas de merienda, 69%, los servicios higiénicos, 69%, y los puntos de abastecimiento, 57%.

## **2.4 Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental**

La Dimensión presenta una alta ocupación de los componentes orientados a la recreación, los senderos y miradores, 85% cada uno, áreas de baño recreativo, 72%, así como una moderada

visualización de los paneles educativos, 53%, y un uso menor de los Centros de Información, 20%, y de las charlas o visitas guiadas, 6%.

Se registra una valoración claramente positiva de la Dimensión, 88%, con un bajo indicador de insuficiencias, 3%, evaluación que es homóloga en las variables analizadas.

Las unidades son evaluadas positivamente en su conjunto, con bajos niveles de insuficiencia, con cuatro unidades en niveles de excelencia, los PN Conguillío y Vicente Pérez Rosales, el MN El Morado y la RN Pingüino de Humboldt.

Los componentes de la Dimensión reciben calificaciones positivas, con niveles de excelencia las charlas o visitas guiadas, 93%, las que tienen bajo nivel de uso, y de los miradores, 90%. Los senderos y áreas de baño alcanzan valoraciones marcadamente positivas, 87% y 86%, mientras que los Centros de Información alcanzan 84% de aceptación y los paneles educativos 78%. Los indicadores de insuficiencia son bajos con excepción de los Centros de Información y los paneles educativos que llegan a moderado.

### **3. Evaluación general de las unidades del SNASPE**

La evaluación general de los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas se inserta en un contexto positivo, 82,4%, presentando un indicador de insuficiencias bajo, 3%, con una distribución en la que se incrementa la valoración en adultos mayores, sujetos de nacionalidad chilena, que concurren por el día, y de menor nivel educacional. El conjunto de unidades son evaluadas positivamente con una amplia dispersión, alcanzando la RN Pingüino de Humboldt una valoración de excelencia y el PN Villarrica una aceptación positiva básica.

Las mejoras sugeridas a las unidades son consistentes con la menor evaluación de la Infraestructura en la medida que se refieren preferentemente a aspectos a mejorar en esta Dimensión.

### **4. Evaluación de las expectativas**

El cumplimiento de las expectativas de los visitantes tiene un indicador positivo, 87%, avalada por la mayor calificación asignada por sujetos con mayor edad, por quienes cuentan con menor nivel educacional, registrando una menor valoración, positiva, en adultos jóvenes y visitantes extranjeros.

La evaluación de los resultados tiene una marcada variabilidad, con la RN Pingüino de Humboldt y el PN Alerce Andino y Lauca en niveles de excelencia en cuanto al cumplimiento de las expectativas tenidas hasta el PN Villarrica, que alcanza un 76%.

## 5. Indicador de gestión

El Indicador de calidad de gestión de las Áreas Silvestres Protegidas es positivo, 82,43%, en la construcción del indicador adquiere una mayor incidencia la calificación asignada a la Infraestructura, con participación importante de las Actividades recreativas y educación ambiental y en menor medida el Acceso, lo que define la conveniencia de orientar los esfuerzos a corregir debilidades y falencias que ponen de manifiesto las instalaciones de la Infraestructura en diversas así como de optimizar las condiciones existentes en las Actividades recreativas y educación ambiental.

La siguiente tabla, detalla los indicadores regionales, con el correspondiente numerador (N° de encuestas con valoración 6 y 7) y denominador (N° de encuestas efectivamente contestadas). Más adelante se señala todo el proceso para el cálculo del indicador nacional, ponderado de acuerdo a su visitación.

Tabla. Indicadores regionales, con su respectivo Numerador y Denominador

Región	Numerador N° de Encuestas (Notas 6 o 7)	Denominador N° de Encuestas Notas (1 a 7)	Ind. Calidad 2016
Arica y Parinacota	107	121	88%
Tarapacá	117	142	82%
Antofagasta	196	250	78%
Atacama	124	151	82%
Coquimbo	166	180	92%
Valparaíso	152	180	84%
O'Higgins			
Maule	170	200	85%
Bio Bio	122	150	81%
Araucanía	532	670	79%
Los Ríos	57	70	81%
Los Lagos	589	682	86%
Aysén	117	150	78%
Magallanes	237	315	75%
Metropolitana	101	120	84%
Nacional	2.787	3.381	82,43%

Como se puede apreciar, el cumplimiento de este indicador correspondió a un 82,43%.

## 6. Zona Aledaña

La Zona Aledaña presenta características diferenciales en las unidades analizadas y en su conjunto se registra un moderado uso de los servicios existentes, uso en el que se destacan almacenes, 29%, alojamiento, 24%, restaurantes, 20%, y locomoción. 17%.

La evaluación de la Zona Aledaña se inserta en un nivel de aceptación positiva básica, 74%, con moderados niveles de insuficiencias, donde solo cinco de las unidades analizadas tienen una valoración propiamente positiva. Se destaca por su excelencia en la evaluación el PN

Vicente Pérez Rosales, 92%, mientras que en el extremo inferior de la distribución se encuentran los PN Alerce Andino y Radal Siete Tazas, 32% y 27% respectivamente.

Los servicios mejor evaluados son los servicios turísticos, 79%, restaurantes, 77%, y alojamiento, 76%.

- 7. **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)** Análisis de las variables externas e internas de la unidad, en base a los aspectos evaluados en estudio de calidad de servicios.

**8. Conclusiones**

- 8.1 La población usuaria mayoritariamente tiene experiencias en visitar ASP así como en haber

<b>CUADRO N° 5 FODA</b>	
<b>Interior de la unidad</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>Los atractivos naturales con que cuentan las ASP motivan su visitación y contribuyen a la gratificación tenida durante la estadía.</p> <p>Las facilidades disponibles en las unidades para realizar actividades de recreación –senderos, miradores, áreas de baño recreativo- se conforman en el principal eje de la estadía, actividades que permiten obtener plena gratificación en ésta</p> <p>La infraestructura con que cuentan las ASP ofrece el soporte básico para realizar las actividades en las unidades visitadas.</p>	<p>Marcada disparidad en las condiciones de las instalaciones de la infraestructura no contribuyen a facilitar una estadía plenamente gratificante y se conforman en un foco de insatisfacción. Estas falencias se refieren a instalaciones básicas para la permanencia en las unidades y de un uso extendido, en especial en áreas de merienda, de camping y servicios higiénicos.</p> <p>La interacción del Personal con los visitantes alcanza niveles que no facilitan una efectiva intervención que facilite las experiencias al interior de las unidades</p> <p>La cobertura de la información que se entrega a los visitantes, tanto en forma verbal como en material impreso, aparece reducida.</p>
<b>Exterior de la unidad</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Los atractivos de las zonas en que se emplazan las unidades ofrece una gama amplia de alternativas y se conforman en motivadores de la visita</p>	<p>Las condiciones que presentan las rutas existentes a diversas unidades no facilitan el acceso a éstas.</p>

concurrido a la unidad visitada, lo que los define como personas con conocimiento de lo que esperan encontrar en su visita. Mayoritariamente son de origen nacional, menores de 50 años, que se traslada en vehículos particulares preferentemente por el día en grupos familiares, en pareja o en tour, realizando la visita motivados por exponerse a los atractivos naturales de las unidades y para realizar actividades en contacto con la naturaleza.

- 8.2** La visita a las ASP se enmarca en la búsqueda de alternativas de vida al aire libre que ofrezca condiciones para una adecuada estadía dentro de las condiciones propias de este tipo de actividades y de la existencia de opciones que faciliten los objetivos de recreación y entretención en un entorno gratificante por los atractivos naturales que estas disponen.
- 8.3** La experiencia tenida en las unidades visitadas genera una percepción positiva de éstas y de los servicios utilizados en ellas, con alta valoración de la participación del Personal de Guardaparques por quienes interactuaron con ellos al interior de las unidades así como de las Actividades recreativas utilizadas intensivamente, contribuyendo positivamente a la valoración de la calidad de servicios recibida. Ambas dimensiones se conforman en servicios importantes dentro de la oferta existente en las unidades y en fortalezas que es necesario optimizar para elevar la valoración de las unidades.
- 8.4** Las instalaciones de la Infraestructura se conforman en el soporte para facilitar la estadía de los visitantes y asume un rol importante en la construcción de la satisfacción con los servicios de las ASP. La percepción global de la Dimensión cuenta con una calificación positiva, con unidades que satisfacen claramente los requerimientos de los visitantes contribuyendo a esta evaluación. Sin embargo se requiere considerar las condiciones presentes en un segmento de unidades que se encuentran bajo los estándares definidos por la Institución y presentan indicadores negativos. Se considera necesario generar condiciones que permitan superar esta situación y que el conjunto de unidades pueda ofrecer a los visitantes instalaciones que faciliten una adecuada estadía en las visitas realizadas.
- 8.5** El Acceso corresponde a un ámbito de servicio valorado por los visitantes en el conjunto de unidades analizadas, presentando un comportamiento heterogéneo, con una marcada variabilidad entre las unidades. Los servicios considerados, con excepción de los estacionamientos, cuentan con valoraciones positivas aunque la información y el material impreso a entregar a los visitantes presenta falencias en cuanto a la cobertura registrada, cuya recepción genera una evaluación positiva en los visitantes. Se requiere considerar protocolos que lleven a incrementar la cobertura de estos servicios.
- 8.6** Los visitantes ponen de manifiesto requerimientos y necesidades de contar con más y mejor información sobre las unidades visitadas, intereses que no se ven satisfechos en la actualidad, haciendo necesario que las instancias encargadas de proporcionar información orienten su accionar a responder efectivamente a los requerimientos manifestados.
- 8.7** La valoración de los servicios de las ASP se sustenta en la percepción positiva que ponen de manifiesto los visitantes nacionales, sujetos en mayores rangos de edad y quienes cuentan

con menores niveles de formación. Los adultos menores, sujetos con mayor formación educacional y los visitantes extranjeros, por su parte, entregan calificaciones valoraciones con menor valoración, en particular los extranjeros que aparecen abiertamente críticos. Esto hace necesario profundizar en los patrones evaluativos de estos segmentos de visitantes que cuentan con importante presencia para contar con antecedentes que permitan superar las condiciones que se encuentren a la base de estas actitudes.

## **9. Recomendaciones**

En función de los resultados obtenidos en el estudio se plantean las siguientes recomendaciones.

- 9.1** Considerar la revisión y optimización de los contenidos de la información de los paneles informativos y del material impreso en el Acceso a las unidades, orientando la comunicación a satisfacer los requerimientos y necesidades de los visitantes de contar con más información sobre la unidad visitada.
- 9.2** Analizar las condiciones existentes en la Infraestructura de las unidades que presentan debilidades e implementar un programa orientado a corregir las falencias presentes en sus instalaciones, en particular las de mayor utilización durante la estadía con el propósito de contribuir al desarrollo de ésta en mejores condiciones.
- 9.3** Establecer protocolos orientados a la adecuada limpieza e higiene de los servicios higiénicos disponibles en los sectores de la unidad y controlar su efectivo mantenimiento.
- 9.4** Generar condiciones que permitan contar con una mayor presencia de personal de Guardaparques al interior de la unidad, así como para incrementar su interacción con los visitantes.
- 9.5** La utilización de las páginas web como medio de información sobre las unidades a visitar se conforma en una opción que adquiere una presencia importante en los usuarios. Se estima conveniente que la participación de CONAF en este medio considere el poner a disposición de los visitantes una información completa sobre las características de las unidades así como de la flora y fauna presente en ellos, esto en términos que faciliten su adecuada comprensión.
- 9.6** La generalidad de los visitantes declara no tener conocimiento de los conceptos involucrados en las distintas denominaciones de las ASP, lo que lleva a estimar conveniente generar un proceso de comunicación tanto por la web de CONAF como en la unidad que entregue la información respectiva.
- 9.7** Disponer de información para los visitantes sobre los beneficios que proporciona la unidad en términos claros y comprensibles para los distintos segmentos poblacionales que concurren a ella.

## I ANTECEDENTES

La **Corporación Nacional Forestal** (CONAF), entidad de derecho privado dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya misión es: “Contribuir al manejo sustentable de los bosques nativos, formaciones xerofíticas y plantaciones forestales mediante las funciones de fomento, fiscalización de la legislación forestal-ambiental y la protección de los recursos vegetacionales, así como a la conservación de la diversidad biológica a través del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas, en beneficio de la sociedad”, realiza la administración de un total de 101 Áreas Silvestres Protegidas del Estado, entre Reservas Nacionales, Parques Nacionales y Monumentos Naturales.

La Institución ha definido un modelo de gestión orientado al mejoramiento continuo de sus procesos internos y a contar con altos estándares de calidad en los servicios que pone a disposición de los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas que se encuentran bajo su administración.

Para validar el cumplimiento de las metas definidas por la Institución, se ha establecido la medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios recibidos en su visita a las unidades, generando un indicador de gestión asociado a la satisfacción tenida por los visitantes con los servicios existentes en las áreas silvestres protegidas bajo su administración. Esta medición se realiza en forma anual desde el año 2002.

La validación del *indicador* a través de la percepción de los usuarios se inserta en la adhesión al modelo de gestión pública caracterizado por la evaluación de los resultados considerando la introducción de sistemas de medición del valor generado y posibilita la retroalimentación necesaria para su corrección y adecuación, así como la orientación al usuario y su grado de satisfacción por los servicios que recibe, lo que 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. En esta revisión se considera recabar la percepción tenida de las distintas dimensiones de servicio – Acceso a la unidad, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades de recreación y educación ambiental- y sus componentes sobre los que se construye la satisfacción, para requerir la evaluación general en forma independiente.

Para la temporada 2016 la **Corporación Nacional Forestal** ha considerado la realización de una nueva medición considerando 18 unidades con la siguiente distribución en el territorio nacional:

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
VII	Parque Nacional Radal Siete Tazas
VIII	Reserva Nacional Nonguén
IX	Parque Nacional Villarrica
	Parque Nacional Conguillio
	Parque Nacional Huerquehue
XIV	Reserva Nacional Mocho Choshuenco
X	Parque Nacional Puyehue
	Parque Nacional Vicente Pérez Rosales
	Parque Nacional Alerce Andino
XI	Parque Nacional Queulat
XII	Parque Nacional Torres del Paine
RM	Monumento Natural El Morado

El indicador de gestión definido por la Institución tanto para el ámbito nacional como para cada Área Silvestre Protegida considerada en la medición, se construye sobre la base de la satisfacción manifestada por los visitantes con los servicios recibidos en su visita a una unidad. Para estos efectos se utiliza la siguiente fórmula de cálculo del indicador de gestión: ***Número de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP el año t / Número de visitantes encuestado el año t \* 100.***

La construcción del indicador nacional considera la asignación del peso relativo de cada visitante en la visitación de las unidades incorporadas en el estudio, estimada en relación con el número de visitaciones tenidas por cada unidad en el curso del mes de realización del levantamiento.

## II OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

El objetivo general del estudio es medir el grado de satisfacción de los usuarios (visitantes) con la calidad del servicio ofrecido al interior de las Áreas Silvestres Protegidas, mediante un instrumento de recolección que permita evaluar cuantitativamente las dimensiones que conforman la percepción de la satisfacción.

### 2.2 Objetivos específicos

En forma específica los objetivos del estudio son los siguientes.

- 2.2.1 Calcular y analizar el Indicador de Gestión Nacional SIGI, **“Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de las Áreas Silvestres Protegidas en el año 2016”**.
- 2.2.2 Describir el perfil de los visitantes de las áreas silvestres protegidas y contar con información general en cuanto a las características de su visita.
- 2.2.3 Evaluar y analizar el indicador de gestión a partir de los resultados de la encuesta aplicada en las áreas silvestres protegidas, tanto en forma global como de las diferentes dimensiones de la evaluación -Acceso al Área Silvestre Protegida, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades recreativas y de educación ambiental. Este análisis se expresará en un documento que detalle las evaluaciones realizadas por los visitantes de las unidades.
- 2.2.4 Analizar e interrelacionar las diferentes variables de evaluación, de manera de establecer cuáles son los servicios más influyentes que determinan la percepción final de los visitantes de los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales administrados por CONAF.
- 2.2.5 Realizar un análisis FODA a partir de los resultados, que permita identificar los aspectos a considerar en la gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio de los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales.
- 2.2.6 Hacer propuestas de mejoramiento de la calidad de los servicios en los Parques y Reservas y Monumentos Naturales en el marco de las Normas de Calidad de Sernatur / INN u otras normativas de calidad.
- 2.2.7 Elaborar una base de datos con la información recabada en las distintas unidades consideradas en el estudio.
- 2.2.8 Analizar la calidad de los servicios de los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales de acuerdo con el enfoque de género.

### **III METODOLOGÍA**

El estudio responde a una investigación de carácter cuantitativa y de análisis estadístico de la información recolectada a través de encuestas mediante entrevistas presenciales y aplicación de un cuestionario estándar preestructurado a una muestra representativa de visitantes de los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales administrados por la Corporación Nacional Forestal.

#### **3.1 Universo de estudio**

El universo del estudio está conformado por la totalidad de los visitantes que concurren a los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales.

#### **3.2 Población objetivo**

La población objetivo está definida como hombres y mujeres, de 18 años y más, de origen nacional o extranjero, que visitan los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales en el curso de la temporada estival 2016 y han tenido una permanencia en la unidad que les permita evaluar los servicios ofrecidos en ésta.

#### **3.3 Selección de la muestra**

La muestra fue seleccionada utilizando un procedimiento aleatorio por conveniencia, de carácter aporportional en relación con el nivel de visitación del Área Silvestre Protegida en estudio.

#### **3.4 Tamaño y composición de la muestra**

La muestra de la presente medición está conformada por 3.381 entrevistados, con la siguiente distribución en función de las unidades considerados en la evaluación.

Región	ASP	Tamaño muestral
XV	Parque Nacional Lauca	121
I	Reserva Nacional Pampa del Tamarugal	142
II	Reserva Nacional Los Flamencos	250
III	Parque Nacional Pan de Azúcar	151
IV	Reserva Nacional Pingüino de Humboldt	180
V	Parque Nacional La Campana	180
VII	Parque Nacional Radal Siete Tazas	200
VIII	Reserva Nacional Nonguén	150
IX	Parque Nacional Villarrica	230
	Parque Nacional Conguillio	220
	Parque Nacional Huerquehue	220
XIV	Reserva Nacional Mocho Choshuenco	70
X	Parque Nacional Puyehue	215
	Parque Nacional Vicente Pérez Rosales	250
	Parque Nacional Alerce Andino	217
XI	Parque Nacional Queulat	150
XII	Parque Nacional Torres del Paine	315
RM	Monumento Natural El Morado	120

La distribución de la muestra en función de las variables de análisis consideradas en la evaluación es la siguiente:

Variable	Muestra
Género	Masculino 1757
	Femenino 1624
Nacionalidad	Chilena 2697
	Extranjera 684
Rango etario	Entre 18 y 29 años 1208
	Entre 30 y 50 años 1557
	Entre 51 y 64 años 450
	Mayores 65 años 166
Educación	Enseñanza Media o menor 996
	Técnica 433
	Universitaria 1952

Experiencia en unidad	Ha visitado	967
	No ha visitado	2414

El error muestral considerando selección aleatoria simple de muestras finitas (con corrección por el tamaño de la población respectiva), varianza máxima y un nivel de confianza del 95%, alcanza a  $\pm 1.6\%$ .

### 3.5 Dimensiones

Las dimensiones de servicios ofrecidos en las Áreas Silvestres Protegidas incorporadas a su evaluación son:

Dimensiones
Acceso al Área Silvestre Protegida
Personal de Guardaparques
Infraestructura del Área Silvestre Protegida
Actividades recreativas y de educación ambiental

La Zona Aledaña a las unidades no se incorpora como dimensión de los servicios de éstas por corresponder a servicios que no se encuentran bajo la jurisdicción de CONAF. Su utilización y percepción de los servicios se considera en la medición como información complementaria a la relacionada con las unidades.

### 3.6 Instrumento de recolección

El instrumento de recolección utilizado en la medición 2016 es un cuestionario estándar pre-estructurado, con preguntas cerradas, preguntas abiertas, preguntas de caracterización de usuarios y preguntas de calificación directa.

El instrumento mantiene la estructura de los utilizados en mediciones anteriores con la incorporación de modificaciones introducidas por la Contraparte Técnica orientadas a facilitar su aplicación y a complementar información de interés para la Institución.

La validación del instrumento se realizó a través de un pretest realizado en la Reserva Nacional Río Clarillo y en el Parque Nacional La Campana, los días 26 y 27 de diciembre

del 2015. El tamaño de la muestra piloto alcanzó a 40 entrevistas, correspondiendo 20 encuestas en cada unidad.

El cuestionario se incorpora en Anexo Cuestionario.

### **3.7 Fecha de realización**

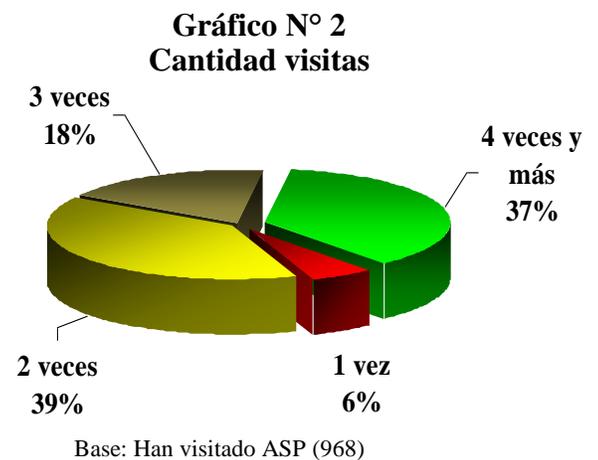
La recolección de la información del estudio se realizó entre el 8 de enero y 17 de febrero del 2016.

## IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 INFORMACIÓN GENERAL

#### 4.1.1 Experiencia en visitas a Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales

Dos terceras partes de los entrevistados, 68%, realiza la visita a la unidad por primera vez, condición similar para ambos géneros que se incrementa en adultos jóvenes, 75%, siendo homogénea en sujetos mayores de 30 años. En visitantes nacionales la actual es la primera experiencia para un 62%.

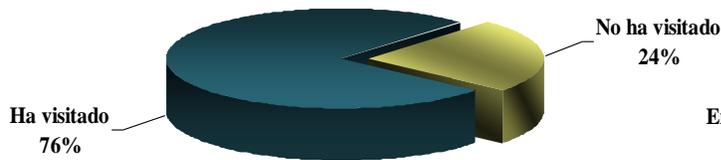


Quienes cuentan con experiencias previas en visitar áreas silvestres protegidas, 32%, que en la población nacional se incrementa a 38%, mayoritariamente han concurrido en dos oportunidades, 39%, mientras que en promedio han concurrido a ellas en 5 oportunidades, con homogeneidad en cuanto a género y un incremento del promedio a medida que los sujetos se encuentran en tramos de mayor edad.

Tabla N 1 Calidad de la visita										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	160	996	433	1952
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Primera vez	68	68	68	75	65	66	65	68	63	70
Ha visitado antes	32	32	32	25	36	34	36	32	37	31

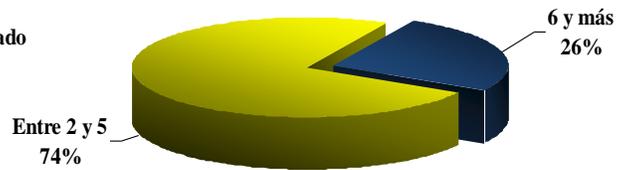
La experiencia en visitar otras Áreas Silvestres Protegidas es reportada por un 76% de los entrevistados, preferentemente por el segmento masculino, 79%, con características homogéneas en relación con la edad, nivel de visitación que llega al 77% de sujetos con mayor nivel educacional, universitarios, y en sujetos de origen nacional al 80%.

**Gráfico N° 3  
Nivel visitas ASP**



Base: Total entrevistas (3381)

**Gráfico N° 4  
Cantidad ASP visitadas**



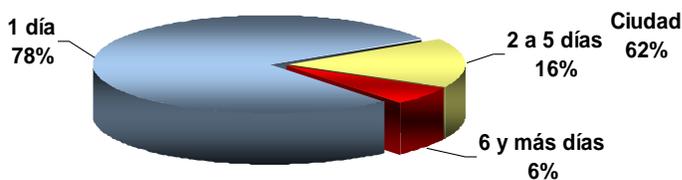
Base: Han visitado ASP (2586)

Mayoritariamente se declara la visita de 2 a 5 unidades, 74%, con una mayor cantidad de visitas femeninas en esta categoría, 79%, y de adultos mayores, 82%. Quienes tienen un mayor nivel de visitación de áreas silvestres protegidas, 26% de los entrevistados, pertenecen al segmento masculino, 30%, y se incrementa en adultos jóvenes, sujetos con formación universitaria y visitantes nacionales, con 28% cada uno.

#### 4.1.2 Características de la visita

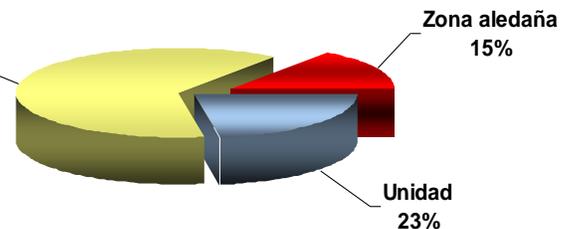
La estadía en las unidades es mayoritariamente por 1 día, 78%, influida por la visitación a unidades que no consideran la pernoctación en su interior, mientras que estadías con mayor tiempo de duración se realizan preferentemente por 2 a 5 días, 16%. La visita diaria es homogénea en cuanto a género y se registra utilizada mayoritariamente entre adultos mayores, 93%, y en visitantes nacionales, 80%, mientras que las estadías con mayor duración son realizadas por adultos jóvenes, decreciendo progresivamente en tramos de mayor edad. Se registra un incremento en visitantes extranjeros en estadías de 6 y más días.

**Gráfico N° 5  
Duración de visita**



Base: Total entrevistados (3381)

**Gráfico N° 6  
Lugar de pernoctación**



Base: Total entrevistados (3381)

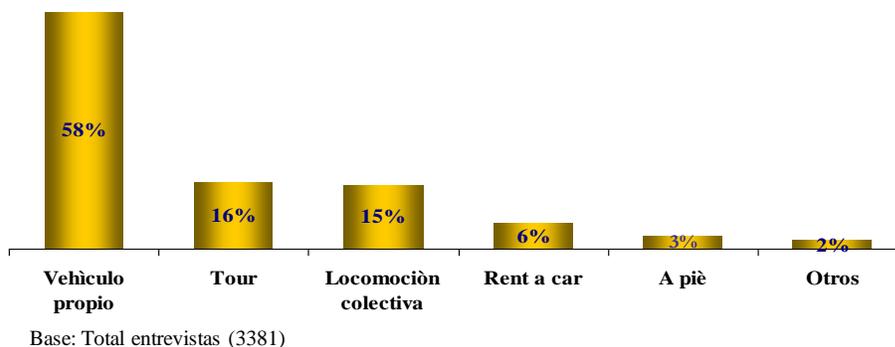
En cuanto a la pernoctación declarada por los entrevistados ésta mayoritariamente se realiza en la ciudad, 62%, comportamiento que se incrementa con los tramos etarios, en especial en adultos mayores. La pernoctación al interior de la unidad aparece como la segunda opción utilizada, 23%, la que se encuentra influida por la edad de los visitantes: tiene mayor presencia en adultos jóvenes, siendo declarada por un tercio del segmento. Similar comportamiento se registra en visitantes de origen extranjero, 32%.

Tabla N 2 Lugar de pernoctación										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	166	996	433	1952
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
En la ciudad	62	61	63	53	64	71	79	66	60	60
En la unidad	23	24	21	33	19	16	7	21	19	24
En la Zona Aledaña	15	15	16	14	17	13	14	13	21	16

La pernoctación en la zona aledaña a las unidades, 15%, tiene un comportamiento homogéneo en las distintas variables de análisis.

La visita se realiza utilizando preferentemente vehículos particulares, 58%, medio de transporte que se incrementa en el segmento masculino, 61%, en particular por sujetos de 30 a 64 años, en visitantes de origen nacional, 68%, y en sujetos que concurren a las unidades por el día, 63%.

**Gráfico N 7**  
**Medios de traslado**



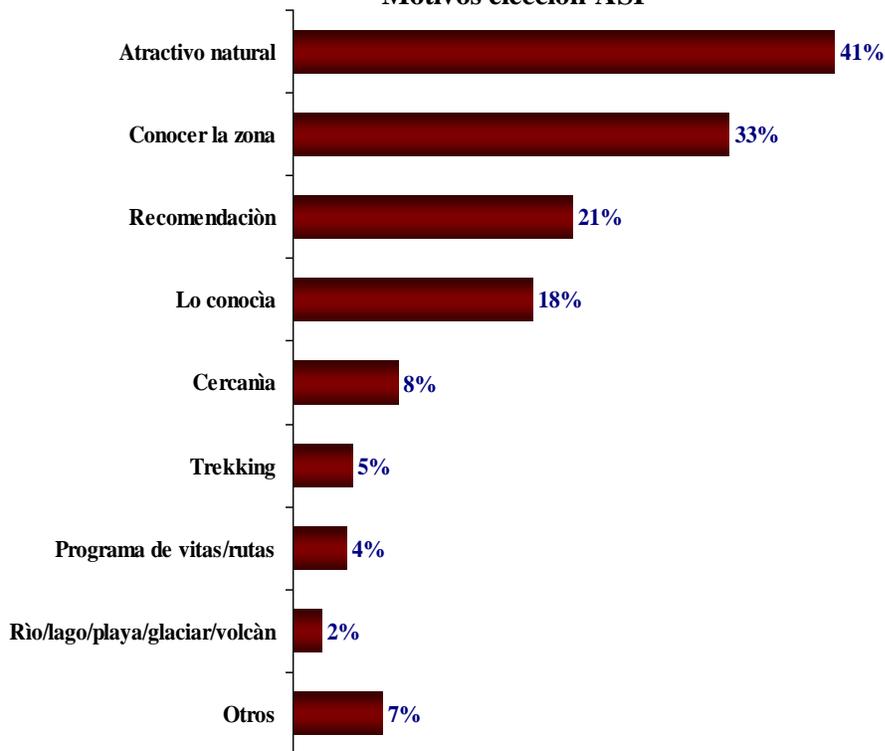
El resto de los visitantes se distribuye en distintos medios, siendo similar el uso de las visitas en tour y en locomoción colectiva. El uso del tour se incrementa en el segmento femenino, 18%, al igual que en sujetos mayores de 51 años, en especial en adultos mayores, 31%. Cuenta con mayor presencia en visitantes de origen extranjero, 30%. La locomoción colectiva tiene una mayor utilización en adultos jóvenes, 29%, y en visitantes extranjeros, 26%.

La alternativa de utilizar rent a car, con menor presencia entre los medios de transporte, 6%, se incrementa en adultos mayores, 18%, y en visitantes extranjeros, 19%.

### 4.1.3 Motivaciones para visitar la unidad

Las distintas motivaciones declaradas para visitar las áreas silvestres protegidas presentan un comportamiento marcadamente homogéneo en las distintas variables analizadas y se concentran fundamentalmente en los atractivos naturales presentes en ellos, 41%, y el interés por conocer la zona, 33%. Los atractivos naturales de las unidades solo se registra un incremento marcado en visitantes de origen extranjero, 48% de los entrevistados, mientras que en el interés por conocer la zona se observa un incremento en adultos mayores, 40% del segmento.

**Gráfico N 8**  
**Motivos elección ASP**



Base: Total entrevistas (3381)

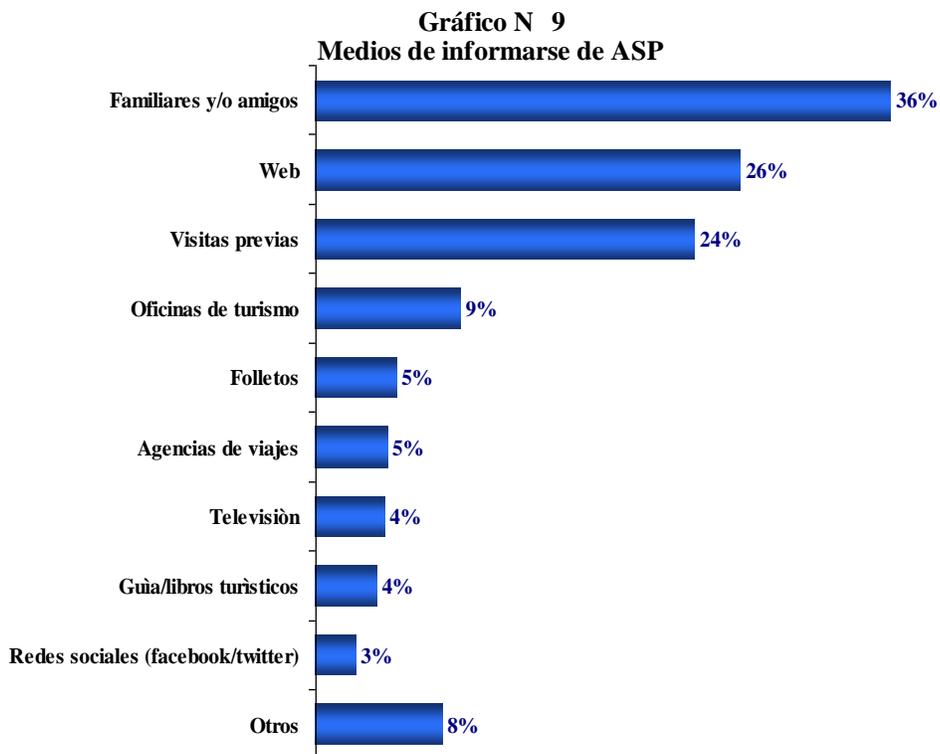
En un segundo nivel entre las motivaciones tenidas para elegir la unidad visitada se registran las menciones a recomendaciones de terceros, 21%, y por conocer previamente la unidad visitada, 18%. Se incrementan las menciones de la recomendación como motivación en adultos jóvenes,

27%, mientras que el conocer previamente la unidad tiene un incremento en sujetos con formación técnica.

En menor medida se menciona la cercanía como un aspecto incidente en la elección de la unidad, 8%, también con distribuciones internas homogéneas, y la realización de actividades de trekking, 5%, que muestra un incremento entre adultos jóvenes.

## 4.2 MEDIOS DE INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD

Los familiares y amigos se conforman en el principal medio utilizado para informarse acerca de las unidades que les interesa visitar, 36%, medio que cuenta con un nivel de menciones homogéneo en los distintos segmentos analizados, destacándose en el segmento femenino, 38%, y con incrementos más significativos en adultos jóvenes y en sujetos con menor nivel educacional, 42% en ambos casos.



Base: Total entrevistas (3381)

Un segundo medio que adquiere relevancia para informarse de las áreas silvestres protegidas es la web, 26%, medio con un uso similar en la variable género y que pone de manifiesto un comportamiento diferencial en la etaria, donde tiene un mayor uso en adultos jóvenes el que va

decreciendo a medida que los entrevistados cuentan con mayor edad, en particular en adultos mayores. Se registra un incremento en la utilización de la web en sujetos con formación universitaria, 32%, y en visitantes de origen extranjero, 46%.

**Tabla N° 3 Medios de información**

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	166	966	433	1952
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Familiares y/o amigos	36	33	38	42	35	31	23	42	35	33
Web	26	27	26	32	25	24	11	18	24	32
Visitas previas	24	23	25	17	27	26	28	23	28	23
Oficinas de turismo	9	9	19	10	7	10	16	9	6	10
Folleto	5	6	4	4	5	4	12	3	5	6
Agencias de viaje	5	4	5	4	4	5	9	3	4	6
Televisión	4	4	5	2	4	8	7	4	6	4
Guías / libros de turismo	4	4	3	3	3	9	2	2	3	5
Redes sociales	3	3	3	4	3	1	0	2	2	3
Otros	8	9	7	7	8	6	14	7	7	9

Las experiencias personales previas de haber visitado la unidad a la que concurren es mencionado por un importante conjunto de visitantes, 24%, opción que se incrementa en sujetos mayores de 30 años y en quienes cuentan con menor nivel educacional.

En forma más reducida se mencionan las oficinas de turismo como medios de información acerca de las unidades a visitar, 9%, fuente de información que es mencionada preferentemente por adultos mayores y por visitantes de origen extranjero, 28%.

Con similares niveles de utilización se mencionan los folletos y las agencias de viaje, 5% cada una, las que tienen un comportamiento compartido al ser mencionadas en mayor medida por adultos mayores y visitantes extranjeros.

## 4.3 LAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS

### 4.3.1 Dimensión Acceso

La Dimensión Acceso en las unidades tiene incorporados como servicios la fluidez y rapidez en el pago del ingreso y toma de datos por CONAF, la tarifa de ingreso, paneles de información en la entrada a la unidad, estacionamientos exteriores, entrega de información por el personal de Guardaparques y la entrega de material impreso por los Guardaparques, con folletos, mapas, medidas de seguridad.

La calificación de la Dimensión alcanza una calificación positiva, 81%, con un indicador de insuficiencias bajo, 3%. La evaluación es homogénea en cuanto al género de los entrevistados y tiene un incremento no significativo en sujetos entre 30 y 50 años, y en quienes cuentan con formación técnica, mientras se registra una valoración significativamente menor en visitantes de origen extranjero, 75%.

Tabla N° 4 Satisfacción Acceso

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	2969	1554	1415	1099	1356	379	135	896	371	702
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	81	81	82	77	84	83	80	81	87	80
Satisfacción negativa	3	3	4	4	3	2	6	3	2	4
Promedio	6,1	6,1	6,1	6,0	6,2	6,1	6,0	6,1	6,2	6,1

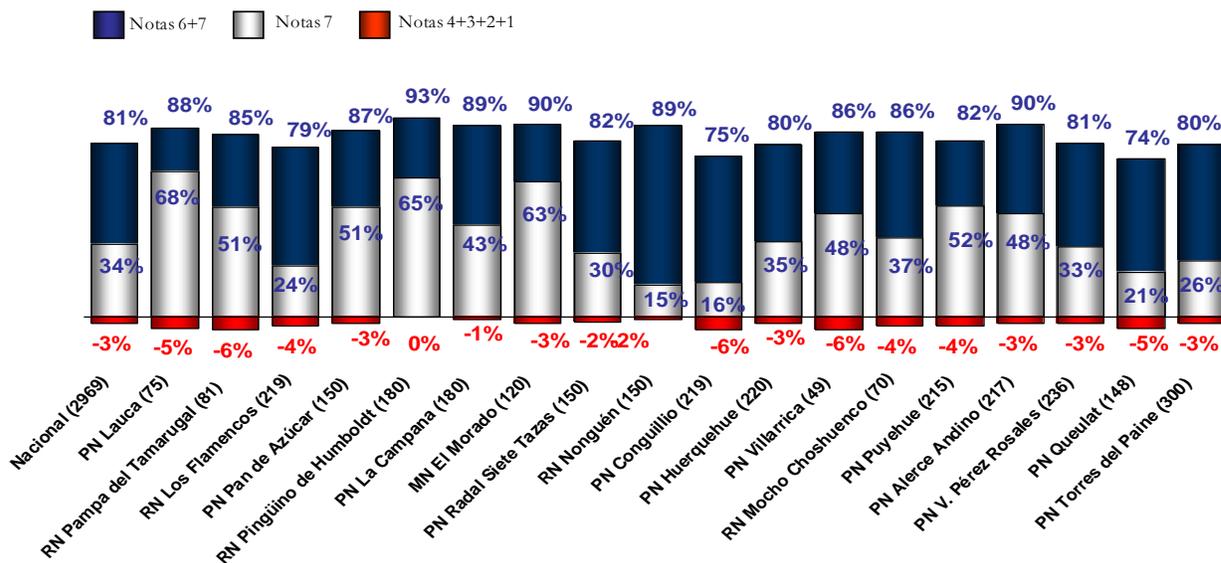
El conjunto de unidades analizadas presenta una calificación positiva dentro de un contexto dispar en la Dimensión Acceso, con indicadores de insuficiencia insertos en niveles bajos, con excepciones que se elevan a moderados.

Se destaca la valoración asignada a tres unidades en esta Dimensión, las que alcanzan una evaluación de excelencia, la RN Pingüino de Humboldt, el MN El Morado y el PN Alerce Andino, mientras que siete tienen valoraciones altamente positivas, superiores al 85% de aceptación, registrando solo una que se encuentra en un nivel de aceptación básica, el PN Queulat.

**Tabla N° 5 Evaluación Dimensión Acceso**

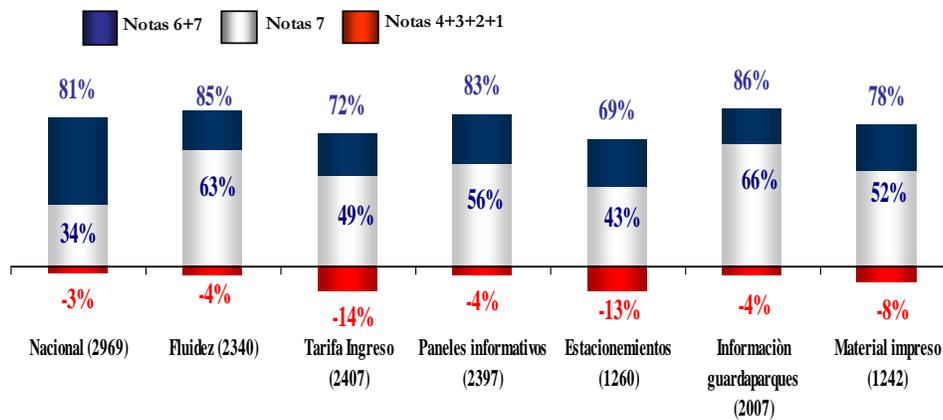
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Pingüino de Humboldt	93	65	0
MN El Morado	90	63	3
PN Alerce Andino	90	48	3
PN La Campana	89	43	1
RN Nonguén	89	15	1
PN Lauca	88	68	5
PN Pan de Azúcar	87	51	3
PN Villarrica	86	48	6
RN Mocho Choshuenco	86	37	4
RN Pampa del Tamarugal	85	51	6
PN Puyehue	82	52	4
PN Radal Siete Tazas	82	30	2
PN Vicente Pérez Rosales	81	33	3
PN Torres del Paine	80	26	3
PN Huerquehue	80	35	3
RN Los Flamencos	79	24	4
PN Conguillío	75	16	6
PN Queulat	74	21	5
<b>Indicador Nacional</b>	<b>81</b>	<b>34</b>	<b>3</b>
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

**Gráfico N 10 Evaluación Dimensión Acceso**



El comportamiento de los componentes de la Dimensión se inserta en un contexto general positivo, donde se destaca la valoración alcanzada por la información proporcionada por los Guardaparques, 86%, y la fluidez con que se realiza el ingreso, 85%. En un contexto positivo se ubican los paneles informativos, 83%, y el material impreso entregado por los Guardaparques, 78%, mientras que la tarifa cobrada en el ingreso a las unidades alcanza una evaluación positiva básica, 72%, con un elevado indicador de insuficiencias, 14%. El único componente calificado de manera negativa está referido a los estacionamientos exteriores de las unidades, 60%, con un indicador de insuficiencias elevado, 13%.

**Gráfico N 11**  
**Evaluación calidad de servicios en Acceso**



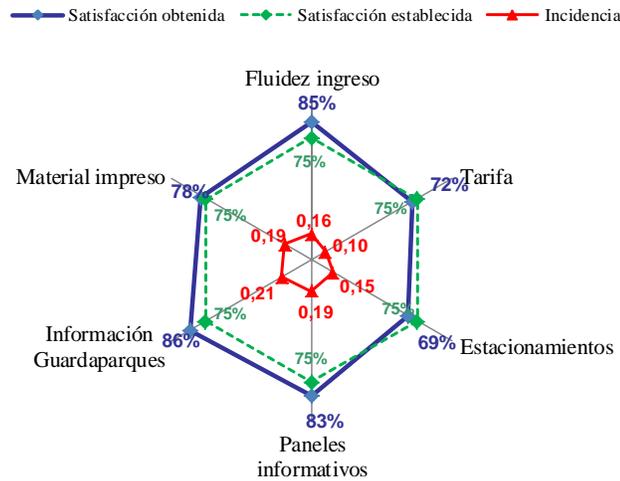
En el análisis del comportamiento de los componentes es necesario consignar que la información proporcionada por los Guardaparques como el material impreso entregado por éstos presenta una moderada cobertura, 41% y 45% respectivamente

La Figura N° 1 de la siguiente página da cuenta del comportamiento de los servicios dispuestos en el Acceso y de su incidencia en la evaluación de la Dimensión. Los puntos más alejados del centro indican los componentes con un mayor nivel de satisfacción, los que corresponden a la información proporcionada por los Guardaparques, mientras que los puntos más cercanos al centro dan cuenta de aquellos que alcanzan una menor valoración, situación en la que se encuentran los estacionamientos exteriores de las unidades. La línea verde da cuenta del estándar básico definido por la Institución, 75% de satisfacción, el que es satisfecho por la fluidez y rapidez en el pago del ingreso y toma de datos por parte de CONAF, los paneles informativos en la entrada de las unidades, la información proporcionada por los Guardaparques y el material impreso entregado por el personal. Solo la tarifa de ingreso a las unidades y los estacionamientos exteriores se muestran falentes en este criterio general.

La aplicación del Análisis de Regresión lineal múltiple permite establecer en qué medida la evaluación de los componentes tienen participación en la construcción de la satisfacción con la Dimensión. La regresión realizada con los componentes sobre la evaluación de la Dimensión

pone de manifiesto que en su conjunto cuentan con una participación relativamente homogénea, con un mayor peso relativo de la información entregada por los Guardaparques, .21, el material impreso entregado por el personal, y los paneles informativos, .19 ambos, registrando una participación algo menor los otros tres componentes.

**Figura 1: Nivel de satisfacción componentes Acceso**

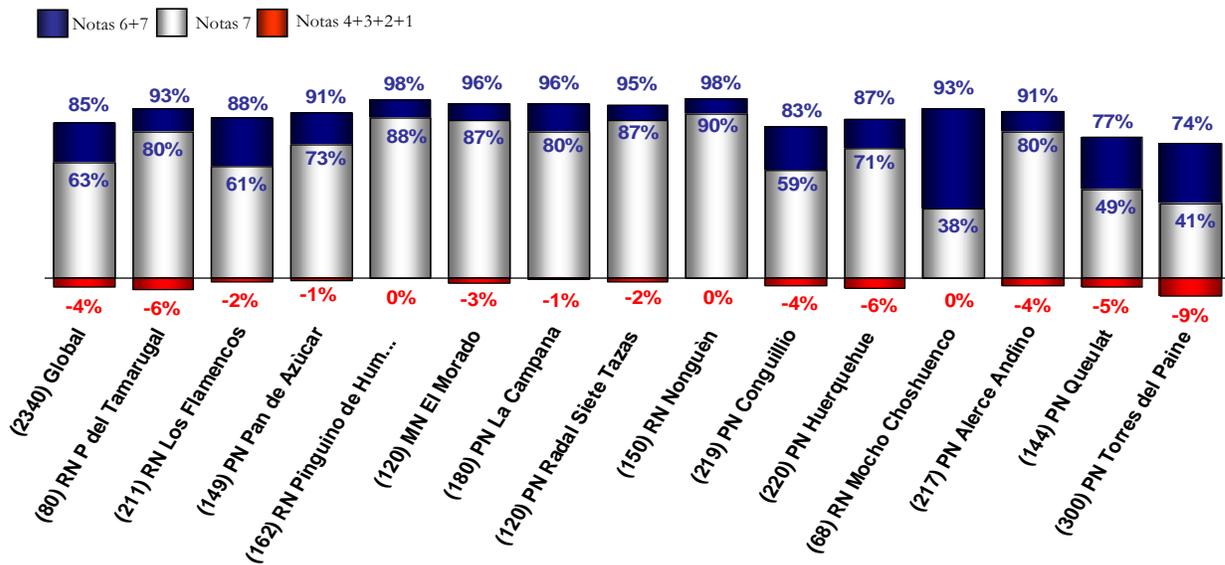


Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la relevancia de las variables asociadas a la información de que disponen los visitantes en su ingreso a las unidades, situación que daría cuenta de que este aspecto respondería a una necesidad que requiere ser satisfecha. Desde esta perspectiva es conveniente incrementar la moderada cobertura que presentan la información proporcionada por los Guardaparques y la entrega de material impreso, así como preocuparse por incorporar contenidos que sean funcionales a los requerimientos que presenten los visitantes.

### 4.3.1.1 Fluidez en el ingreso

La fluidez y rapidez en el pago del ingreso en la boletería y la toma de datos por parte de CONAF alcanza una calificación positiva, 85%, con indicador de insuficiencias en niveles bajos, 4%. Tiene una mejor evaluación en sujetos con edades entre 30 y 50 años y en visitantes de origen nacional, 88% cada uno, mientras que alcanza una menor valoración en extranjeros, 77%.

**Gráfico N°12**  
**Evaluación Fluidez ingreso**

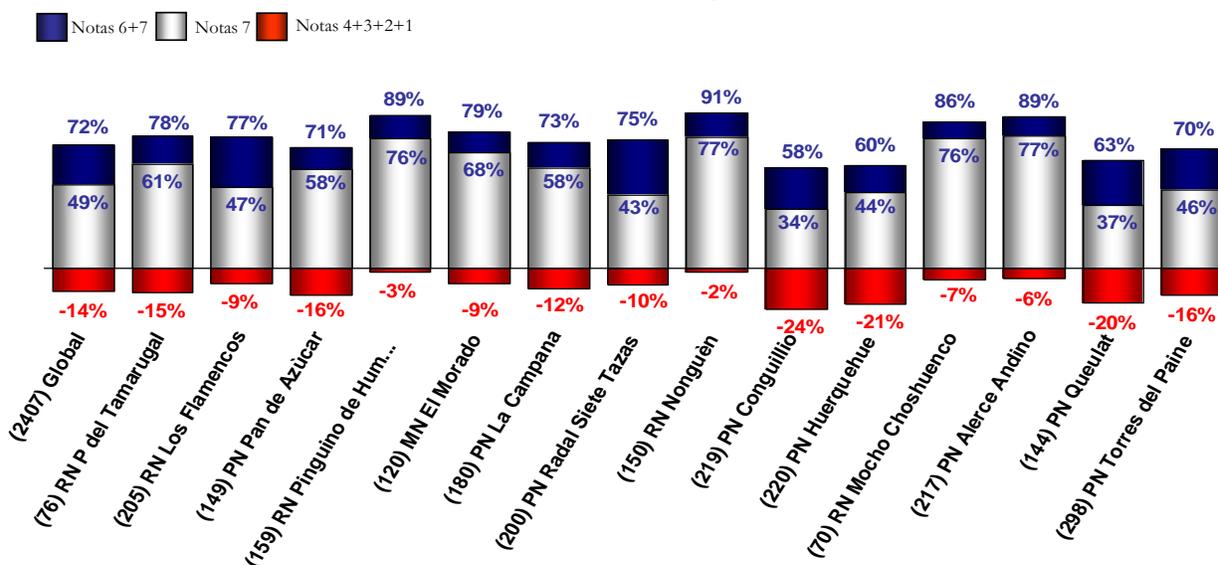


La calificación de las unidades en este componente es altamente positiva, con nueve unidades que alcanzan valores de excelencia donde se destacan las RN Pingüino de Humboldt y Nonguén, con 98% de satisfacción. Se registra solo una unidad, el PN Torres del Paine, que tiene una evaluación positiva básica. (Los PN Lauca, Villarrica, Puyehue y Vicente Pérez Rosales no consideraban la medición de la fluidez y rapidez en el pago del ingreso en la boletería y la toma de datos por parte de CONAF).

### 4.3.1.2 Tarifa de ingreso

La tarifa de ingreso a las unidades es calificada de manera positiva básica, 72%, generando un indicador de focalización crítica elevado, 14%, lo que da cuenta de la presencia de segmentos importantes de visitantes que manifiestan su disconformidad con esta tarifa. Presenta un comportamiento homogéneo en la variable género, incrementando su evaluación en sujetos entre 30 y 50 años, 78%, y en sujetos con formación universitaria y visitantes nacionales, 75%, mientras que en adultos jóvenes y extranjeros es valorada negativamente, 64% y 63%, con indicadores de focalización crítica elevados.

**Gráfico N°13**  
**Evaluación Tarifa ingreso**



El comportamiento de las unidades en la evaluación de este componente se registra dispar, con ocho unidades que tienen calificaciones positivas donde se destaca la RN Nonguén, 91%. Tres unidades con una aceptación positiva básica y tres reciben calificaciones marcadamente negativas, los PN Conguillío, Huerquehue y Queulat. La mayoría de las unidades registra indicadores de insuficiencia elevados, en particular los tres calificados negativamente. (Los PN Lauca, Villarrica, Puyehue y Vicente Pérez Rosales no consideraban la medición de la tarifa de ingreso).

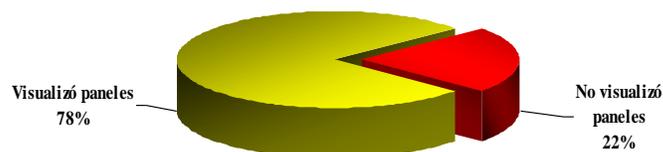
### 4.3.1.3 Paneles de información

La visualización de los paneles informativos en los accesos a las unidades es declarada por un 78% de los entrevistados, con mayor visualización en visitantes de origen nacional.

Se declara una alta visualización de los paneles en el PN Alerce Andino, 99%, y en la RN Nonguén, el MN El Morado y los PN Queulat y Conguillío, 89% cada uno, mientras que aparece disminuida en las RN Pampa del Tamarugal y Los Flamencos, 47% y 44% respectivamente.

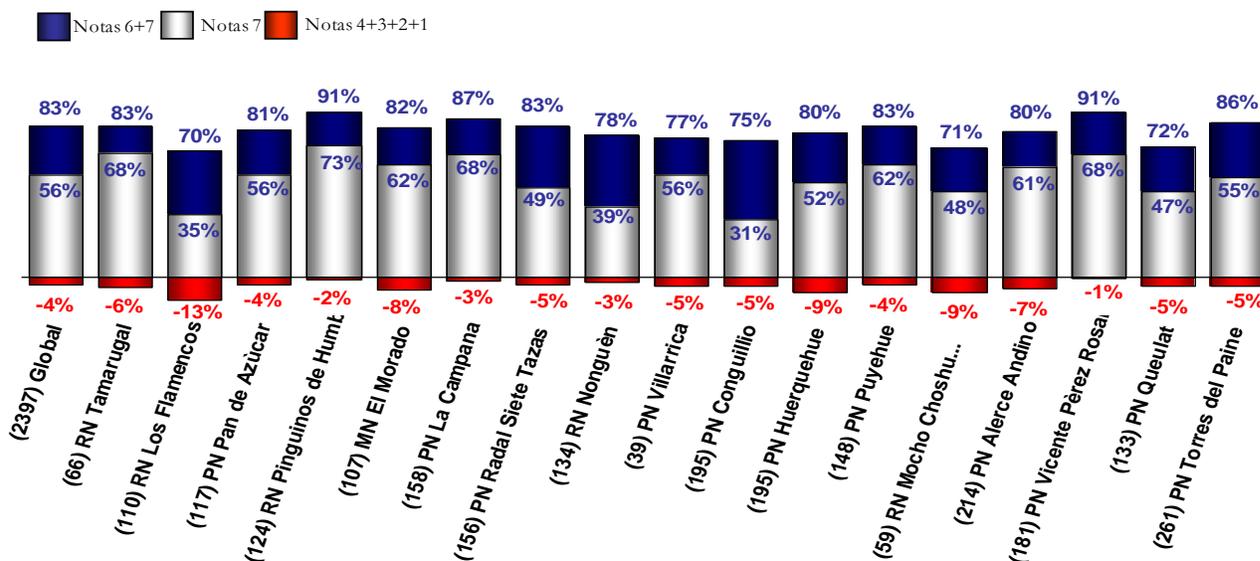
La evaluación de los paneles informativos se inserta en un nivel positivo, 83%, con un indicador de insuficiencias en niveles bajos, 4%. Alcanza una mayor valoración femenina, 85%, y se incrementa a medida que los visitantes se encuentran en tramos de mayor edad, alcanzando a 89% en adultos mayores. Los visitantes nacionales la califican de manera claramente positiva, 86%, mientras que los de origen extranjero la valoran de manera positiva básica, 71%.

**Gráfico N 14**  
Nivel de visualización de paneles informativos en Acceso



Base: Total entrevistados (3214)

**Gráfico N°15**  
Evaluación Paneles informativos acceso



La distribución de las evaluaciones en las unidades analizadas pone de manifiesto un comportamiento positivo, donde se destacan la RN Pingüino de Humboldt y el PN Vicente Pérez Rosales, 91% cada uno, mientras que solo las RN Los Flamencos y Mocho Choshuenco alcanzan una aceptación positiva básica. (El PN Lauca no consideraba la medición de paneles informativos en el acceso).

### 4.3.1.4 Estacionamientos Acceso

El uso de los estacionamientos exteriores es declarado por un 53% de los entrevistados, preferentemente sujetos entre 30 y 64 años, 61%, y visitantes nacionales, 59%. En las unidades se observa una utilización dispar: la RN Mocho Choshuenco y el PN Alerce Andino tienen una utilización que alcanza al 77% mientras que en el plano inverso se encuentran las RN Nonguén y Pampa del Tamarugal son utilizados por un 12% y 10% de los entrevistados.

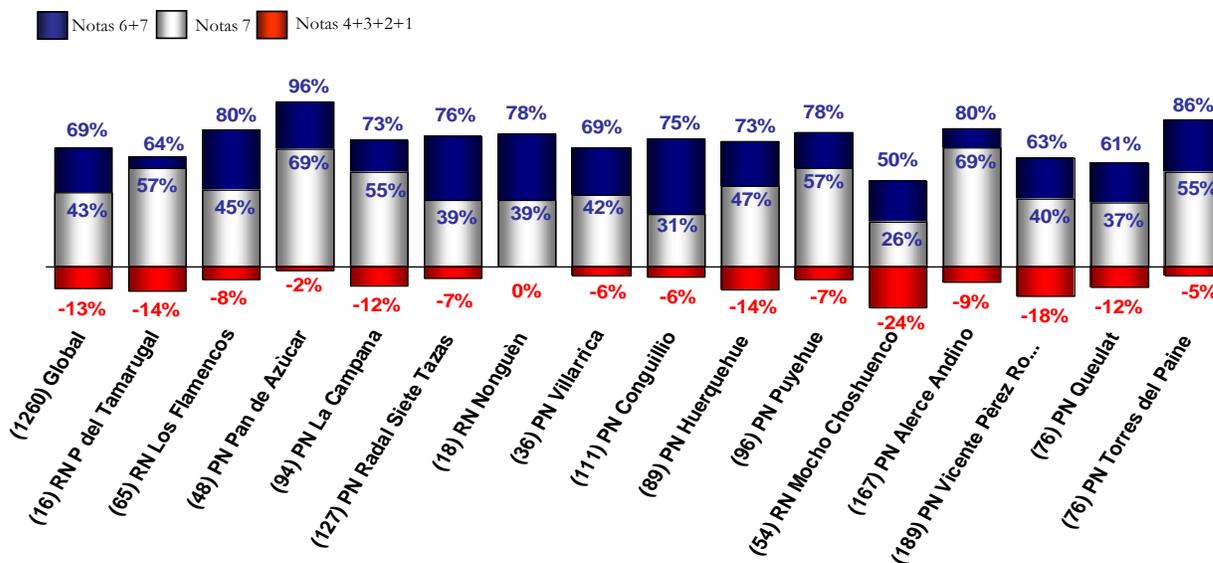
**Gráfico N 16**  
Nivel de uso de estacionamientos en Acceso



Base: Total entrevistados (2960)

La evaluación del componente es negativa, 69%, con un indicador de focalización crítica alta, 13%. Se registra una valoración femenina en un nivel de aceptación básica, 71%, mientras que el segmento masculino asigna una calificación negativa, 67%. En la variable etaria se observa una actitud marcadamente crítica en adultos jóvenes, 62%, para registrar calificaciones en niveles de aceptación básica desde los 30 años en adelante. En la variable nacionalidad se registra una calificación negativa de los chilenos, 68%, y claramente positiva en los extranjeros. 78%.

**Gráfico N°17**  
Evaluación Estacionamiento exterior

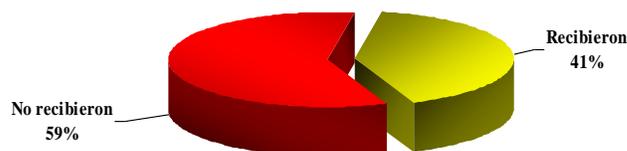


Se registra un comportamiento mayoritariamente positivo, ocho unidades, y dos con aceptación básica, mientras que cinco reciben calificaciones negativas. Se destaca la alta calificación alcanzada por el PN Pan de Azúcar, 96%, y las marcadamente negativas de las RN Mocho Choshuenco y Pampa del Tamarugal y del PN Vicente Pérez Rosales. (El PN Lauca, la RN Pingüino de Humboldt y el MN El Morado no cuentan con estacionamientos exteriores).

### 4.3.1.5 Información del Personal

La recepción de información proporcionada por los Guardaparques se declara por un 41% de los visitantes entrevistados con un comportamiento homogéneo en las distintas variables analizadas, en las que solo se destaca el mayor nivel de recepción de información por adultos jóvenes, 45%, recepción que va disminuyendo a medida que los visitantes se encuentran en tramos crecientes de edad.

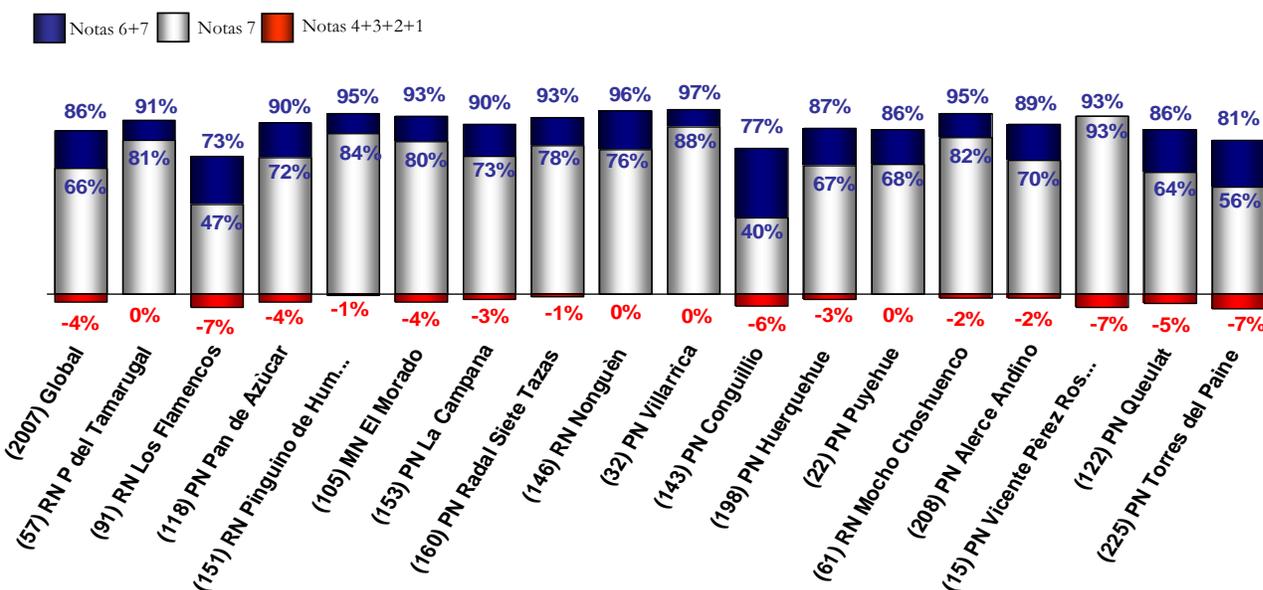
**Gráfico N 18**  
Nivel de recepción de información en Acceso



Base: Total entrevistados (3254)

Las unidades ponen de manifiesto un comportamiento marcadamente diferencial, donde se destaca la alta recepción declarada en la RN Nonguén, 97%, y los PN Alerce Andino, 96, y Huerquehue, 90%, así como la reducida entrega de información en los PN Vicente Pérez Rosales, 6%, Puyehue, 10%, y Villarrica, 14%.

**Gráfico N° 19**  
Evaluación información Acceso



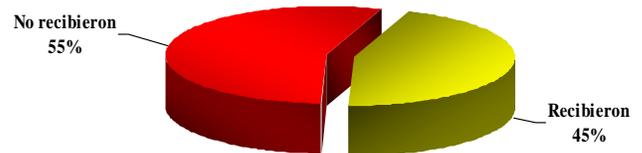
La valoración asignada a la información proporcionada por los Guardaparques es positiva, 86%, con un bajo indicador de insuficiencias, 4%. Se registra una evaluación homogénea en las variables en estudio donde se destaca la mayor calificación asignada por adultos mayores, 90%.

El conjunto de unidades incorporadas en la medición obtiene calificaciones positivas, donde diez de ellas alcanzan niveles de excelencia. Solo la RN Los Flamencos se exceptúa de esta tónica, registrando una calificación positiva básica. (El PN Villarrica no consideraba la medición de la información a entregar por los Guardaparques en el Acceso).

### 4.3.1.6 Material impreso

La cobertura de entrega del material impreso a los visitantes entrevistados en catorce unidades que consideran el componente aparece moderada, 45%, con un comportamiento de las variables donde se destaca una mayor recepción masculina, 47%, de adultos jóvenes, 51%, sujetos con formación universitaria, 49%, y por visitantes extranjeros, 57%.

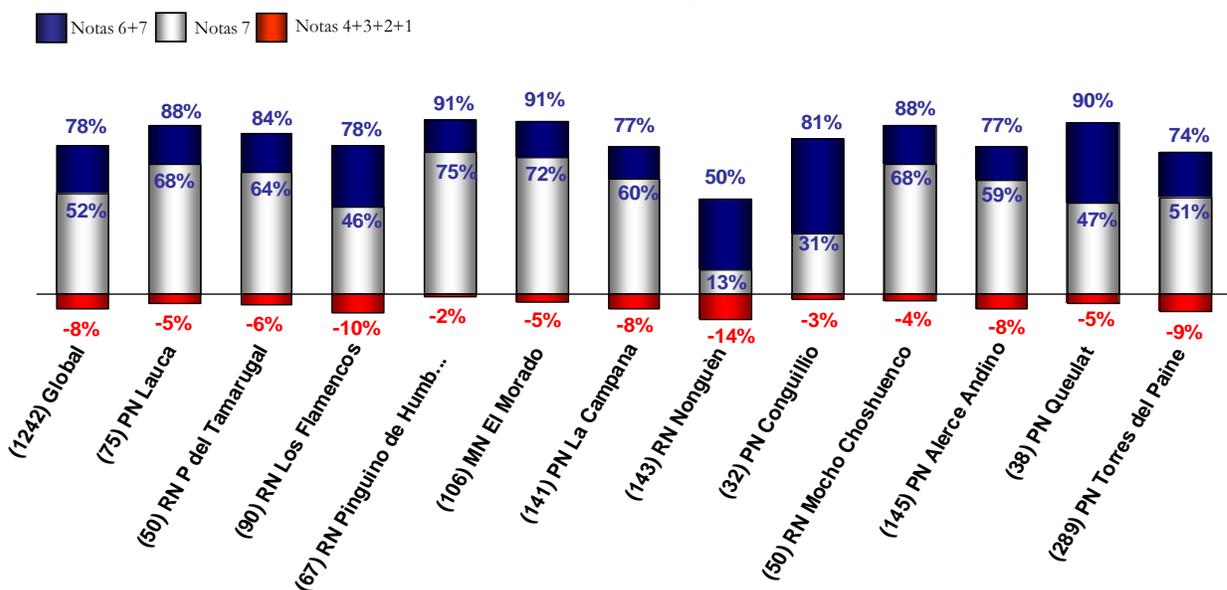
**Gráfico N° 20**  
Nivel de recepción de material impreso en Acceso



Base: Total entrevistados (2539)

En las unidades se destaca el alto nivel de entrega de material impreso en la RN Nonguén, 95%, el MN El Morado, 88%, y el PN La Campana, 78%. Se registra una baja recepción de material impreso en los PN Villarrica, 3%, Radal Siete Tazas, 5%, y Conguillío, 15%.

**Gráfico N° 21**  
Evaluación Material impreso acceso

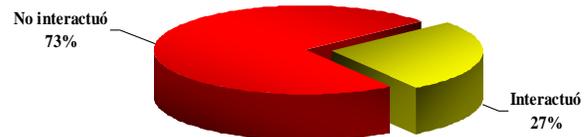


La evaluación del material impreso es positiva, 78%, emergiendo un 8% de visitantes que manifiesta su disconformidad. Once unidades presentan calificaciones positivas, mientras que en una, la RN Nonguén, es calificado de manera marcadamente crítica, 50% de aceptación. Los PN Villarrica y Radal Siete Tazas no cuentan con una base de cálculo que permita incorporarlas en el análisis. (Los PN Pan de Azúcar, Huerquehue, Puyehue y Vicente Pérez Rosales no consideraban la medición del material impreso a entregar en el Acceso).

### 4.3.2 Dimensión Personal

La Dimensión Personal de Guardaparques se encuentra conformada por un conjunto de componentes referidos a la actuación de los Guardaparques con los visitantes al interior de la unidad. Se considera en la Dimensión la disposición estimada del personal para entregar la información requerida, la pertinencia de las indicaciones entregadas en relación con los requerimientos de los visitantes, la cantidad de Guardaparques percibido al interior de la unidad, la disposición del personal para atender las necesidades y demandas de los visitantes, la presentación de los Guardaparques y la disposición de contar con idioma a elección.

**Gráfico N 22**  
Nivel de interacción con Guardaparques al interior unidad



Base: Total entrevistados (3381)

La evaluación de la Dimensión es realizada solo por quienes declaran haber tenido interacción con personal de Guardaparques al interior de la unidad, condición que alcanza un 27% de los entrevistados, la que se mantiene en niveles relativamente homogéneos en las distintas variables analizadas, que se incrementa en alguna medida en adultos jóvenes, 32%, y visitantes que concurren a las unidades por estadías superiores a la diaria, 48%. Se destaca el alto nivel de interacción declarada en las RN Pingüino de Humboldt, 86%, y Mocho Choshuenco, 63%, y el PN Lauca, 71%, mientras que registra características puntuales en la RN Nonguén, 3%, y el PN Villarrica, 2%.

La valoración del Personal de Guardaparques es marcadamente positiva, 89%, con un indicador de insuficiencias bajo, 2%, homogénea en ambos géneros, incrementándose en sujetos entre 30 y 50 años, 94%, en visitantes nacionales, 91%, y en quienes cuentan con experiencias previas en las unidades visitadas, 91%.

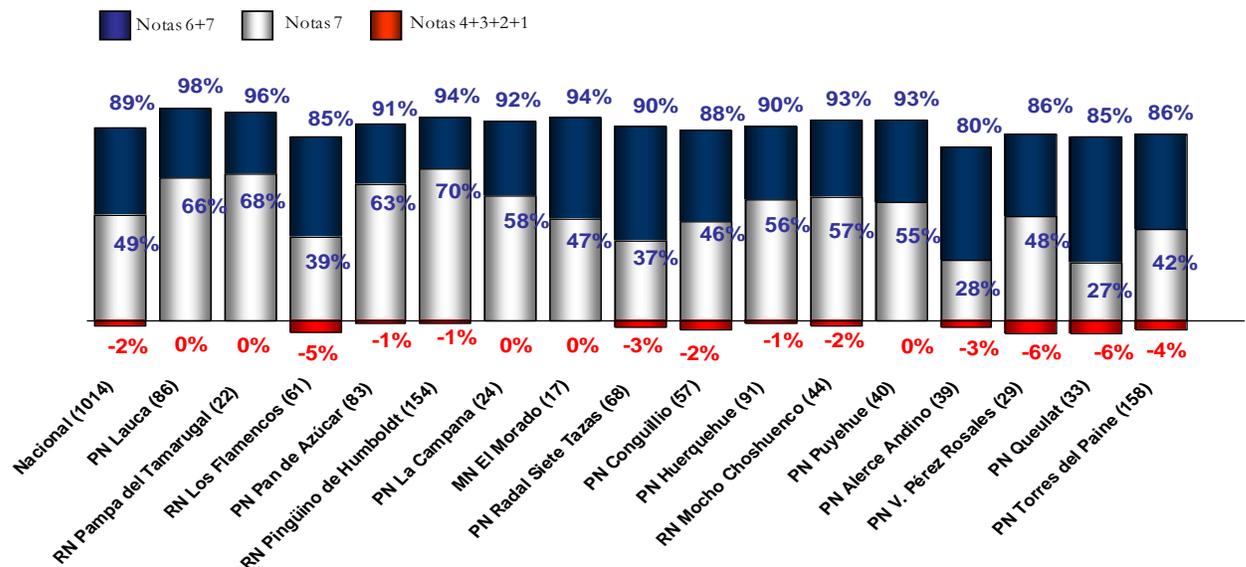
Tabla N 6 Satisfacción Personal Guardaparques										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	1014	523	491	407	431	135	41	295	130	589
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	89	89	88	86	94	83	83	90	89	88
Satisfacción negativa	2	3	1	3	2	4	0	2	3	2
Promedio	6,4	6,3	6,4	6,3	6,5	6,3	6,2	6,4	6,3	6,3

La evaluación de la calidad de la atención brindada por el Personal de Guardaparques presenta calificaciones positivas en la totalidad de las unidades, con excepción de aquellas que no tienen una base de cálculo que permita su análisis.

Tabla N° 7 Evaluación Dimensión Personal			
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
PN Lauca	98	66	0
RN Pampa del Tamarugal	96	68	0
RN Pingüino de Humboldt	94	70	1
MN El Morado	94	47	0
RN Mocho Choshuenco	93	57	2
PN Puyehue	93	55	0
PN La Campana	92	58	0
PN Pan de Azúcar	91	63	1
PN Huerquehue	90	56	1
PN Radal Siete Tazas	90	37	2
PN Conguillío	88	46	4
PN Vicente Pérez Rosales	86	48	6
PN Torres del Paine	86	42	4
RN Los Flamencos	85	39	5
PN Queulat	85	27	6
PN Alerce Andino	80	28	3
PN Villarrica*	4 casos		
RN Nonguén*	4 casos		
<b>Indicador Nacional</b>	<b>89</b>	<b>49</b>	<b>2</b>
<b>Calificación</b>	<b>Satisfacción Notas 6+7</b>	<b>Excelencia Nota 7</b>	<b>Insatisfacción Notas 4 y menores</b>

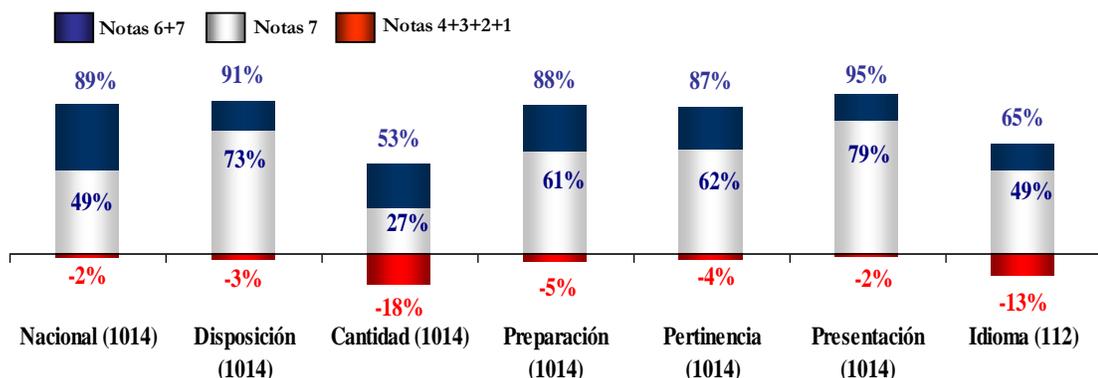
Dentro de este contexto diez de las diez y ocho unidades analizadas alcanzan calificaciones con niveles de excelencia, condición en la que se destacan el PN Lauca, 98%, las RN Pampa del Tamarugal, 96%, y Pingüino de Humboldt, 94%, el MN El Morado, 94%, la RN Mocho Choshuenco y el PN Puyehue, 93% cada uno. Este comportamiento positivo de las unidades en esta Dimensión se reafirma con la emergencia de niveles de insuficiencia reducidos en la generalidad de éstas, con excepciones que se elevan a niveles moderados. (El PN Villarrica y la RN Nonguén no cuentan con base de cálculo para su análisis).

**Gráfico N 23 Evaluación Dimensión Personal**

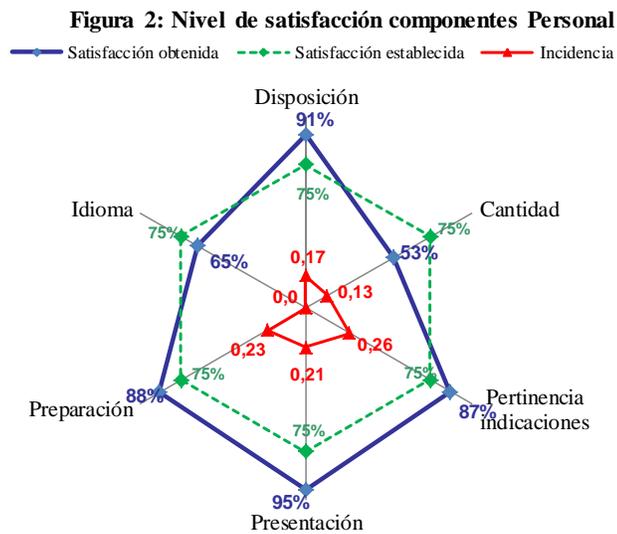


Los componentes de la Dimensión presentan un comportamiento general positivo, con excepción de la estimación de la cantidad de Guardaparques presentes al interior de la unidad y de la utilización del idioma a elección. Alcanzan niveles de excelencia las calificaciones de la presentación hecha por el Personal, 95%, y la disposición mostrada por los Guardaparques para atender los requerimientos y necesidades de los visitantes, 91%, mientras que la preparación mostrada para entregar información sobre el Área Silvestre Protegida y la pertinencia de las indicaciones que entregaron frente a la información requerida obtienen calificaciones marcadamente positivas, 88% y 87% respectivamente, con indicadores de insuficiencias bajo. Los componentes que reciben calificaciones negativas están referidos a la cantidad de Guardaparques presentes al interior de la unidad, 53%, y el elegir el idioma consultado a visitantes no hispanoparlantes, 65%, presentando indicadores de insuficiencia en niveles elevados.

**Gráfico N 24 Evaluación calidad de atención Personal**



En la Figura 2 se presentan los niveles de satisfacción de los cinco componentes que se evalúan en la Dimensión Personal y su respectiva incidencia en la evaluación general de la Dimensión. Los puntos más alejados del centro corresponden a los componentes que alcanzan mayor satisfacción, que en este caso corresponden a la presentación del personal. Los puntos más cercanos al centro corresponden a los que tienen menor nivel de satisfacción, condición que tiene la cantidad de personal presente en la unidad.



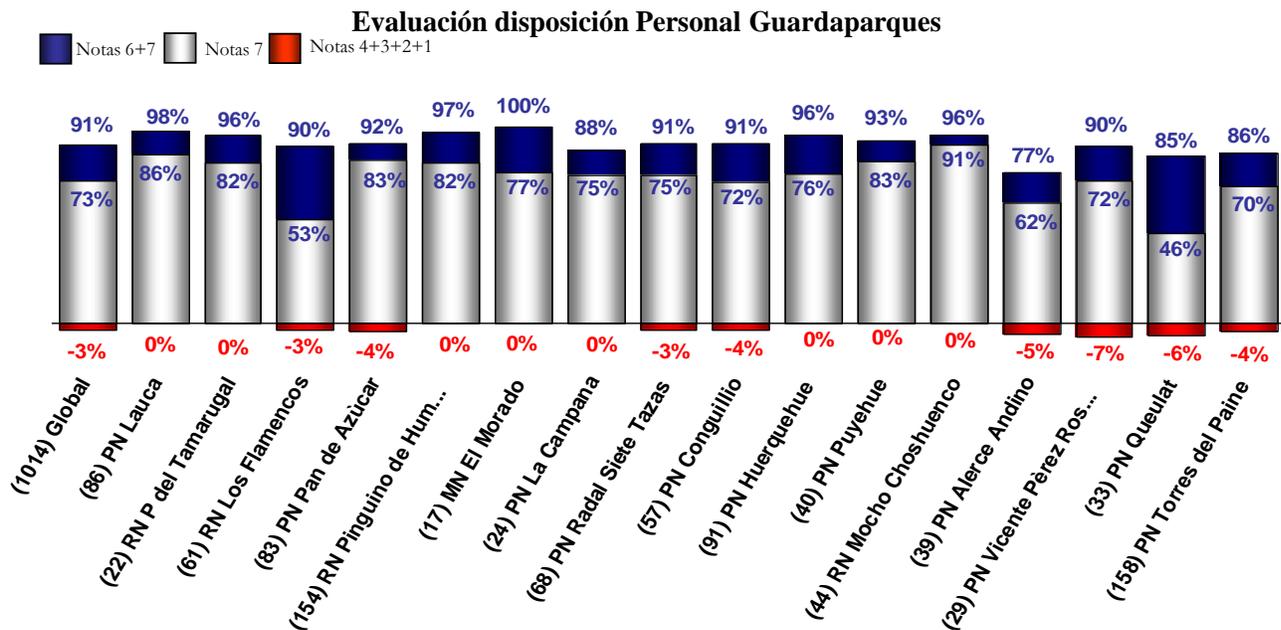
La incidencia de los componentes en la satisfacción con la Dimensión se encuentra influida por el conjunto de ellos, con excepción de la elección de idioma con un tamaño muestral menor, con incidencias que se distribuyen a partir de la mayor participación de la pertinencia de las indicaciones, .26, la preparación mostrada por los Guardaparques, .23, y la presentación personal de éstos, .21, quedando en un segundo plano la disposición mostrada, .17, y la cantidad presente al interior de la unidad, .13.

De acuerdo con la información obtenida la estructura de la construcción de la satisfacción con la Dimensión registrada hace conveniente orientarse a optimizar la preparación de los Guardaparques para entregar información adecuada sobre la unidad, componentes que cuentan con la mayor incidencia y cuentan con calificaciones con mayor espacio para crecer que la presentación del personal. Por otra parte, la alta valoración del Personal hace necesario considerar condiciones que faciliten incrementar la interacción alcanzada de éstos con los visitantes al interior de las unidades.

### 4.3.2.1 Disposición para atender necesidades y demandas

La disposición del personal para atender las necesidades y demandas de los visitantes genera una percepción altamente positiva, con niveles de excelencia, 91%, con un bajo nivel de focalización crítica, 3%. Cuenta con una mayor valoración femenina, con niveles de excelencia, 94%, estadísticamente significativa en relación con la masculina, altamente positiva, 88%. Genera una percepción de excelencia en adultos mayores, 98%, en sujetos que cuentan con experiencias previas en la unidad, 94%, y en quienes poseen menor nivel educacional.

**Gráfico N°25**



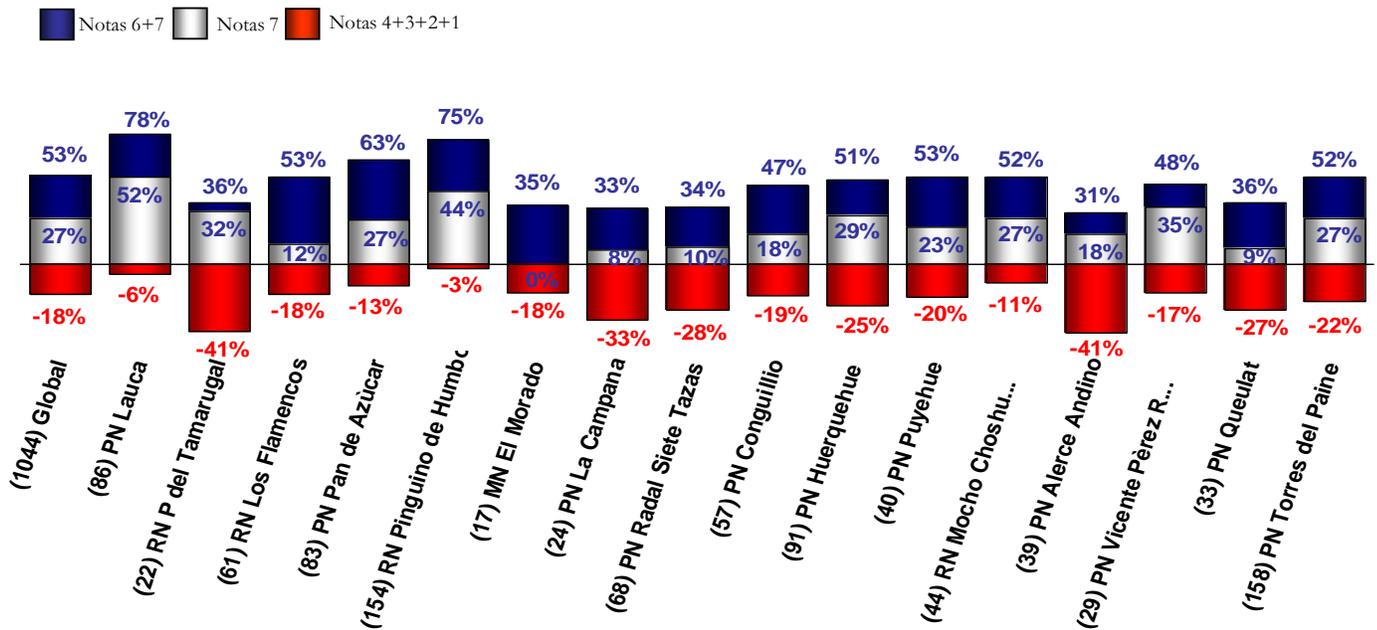
El comportamiento de las unidades en este componente es altamente positivo, donde la totalidad genera valoraciones positivas con doce de ellas en niveles de excelencia en su evaluación, con indicadores de insuficiencia reducidos o inexistentes, con excepción de dos de ellas que alcanzan niveles moderados. (El PN Villarrica y la RN Nonguén no cuentan con base de cálculo para su análisis).

### 4.3.2.2 Cantidad de Guardaparques al interior de la unidad

La cantidad de Personal presente al interior de las unidades se conforma en el componente con evaluación altamente deficitaria, con niveles marcadamente críticos, 53% de aceptación y un alto nivel de insuficiencias, 18%, percepción que es generalizada y transversal en las distintas variables de análisis.

La percepción del componente en las distintas unidades mantiene la tónica de una marcada crítica, con altos indicadores de insuficiencia, con excepción del PN Lauca y la RN Pingüino de Humboldt, que alcanzan calificaciones positivas. (El PN Villarrica y la RN Nonguén no cuentan con base de cálculo para su análisis).

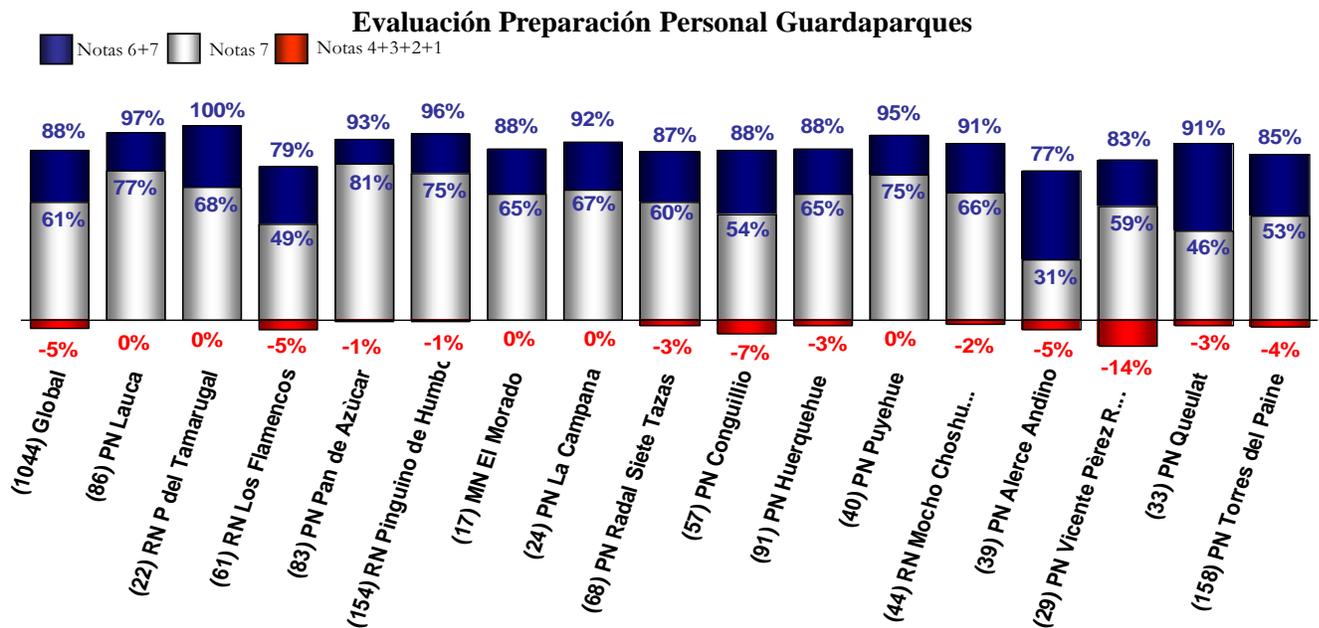
**Gráfico N° 26**  
**Evaluación Cantidad Personal Guardaparques**



### 4.3.2.3 Preparación para entregar información sobre la ASP

La preparación estimada de los Guardaparques para entregar información sobre el Área Silvestre Protegida se califica de manera altamente positiva, 88%, con un indicador de insuficiencias en niveles bajos, 5%. Se registra una mayor calificación en el segmento masculino no significativa, 89%, y en sujetos entre 30 y 64 años.

Gráfico N° 27

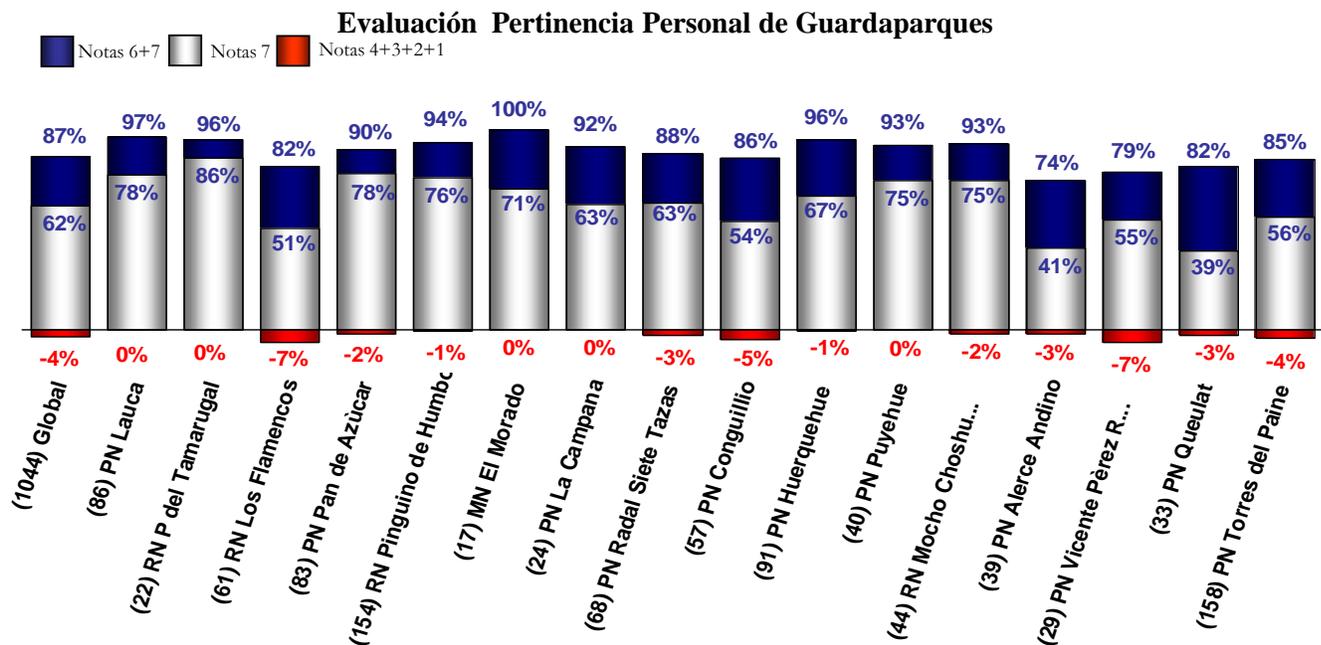


El conjunto de unidades incorporadas en la medición pone de manifiesto calificaciones positivas, las que alcanzan niveles de excelencia en ocho de ellas. Se destaca la total satisfacción registrada en la RN Pampa del Tamarugal, que cuenta con un tamaño muestral acotado. Se excluye de la presentación a la RN Nonguén y el PN Villarica por no contar con un tamaño muestral que permita su análisis.

#### 4.3.2.4 Pertinencia de las indicaciones entregadas

La pertinencia estimada de las indicaciones entregadas por el personal de Guardaparques frente a la información requerida se inserta en un contexto altamente positivo, 87%, con un bajo nivel de insuficiencias, 4%. Las calificaciones alcanzadas en las distintas variables en estudio mantienen un comportamiento homogéneo.

Gráfico N° 28

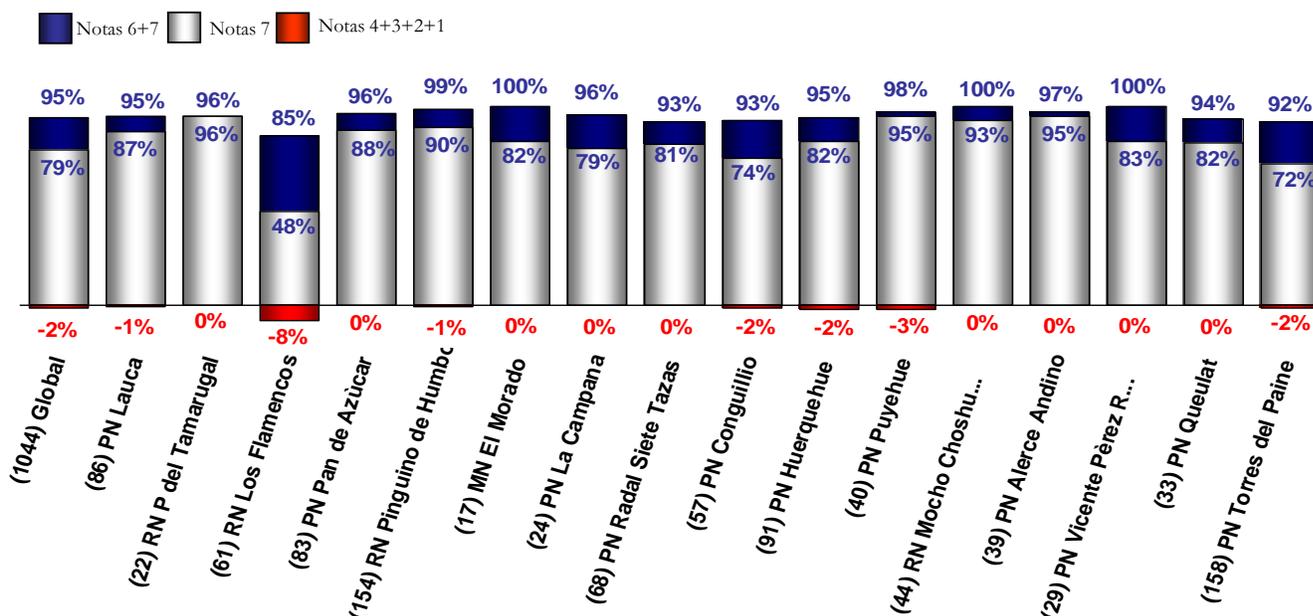


Las unidades analizadas presentan una valoración positiva del componente, con nueve de ellas calificadas en niveles de excelencia, y con indicadores de insuficiencia bajos, con dos excepciones en los que llega a niveles moderados. No se presenta la información de la RN Nonguén y del PN Villarrica por no contar con tamaños muestrales que lo permitan.

### 4.3.2.5 Presentación de los Guardaparques

La presentación personal de los Guardaparques genera una percepción de excelencia, 95%, con un indicador de insuficiencias en niveles reducidos, 2%. Cuenta con una mayor calificación femenina, no significativa, 96%, alcanzando una elevada satisfacción en sujetos entre 30 y 50 años y en adultos mayores, 98%.

**Gráfico N° 29**  
**Evaluación Presentación Personal Guardaparques**

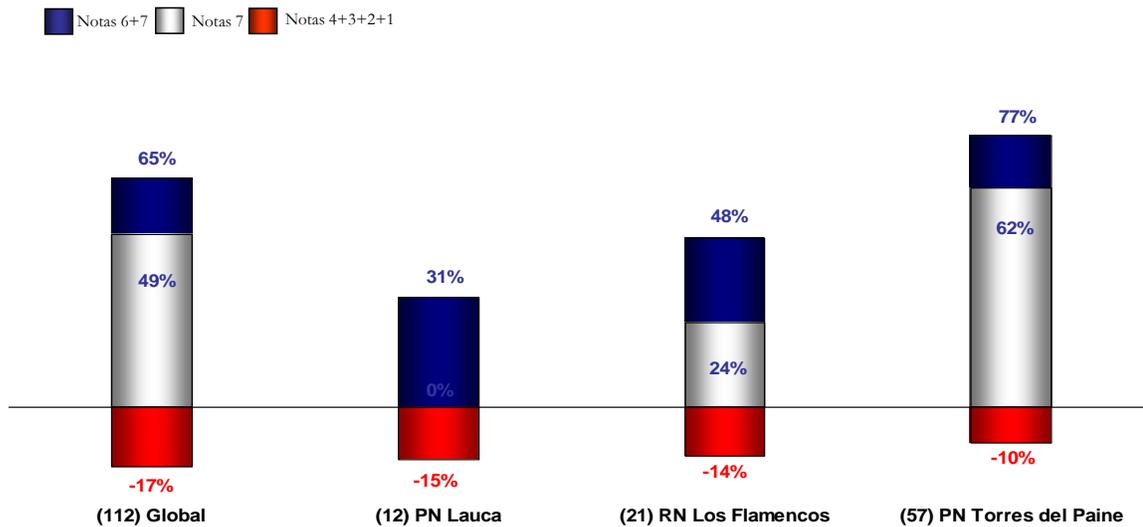


La calificación alcanzada por la presentación personal de los Guardaparques alcanza niveles de excelencia en el conjunto de unidades evaluadas, destacándose la total satisfacción declarada en el MN El Morado, la RN Mocho Choshuenco y el PN Vicente Pérez Rosales. La excepción de este comportamiento es la RN Los Flamencos, con una calificación altamente positiva que no alcanza niveles de excelencia y con un indicador moderado de insuficiencias. (El PN Villarrica y la RN Nonguén no cuentan con base de cálculo para su análisis).

### 4.3.2.6 Elección de idioma

La opción de elegir idioma entre los entrevistados no hispanoparlantes que interactuaron con los Guardaparques tiene una evaluación negativa, 65%, con un indicador de insuficiencias elevado, 17%, en las unidades en que se registró la presencia de esta categoría de visitantes. Alcanza una mayor calificación no significativa en el segmento femenino, 68%, como también en sujetos con edades entre 30 y 50 años, 75%.

**Gráfico N° 30**  
**Evaluación elección de idioma**



La presencia de sujetos hábiles para responder la consulta es reducida en la mayoría de las unidades donde se registran. En aquellas en las que se cuenta con información –indicativa en el caso del PN Lauca- se registra una evaluación diferencial, siendo positiva en el PN Torres del Paine, 77%, y marcadamente negativa en la RN Los Flamencos y en el PN Lauca, en particular en este último. En estas tres unidades la emergencia de indicadores de insuficiencias es elevada. (No se presenta la información de los PN Pan de Azúcar, Huerquehue, Alerce Andino y Vicente Pérez Rosales, el MN El Morado, y de las RN Pingüino de Humboldt y Mocho Choshuenco por no alcanzar base de cálculo para su análisis. En las RN Pampa del Tamarugal y Nonguén, y en los PN La Campana, Radal Siete Tazas, Villarrica, Conguillío, Puyehue y Queulat no se registran visitantes no hispanoparlantes que interactuaron con los Guardaparques).

### 4.3.3 Dimensión Infraestructura

La Dimensión Infraestructura considera áreas de merienda, áreas de camping, áreas de cabañas, servicios higiénicos, puntos de agua para el consumo, lavaderos de loza y ropa, sistema de acopio de basura, estacionamientos interiores, letreros de ubicación, puntos de abastecimiento de provisiones y caminos interiores.

Se registra un uso diferencial de los distintos componentes, influido tanto por su presencia o ausencia en distintas unidades como por las características de las visitas realizadas. En este contexto los letreros de ubicación y los servicios higiénicos son los que han sido utilizados en mayor medida por los visitantes, 86% y 70%, mientras que en menor medida son utilizados los estacionamientos y el acopio de basura, 53%, los lavaderos, 49%, las áreas de camping, 47%, las áreas de merienda 42%, los puntos de abastecimiento, 35%, el agua para el consumo, 33%, y las cabañas, 8%.

Los visitantes que tienen permanencias superiores al día son el segmento que tiende a declarar un mayor uso de distintas instalaciones de la Infraestructura, condición de usuarios que también se tiende a registrar en menor medida en los adultos jóvenes.

**Tabla N° 8 Satisfacción Infraestructura ASP**

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3361	1745	1616	1206	1546	444	165	996	425	1940
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	78	78	77	73	80	80	79	80	82	75
Satisfacción negativa	5	4	5	6	5	3	4	5	4	5
Promedio	6.0	6.0	6.0	5,9	6.1	6.1	6.0	6.1	6.1	6.0

La evaluación de la Infraestructura es positiva, 78%, con un indicador de insuficiencias que se inserta en niveles bajos, 5%. Esta percepción de la Dimensión es homogénea en función del género de los entrevistados y tiende a incrementarse en sujetos entre 30 y 50 años, en quienes poseen experiencia previa en la unidad y en entrevistados que concurren a las ASP por el día, 80% cada uno, así como también en visitantes de origen nacional, 81%. Se registra menor valoración entre quienes concurren por más de 1 día, 71%, la que llega a niveles negativos en visitantes de origen extranjero, 66%.

Las unidades consideradas en la medición presentan una amplia dispersión en sus evaluaciones, dando cuenta de una percepción diferencial de las condiciones que ofrece esta Dimensión. En un contexto en el que la mayoría alcanza calificaciones positivas, 16 unidades, solo 10 alcanzan valoraciones propiamente positivas, superiores a un 75% de satisfacción, mientras que 6 obtienen calificaciones positivas básicas y 2 se insertan en una percepción negativa.

**Tabla N° 8 Evaluación Dimensión Infraestructura**

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Pingüino de Humboldt	91	62	1
RN Pampa del Tamarugal	85	52	1
PN Vicente Pérez Rosales	84	43	4
PN Puyehue	82	30	1
PN Lauca	80	11	2
MN El Morado	79	38	3
PN Alerce Andino	78	42	4
PN Huerquehue	78	33	4
PN Radal Siete Tazas	78	21	6
PN Pan de Azúcar	76	18	3
PN Queulat	74	18	6
PN La Campana	73	22	5
PN Conguillío	72	7	6
RN Los Flamencos	71	15	4
RN Nonguén	71	5	4
RN Mocho Choshuenco	70	11	6
PN Villarrica	65	21	14
PN Torres del Paine	64	21	11
<b>Indicador Nacional</b>	<b>78</b>	<b>31</b>	<b>5</b>

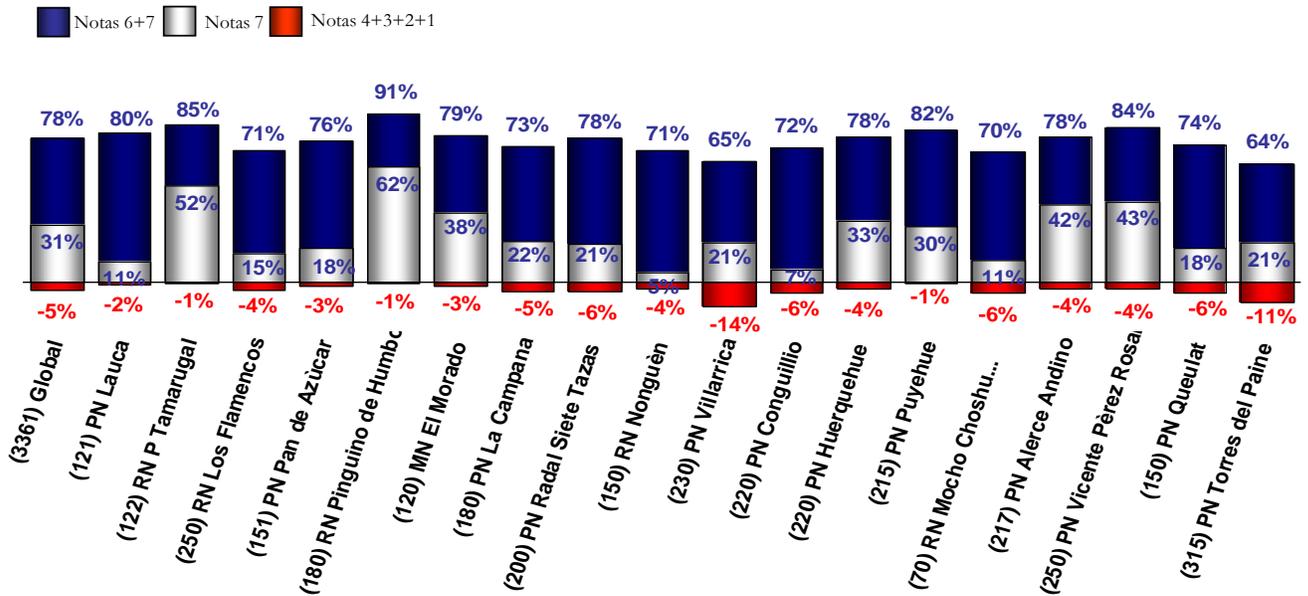
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores
--------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------------

La evaluación es liderada por la RN Pingüino de Humboldt, con una calificación de excelencia, 91%, no obstante poner a disposición de los visitantes un acotado número de servicios en su Infraestructura. En menor medida se destacan la RN Pampa del Tamarugal y el PN Vicente Pérez Rosales, 85% y 84% de valoración.

En un segundo plano se ubican los PN Puyehue, Lauca, Alerce Andino, Huerquehue, Radal Siete Tazas y Pan de Azúcar y el MN El Morado, todas con evaluaciones que las insertan en un contexto claramente positivo.

Seis unidades alcanzan calificaciones en niveles positivos básicos, menores de 75% de satisfacción, los PN Queulat, La Campana, Conguillío, y las RN Los Flamencos, Nonguén y Mocho Choshuenco

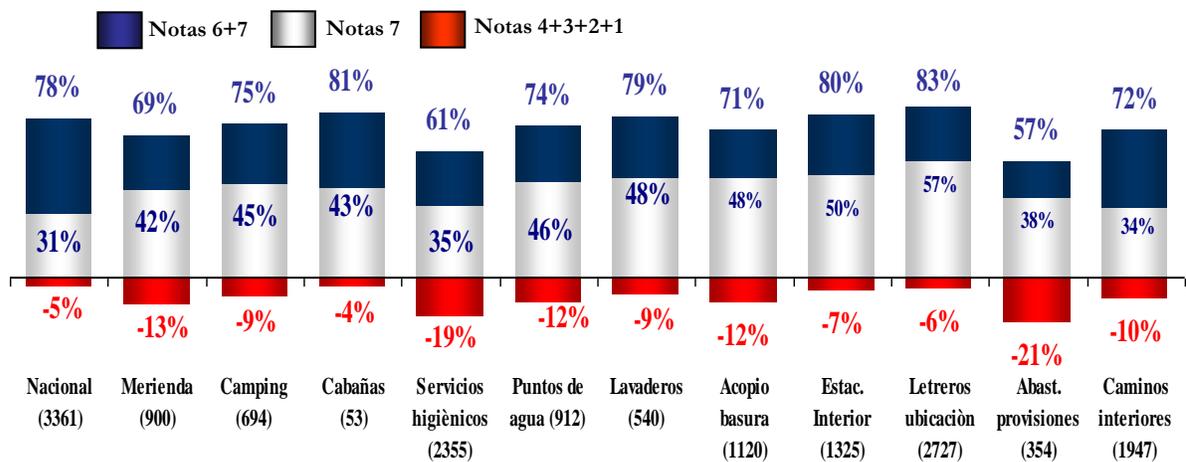
**Gráfico N° 31**  
**Evaluación Infraestructura**



Las unidades que generan una percepción negativa son los PN Villarrica y Torres del Paine, 65% y 64% respectivamente, presentando ambas un indicador de focalización crítica elevado.

Los componentes de la Dimensión presentan un comportamiento dispar, donde 8 de ellos alcanzan valoraciones positivas y 3 reciben calificaciones que los insertan en un contexto positivo.

**Gráfico N° 32**  
**Evaluación Infraestructura**

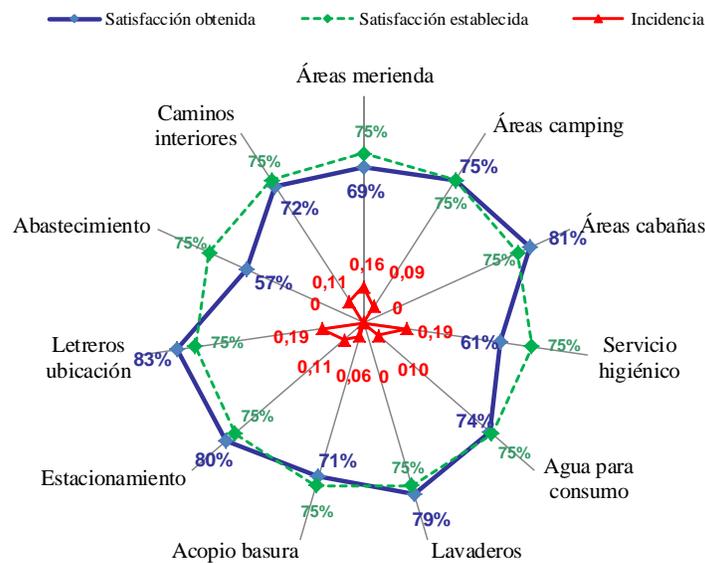


Se destacan las calificaciones claramente positivas alcanzadas por los letreros de ubicación, 83%, las cabañas, 81%, los estacionamientos interiores, 80%, los lavaderos, 79%, y las áreas de camping, 75%. Con evaluaciones positivas básicas se califican el agua para el consumo, los caminos interiores y el acopio de basura, mientras que en un plano negativo se ubican las áreas de merienda, los servicios higiénicos y los puntos de abastecimiento.

La Figura 3 da cuenta del comportamiento de los componentes de la Dimensión Infraestructura y de la incidencia que asumen en la evaluación global. Los puntos más alejados del centro indican los componentes con un mayor nivel de satisfacción, que son los letreros de ubicación, mientras que los puntos más cercanos al centro dan cuenta de aquellos que alcanzan una menor valoración, situación en la que se encuentran los servicios higiénicos y los puntos de abastecimiento.

El comportamiento de los componentes de la Dimensión da cuenta de que solo cinco de ellos tienen calificaciones que responden a los parámetros básicos requeridos por la Institución, 75% -- línea azul--, mientras que el resto de los componentes tienen evaluaciones disminuidas.

**Figura 3: Nivel de satisfacción componentes Infraestructura**



La aplicación de la Regresión lineal múltiple da cuenta de la participación ocho componentes en la construcción de la satisfacción con los servicios de la Dimensión lo que hace distribuir la incidencia y alcanzar pesos relativos menores. En este contexto cuentan con mayor incidencia los servicios higiénicos y los letreros de ubicación, ambos con .19, y las áreas de merienda, .16. en menor medida participan los caminos interiores, .11, y el agua para el consumo, .10. El resto de los componentes, con excepción de los letreros de ubicación, no cuenta con injerencia en la construcción de la satisfacción de la Dimensión.

### 4.3.3.1 Área de merienda

Las áreas de merienda se encuentran presentes en quince de las unidades analizadas, son utilizadas por cuatro de cada diez entrevistados, 42%, con un mayor uso en adultos jóvenes, 47%, y en quienes concurren a las unidades con estadías de mayor duración, 80%.

El comportamiento de uso del componente en las unidades pone de manifiesto una marcada variabilidad, que va desde una alta utilización en el PN Torres del Paine, 87%, así como en los PN Radal Siete Tazas y Conguillío, 51%, hasta la no utilización de las áreas de merienda en el PN Villarrica y su baja utilización en el PN Vicente Pérez Rosales, 4%, y en la RN Los Flamencos, 10%.

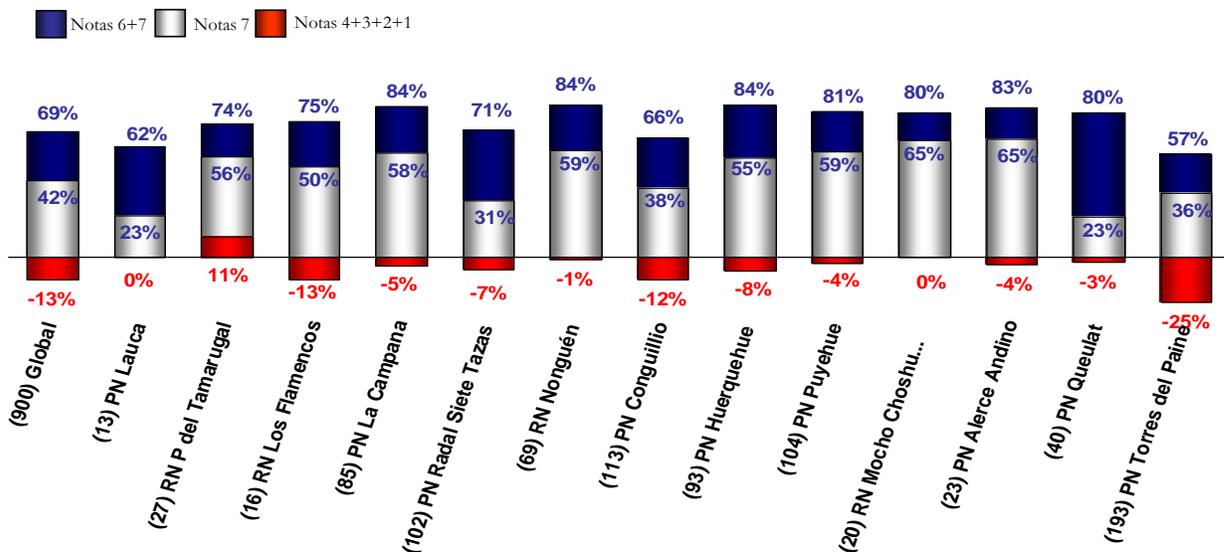
La percepción de las áreas de merienda se inserta en un contexto negativo, 69%, con un alto indicador de insuficiencias, 13%. Se registra una mayor calificación femenina no significativa, 71%, se incrementa en sujetos entre 51 y 64 años, 77%, en quienes cuentan con experiencias previas en la unidad, 74%, y en los visitantes por el día, 77%, mientras que los adultos jóvenes se manifiestan en forma más crítica, 65%, al igual que los visitantes extranjeros, 59%, y en quienes tienen una mayor estadía en las unidades, 66%.

**Gráfico N° 33**  
Nivel de uso áreas de merienda



Base: Evalúan áreas de merienda (2375)

**Gráfico N° 34 Evaluación Áreas de Merienda**



Dentro de este contexto se registra la evaluación positiva de diez unidades, donde se destacan las mayores calificaciones alcanzadas por las áreas de merienda en los PN La Campana y Huerquehue, y en la RN Nonguén, 84% cada una, así como en el PN Alerce Andino, 83%, las que presentan indicadores de insuficiencia en niveles bajos con excepción del PN Huerquehue que alcanza un nivel moderado de insuficiencias.

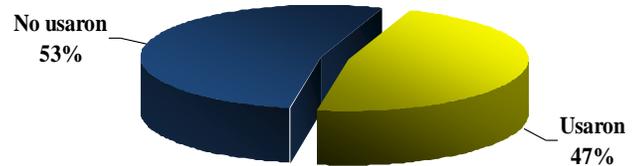
Tres unidades reciben evaluaciones negativas, los PN Lauca, 62%, Conguillio, 66%, y en particular en Torres del Paine, unidad que presenta una calificación crítica de este componente con 57% de aceptación y un indicador de insuficiencias elevado, 24%. Los PN Villarrica y Vicente Pérez Rosales no cuentan con un tamaño muestral de usuarios que permita su análisis. (El PN Pan de Azúcar, la RN Pingüino de Humboldt y el MN El Morado no cuentan con área de merienda).

### 4.3.3.2 Áreas de camping

Áreas de camping se consideran en diez unidades, las que cuentan con un nivel de uso de 47%, el que se registra elevado en los PN Radal Siete Tazas, 96%, Torres del Paine, 86%, y Pan de Azúcar, 82%, y reducido en el PN Alerce Andino, 3%, el que no cuenta con un tamaño muestral de usuarios para analizar su comportamiento.

Se registra un mayor uso masculino del componente, 49%, con una importante presencia de adultos jóvenes, 61%, uso que va disminuyendo a medida que los visitantes se encuentran en tramos de mayor edad. Se observa también un mayor uso por visitantes sin experiencias previas en las unidades, 51%, y en extranjeros, 53%.

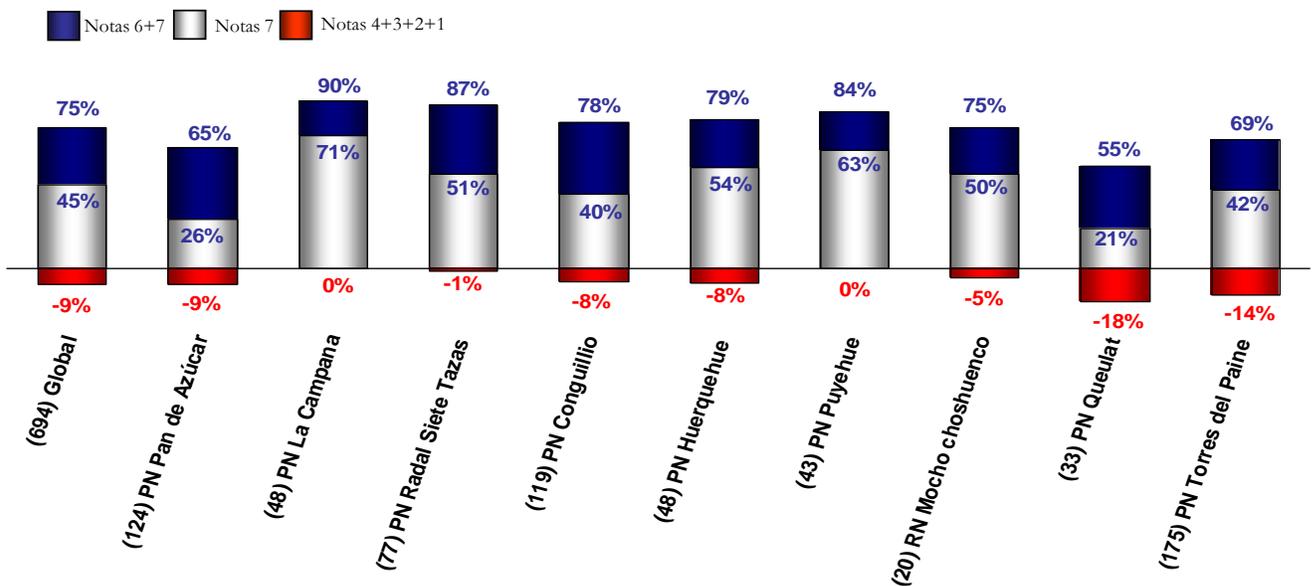
**Gráfico N° 35**  
Nivel de uso áreas de camping



Base: Evalúan áreas de camping (1707)

La evaluación alcanzada por las áreas de camping se inserta en un contexto positivo, 75%, presentando un indicador de focalización crítica moderado en su rango superior, 9%, situación que da cuenta de un segmento de usuarios que no se encuentra satisfecho con las condiciones que presenta esta instalación. Se registra una diferencia significativa en la variable género, con un 79% de satisfacción femenino en relación con el 72% masculino. El componente cuenta con una mayor valoración en sujetos de 51 a 64 años, 78%, y en usuarios nacionales, 77%, mientras que recibe una calificación negativa en visitantes extranjeros, 68%.

**Gráfico N° 36 Evaluación Áreas de Camping**



Las unidades analizadas cuentan mayoritariamente con calificaciones positivas de las áreas de camping, condición que alcanza seis de ellas donde se destaca la valoración de excelencia alcanzada en el PN La Campana, 90%, y las calificaciones claramente positivas de los PN Radal Siete Tazas y Puyehue, 87% y 84%.

Tres unidades por su parte reciben calificaciones negativas, donde se encuentran los PN Torres del Paine, 67%, Pan de Azúcar, 65%, y Queulat, 55%, con indicadores de insuficiencia elevados los PN Torres del Paine y Queulat, y moderado en su rango superior el PN Pan de Azúcar, condiciones que requieren ser analizadas para introducir las correcciones necesarias que permitan ofrecer condiciones de estadía adecuadas a los visitantes. (Los PN Lauca, Villarrica y Vicente Pérez Rosales, las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt y Nonguén, y el MN El Morado no cuentan con área de camping).

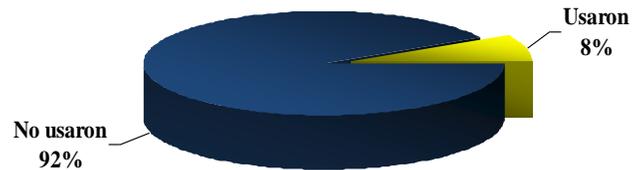
### 4.3.3.3 Áreas de cabañas

Se dispone de áreas de cabañas en cinco unidades, las que fueron utilizadas por un 8% de los entrevistados en dichas unidades. Se registra un mayor nivel de uso en los PN Torres del Paine, 18%, y Puyehue, 10%, mientras que es reducido en los PN Conguillío, 5%, Pan de Azúcar, 3%, y Huerquehue, 1%, situación que no permite contar con una base muestral para su análisis.

Se registra un mayor nivel de uso declarado de cabañas en el segmento masculino, 10%, así como en sujetos de 51 a 64 años, 10%, en visitantes con formación universitaria, 11%, y en personas de origen extranjero, 17%.

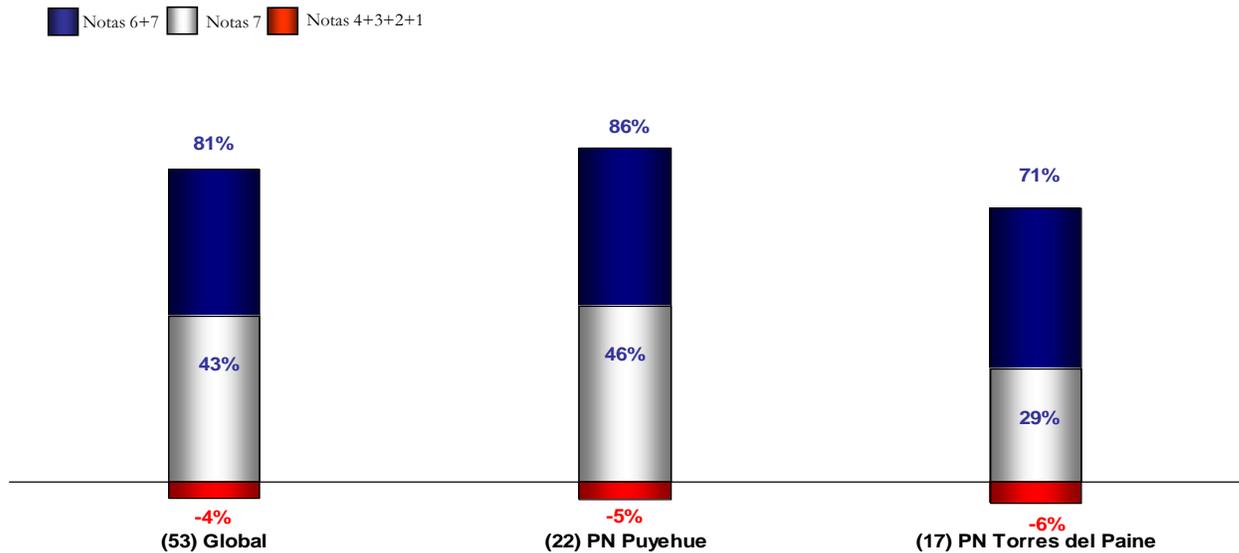
La evaluación del área de cabañas alcanza un nivel positivo, 81%, con un indicador de insuficiencias en nivel bajo, 4%. Reciben una mayor valoración femenina, no significativa, 83%, y de sujetos mayores de 50 años, así como de quienes cuentan con experiencias previas en las unidades visitadas, 85%, mientras que en la variable nacionalidad cuentan con una alta calificación entre los visitantes nacionales, 94%, y de carácter negativo en extranjeros, 63%.

**Gráfico N° 37  
Nivel de uso cabañas**



Base: Evalúan áreas de cabañas (783)

**Gráfico N°38 Evaluación Área de Cabañas**



La evaluación de las unidades que cuentan con base de cálculo es dispar, con el PN Puyehue en niveles claramente positivos, 85%, y el PN Torres del Paine en un nivel positivo básico, 71%.

### 4.3.3.4 Servicios higiénicos

Los servicios higiénicos son uno de los componentes con mayor nivel de uso por los visitantes, 70%, con una mayor utilización en el segmento femenino y adultos mayores, ambos con un 73%, y por quienes tienen experiencias previas en la unidad visitada, 85%. Cuenta con un alto uso declarado los PN Pan de Azúcar, 91%, Torres del Paine, 89%, Conguillío, 88%, Radal Siete Tazas, 84%, y en la RN Nonguén, 83%, mientras que en el PN Villarrica se registra un uso disminuido, 16%.

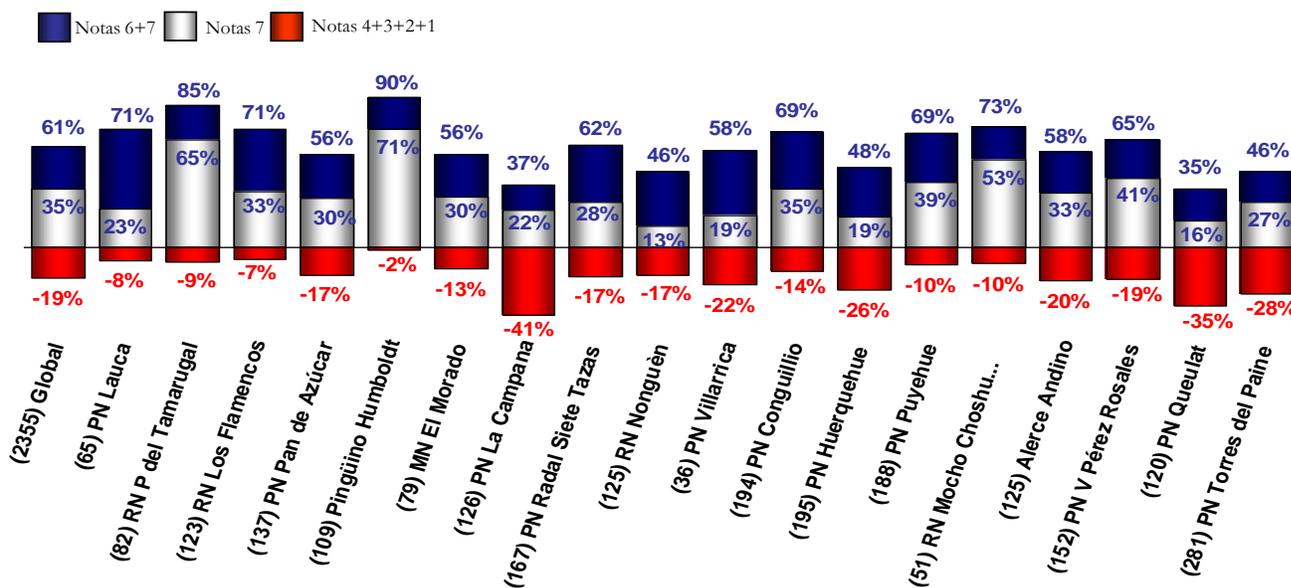
**Gráfico N° 39**  
Nivel de uso servicios higiénicos



Base: Total entrevistas (3381)

La evaluación de los servicios higiénicos se inserta en un contexto marcadamente negativa, alcanzando niveles críticos, 61%, con una focalización crítica elevada, 19%. La negativa evaluación es transversal en el conjunto de variables analizadas, homogénea a nivel de género de los entrevistados y se destaca la crítica evaluación de los adultos jóvenes, 56%, de los visitantes de origen extranjero, 51%, y de quienes concurren a las unidades por estadías superiores a la diaria, 53%, con indicadores de focalización crítica elevados. Esta situación hace necesaria una intervención institucional que defina criterios para superar las condiciones actuales de este componente.

**Gráfico N°40 Evaluación Servicios higiénicos**



Cinco unidades presentan un indicador positivo y solo dos alcanzan niveles claramente positivos, las RN Pingüino de Humboldt y Pampa del Tamarugal, mientras que trece entregan índices negativos, que alcanza niveles críticos en los PN Queulat, La Campana, Huerquehue y Torres del Paine, con indicadores de insuficiencia en posiciones críticas.

### 4.3.3.5 Puntos de agua para el consumo

Trece unidades disponen de este componente entre sus servicios, los que fueron utilizados por un tercio de los visitantes, el que se incrementa en adultos jóvenes, 40%, sujetos extranjeros, 61%, y en quienes concurren a la unidad en estadías de mayor duración 73%. En las unidades se registra un comportamiento dispar, con alto uso en los PN Torres del Paine, 59%, Puyehue, 62%, Pan de Azúcar, 72%, y en el MN El Morado, 73%. Su utilización aparece reducida en la RN Nonguén, 1%, y el PN Villarrica, 3%.

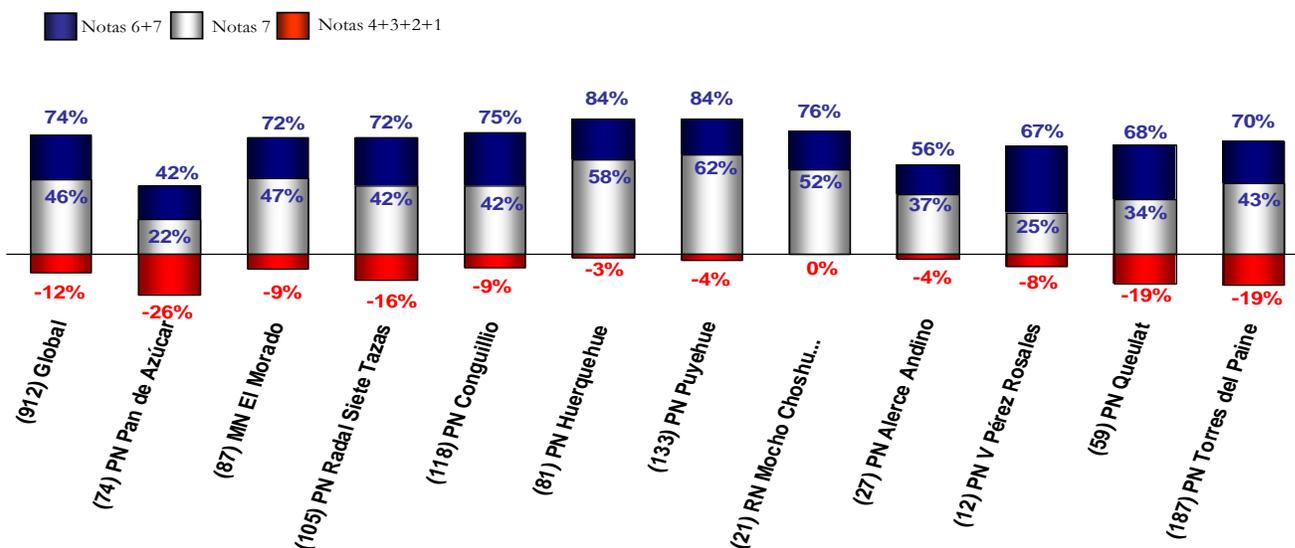
**Gráfico N° 41**  
Nivel de uso agua para consumo



Base: Existe agua para consumo (2414)

La evaluación de los puntos de agua se enmarca en un nivel positivo básico, 74%, con un indicador de insuficiencias alto, 12%. Se registra una evaluación significativamente mayor en el segmento femenino, 78%, en sujetos con edades entre 51 y 64 años, 80%, y en quienes cuentan con experiencias previas en las unidades visitadas, 78%, mientras que visitantes de origen extranjero se le asigna una calificación negativa, 66%.

**Gráfico N° 42 Evaluación puntos de agua para consumo**



La evaluación del componente en las unidades da cuenta de siete con indicadores positivos, de las cuales tres se enmarcan en contextos claramente positivos, los PN Huerquehue, Puyehue y Conguillío, mientras que en niveles negativos se encuentran cuatro unidades, dos con indicadores críticos, los PN Pan de Azúcar y Alerce Andino, la primera de ellas con niveles de insuficiencia importantes. La RN Nonguén y el PN Villarrica no se presentan por no contar con tamaños muestrales que lo permita. (Las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt y los PN Lauca y La Campana no disponen de agua para el consumo).

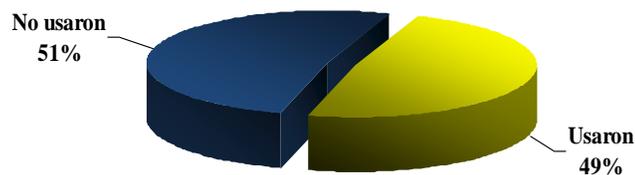
### 4.3.3.6 Lavaderos de loza y ropa

Los lavaderos se encuentran disponibles en ocho unidades evaluadas, donde fueron utilizados por un 49% de los entrevistados, registrándose un mayor uso por adultos jóvenes, 58%, visitantes nacionales, 53%, y en quienes permanecen en la unidad por estadías de mayor duración, 77%. En visitantes extranjeros se registra un menor nivel de uso, 30%.

Se registra un mayor uso del componente en los PN Radal Siete Tazas, 96%, Pan de Azúcar, 73%, y Torres del Paine, 62%, mientras que un uso más reducido se registra en los PN Alerce Andino, 9%, y Huerquehue, 19%.

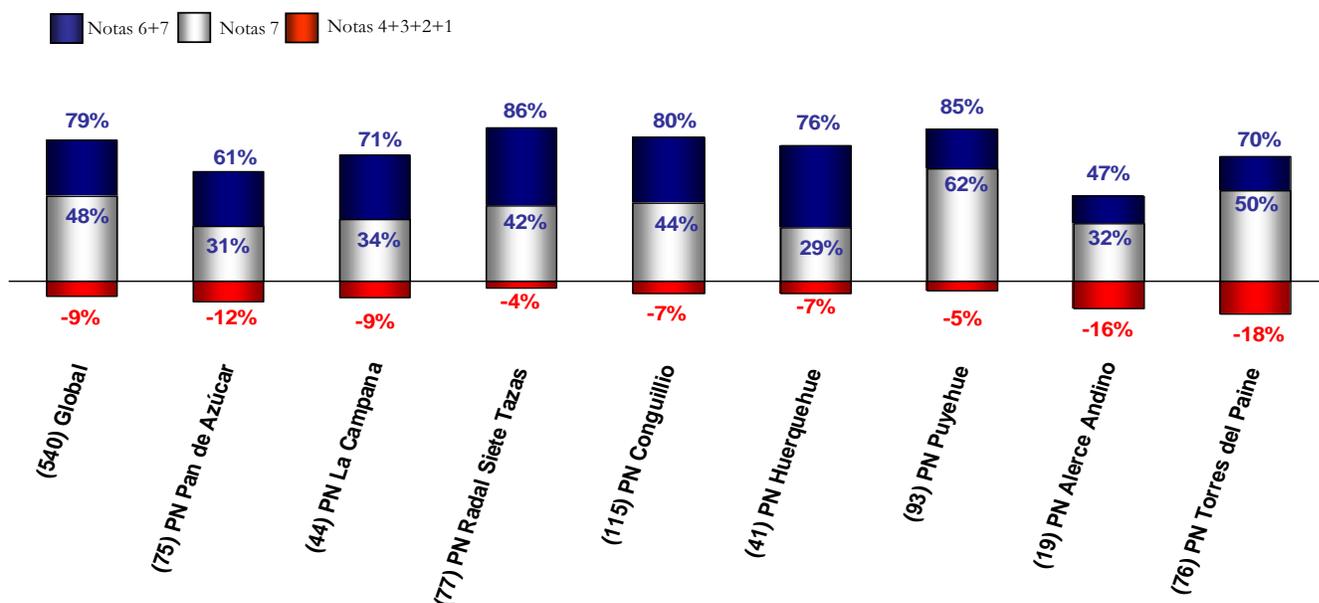
La evaluación del componente alcanza un nivel positivo, 79%, poniendo de manifiesto un indicador de insuficiencias moderado en su rango superior, 9%. Su calificación tiende a ser homogénea en el conjunto de los usuarios, poniendo de manifiesto un incremento influido por la pertenencia a rangos de mayor edad.

**Gráfico N° 43  
Nivel de uso lavaderos**



Base: Evalúan lavaderos (1258)

**Gráfico N° 44 Evaluación Lavaderos**



Se registran cinco unidades con indicadores positivos de aceptación, donde se destacan los PN Radal Siete Tazas y Puyehue, mientras que dos cuentan con evaluaciones negativas, los PN Pan de Azúcar y Alerce Andino, en niveles críticos este último, presentando altos indicadores de insuficiencias, situación que también se registra en el PN Torres del Paine. (Las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt, Nonguén y Mocho Choshuenco, los PN Lauca, Villarrica, V. Pérez Rosales y Queulat y el MN El Morado no disponen de lavaderos).

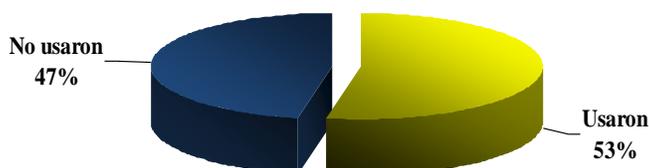
### 4.3.3.7 Sistema de acopio de basura

El sistema de acopio de basura se encuentra disponible en trece unidades, con una utilización que alcanza a un 53% de los entrevistados. La utilización del componente se incrementa en el segmento femenino, 55%, por visitantes de origen nacional, 55%, en sujetos con experiencias previas en la unidad, 56%, y en particular por los visitantes que pernoctan en la unidad, 76%.

En las unidades se registra una mayor utilización en los PN Pan de Azúcar, 82%, Conguillío, 79%, y Radal Siete Tazas, 66% uso que decrece en el MN El Morado, 18%, y en el PN Villarrica, 8%.

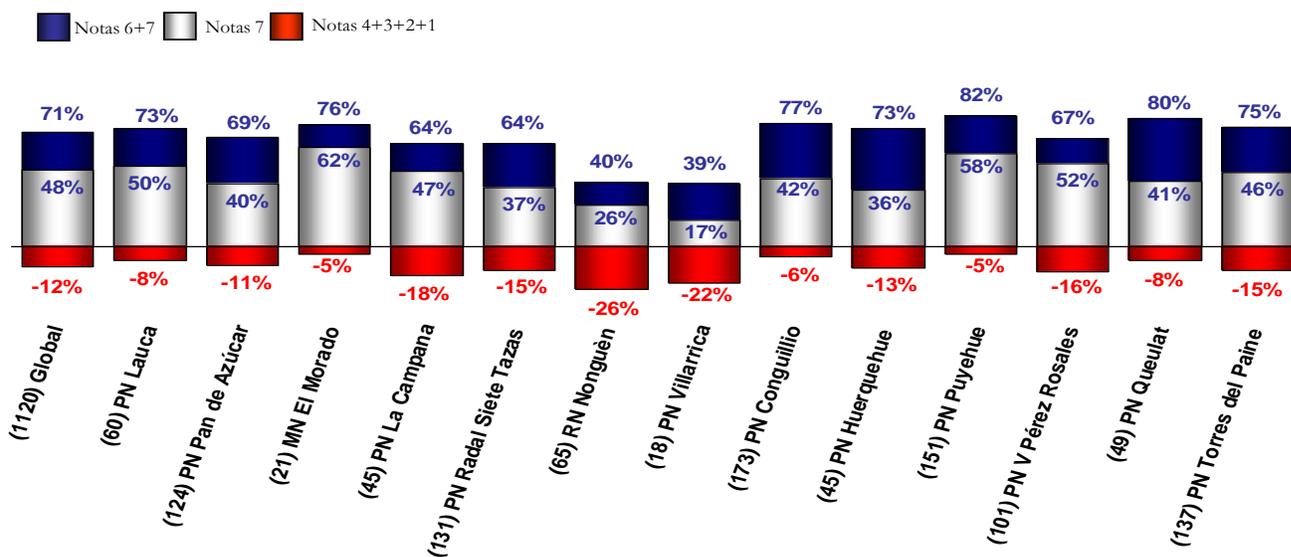
La evaluación del componente es positiva básica, 71%, con un nivel de insuficiencias alto, 17%, que da cuenta de segmentos poblacionales que se muestran insatisfechos. Se registra una mayor valoración masculina, 74%, siendo la evaluación femenina negativa, 69%, mayor valoración que también le asignan sujetos entre 51 y 64 años, 79%, en quienes cuentan con experiencias previas en la unidad, 74%, y en visitantes que concurren por más de un día, 77%.

**Gráfico N° 45**  
Nivel de uso acopio de basura



Base: Existen lavaderos (2385)

**Gráfico N° 46 Evaluación Sistema de acopio de basura**



La evaluación es positiva en siete unidades, cinco de ellas claramente positivas, donde se destacan los PN Puyehue y Queulat, mientras que seis unidades se son calificadas negativamente, asumiendo niveles críticos la RN Nonguén y el PN Villarrica, ambas con indicadores de insuficiencia elevados. (Las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt y Mocho Choshuencho, y el PN Alerce Andino no cuentan con sistema de acopio de basura).

### 4.3.3.8 Estacionamientos interiores

Los estacionamientos interiores se encuentran disponibles en quince unidades y fueron utilizados por un 53% de los entrevistados, con un mayor uso masculino, 56%, con un incremento en la variable etaria, desde un menor uso en adultos jóvenes que se incrementa a medida que los visitantes cuentan con más edad. Tiene una mayor utilización por visitantes de origen nacional, 59%, por quienes cuentan con experiencias previas en la unidad, 62%, y por visitantes con mayor tiempo de estadía, 60%. Se registra una alta utilización en los PN Conguillío, 82%, Pan de Azúcar, 78%, Villarrica, 77%, y Vicente Pérez Rosales, 72%, y un bajo nivel de uso en la RN Los Flamencos, 21%.

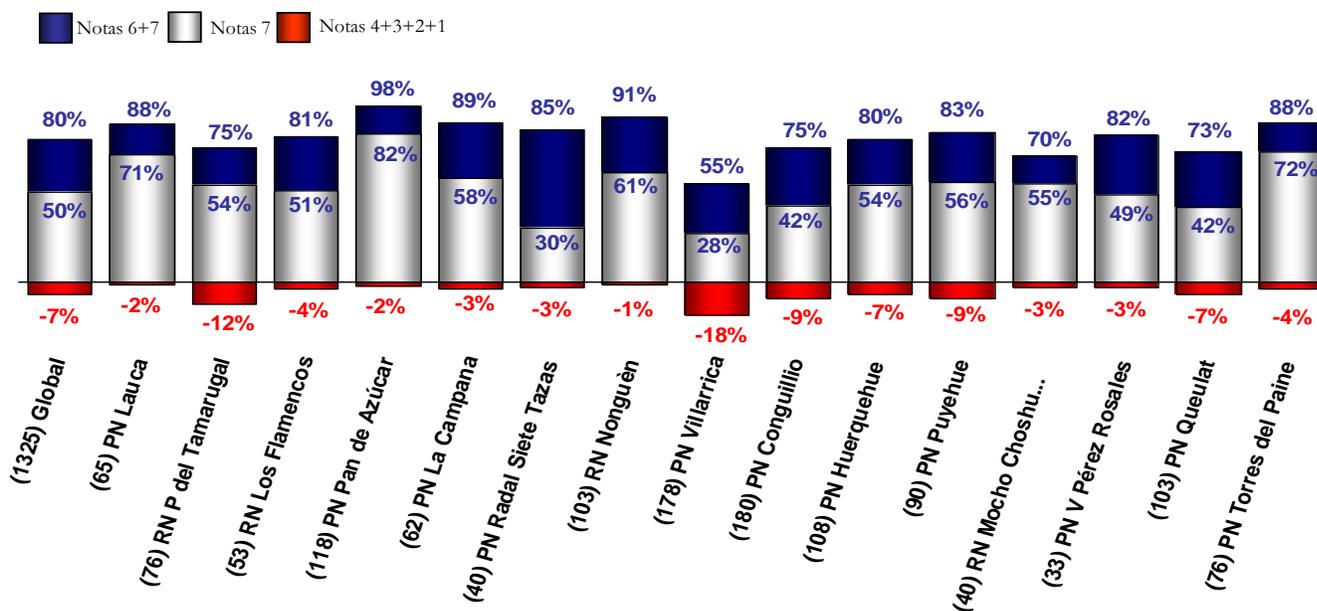
**Gráfico N° 47**  
Nivel de uso estacionamientos interiores



Base: Evalúan estacionamientos (2345)

La calificación alcanzada por los estacionamientos es positiva, 80%, con un indicador de insuficiencias moderado, 7%. Cuenta con una mayor valoración en sujetos mayores de 50 años y en visitantes con estadías superiores al día, 86%.

**Gráfico N° 48: Evaluación Estacionamientos interiores**



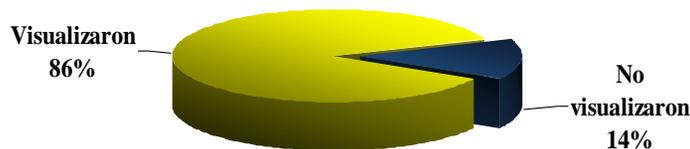
La mayoría de las unidades, catorce, obtienen calificaciones positivas donde se destacan los PN Pan de Azúcar, 98%, Lauca y Torres del Paine, 88% cada una, y la RN Nonguén, 91%. El PN Villarrica recibe una calificación marcadamente negativa, 55%, con un indicador de focalización crítica elevado, 18%. (La RN Pingüino de Humboldt, el MN El Morado y el PN Alerce Andino no cuentan con estacionamiento interior).

### 4.3.3.9 Letreros de ubicación

Los letreros de ubicación dispuestos en la totalidad de unidades tienen una visualización declarada alta, 86%, con una mayor exposición en sujetos entre 19 y 50 años, en visitantes nacionales, 89%, y en quienes cuentan con experiencias previas en la unidad, 90%. En las unidades se observa un comportamiento homogéneo y transversal, donde se destaca la RN Nonguén, 100%, y una menor exposición en la RN Los Flamencos, 54%.

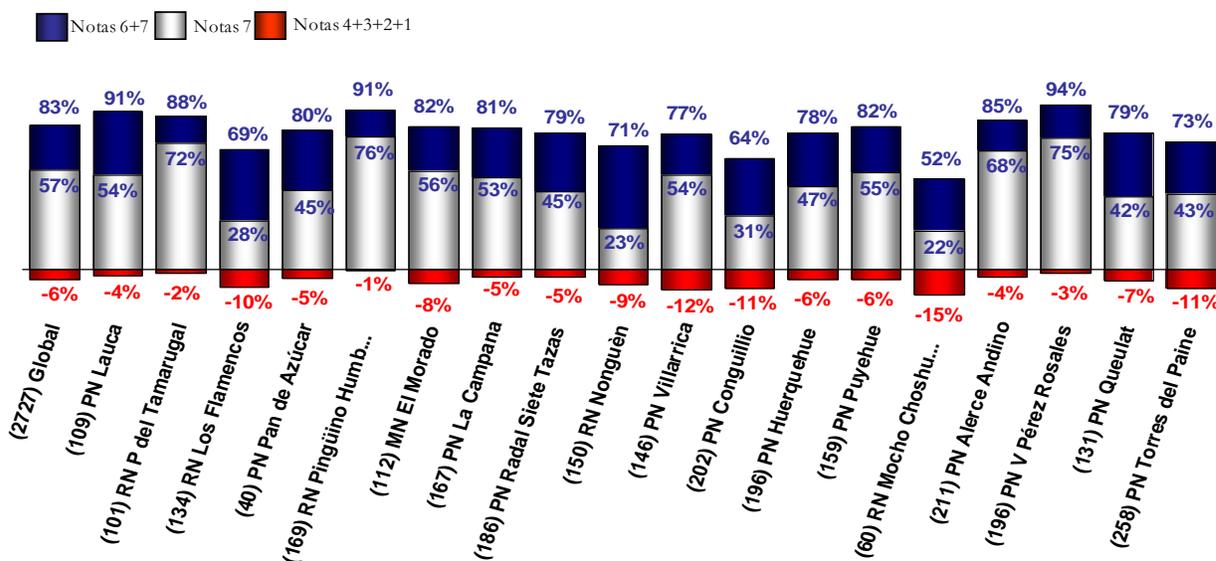
La evaluación realizada de este componente se inserta en un contexto positivo básico, 73%, con un nivel de insuficiencias alto, 11%. Se registra un comportamiento homogéneo en las distintas variables en estudio, donde se destaca la mayor valoración femenina, 77%, por sujetos con menor formación educacional, 79%, y por los visitantes que concurren a la unidad por el día, 87%.

**Gráfico N° 49**  
Nivel de visualización letreros ubicación



Base: Existen letreros de ubicación (3232)

**Gráfico N 50 Evaluación Letreros de ubicación**

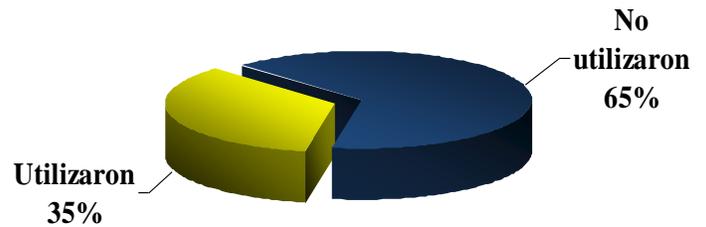


La evaluación de las unidades se inserta mayoritariamente en un plano positivo, quince unidades, destacándose los PN Vicente Pérez Rosales, 94%, y Lauca, 91%, y la RN Pingüino de Humboldt, 91%. Entre las calificadas negativamente se destaca la evaluación crítica de la RN Mocho Choshuenco, 52% de aceptación y 15% de indicador de insuficiencias.

### 4.3.3.10 Abastecimiento de provisiones

La disponibilidad de puntos de abastecimiento se registra en cinco unidades, registrando un uso del 35%. Presenta un mayor nivel de uso en el segmento masculino, en sujetos de 30 a 50 años, y visitantes de origen extranjero, el que se incrementa a 53% en quienes concurren con estadías de mayor duración que la diaria. En las unidades se registra un mayor uso en los PN Conguillío, 54%, Torres del Paine, 49%, y Pan de Azúcar, 46%, mientras que con un uso más moderado aparecen los PN Puyehue y Vicente Pérez Rosales, 29%.

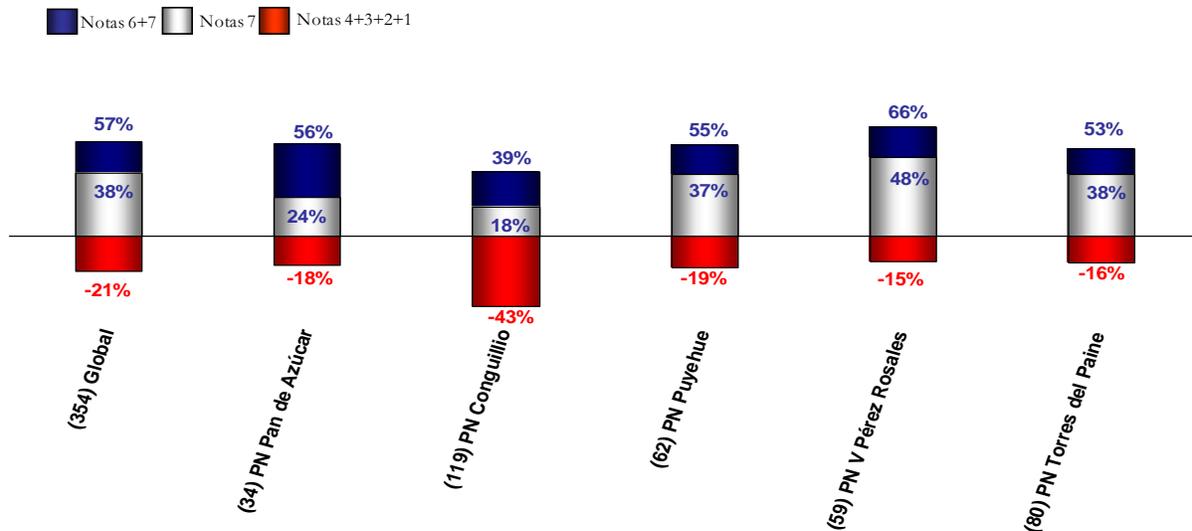
**Gráfico N° 51**  
Nivel de uso puntos de abastecimiento



Base: Existen puntos de abastecimiento (875)

La percepción de los puntos de abastecimiento es marcadamente negativa, 57%, con una focalización crítica alta, 21%, evaluación que muestra una marcada diferencia entre los géneros, 61% femenino frente al 54% masculino, una mayor valoración siempre negativa en sujetos entre 30 y 50 años y en visitantes por el día, 63% cada uno.

**Gráfico N° 52**  
Evaluación Puntos de aprovisionamiento de provisiones



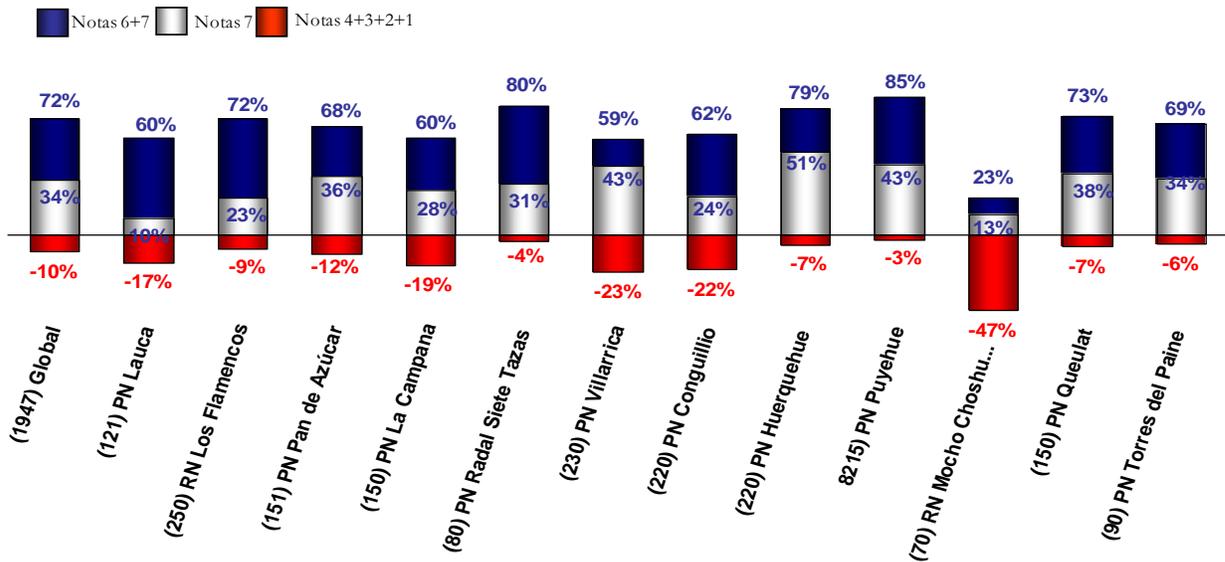
La percepción negativa del componente es homogénea en las distintas unidades, con el PN Conguillío en una posición marcadamente crítica, 39% de aceptación y 41% de insuficiencias.

### 4.3.3.11 Caminos interiores

Camino interiores se encuentran presentes en doce unidades, generando una percepción que se inserta en un nivel positivo básico, 72%, la que se incrementa levemente en el segmento femenino, en adultos jóvenes y visitantes de origen nacional.

Cinco unidades obtienen calificaciones positivas, donde se destacan los PN Puyehue, 85%, y Radal Siete Tazas, 80%. En el plano negativo la RN Mocho Choshuenco presenta una evaluación marcadamente crítica, con 22% de aceptación y un indicador de insuficiencias que llega al 47% de los entrevistados.

**Gráfico N° 53**  
**Evaluación Caminos interiores**



(En las RN Pampa del Tamarugal, Pingüino de Humboldt y Nonguén, en el MN El Morado, y en los PN Alerce Andino y Vicente Pérez Rosales no se cuenta con caminos interiores)

Una visión sintética de los resultados obtenidos en la evaluación de la Dimensión se presenta en el Cuadro N°2.

<b>CUADRO N° 2 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Infraestructura</b>		
<b>Componentes/ variables</b>	<b>Utilización (%)</b>	<b>Evaluación (%)</b>
<b>Área de merienda</b>	42	69
<b>Área de camping</b>	47	75
<b>Área de cabañas</b>	8	81
<b>Servicios higiénicos</b>	70	61
<b>Agua para consumo</b>	33	74
<b>Lavaderos</b>	49	79
<b>Acopio de basura</b>	53	71
<b>Estacionamientos interiores</b>	53	80
<b>Puntos abastecimiento</b>	35	57
<b>Caminos interiores</b>	100	72
	<b>Visualización (%)</b>	<b>Evaluación (%)</b>
<b>Letreros ubicación</b>	86	83

### 4.3.4 Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental

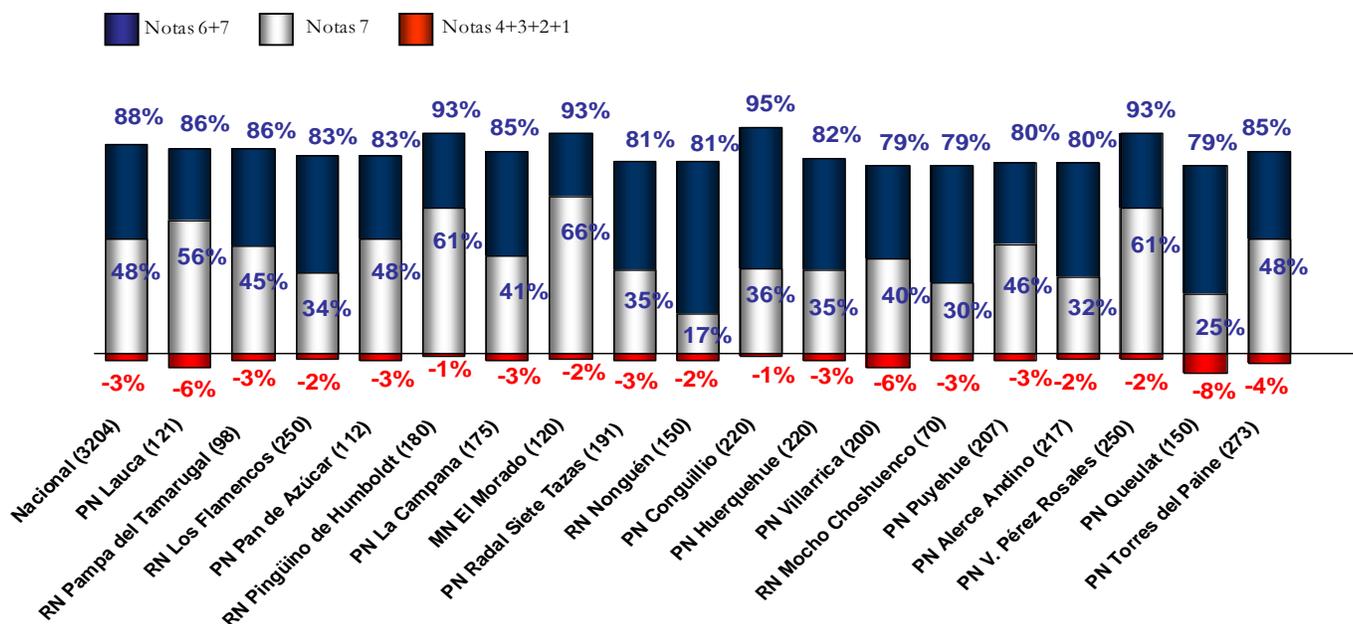
Los componentes de la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental son el Centro de Información, los senderos educativos y recreativos, los miradores, los paneles educativos, las áreas de baño recreativo y las charlas o visitas guiadas. Se registra una utilización generalizada de los senderos y los miradores, 85% cada uno, un alto uso de las áreas de baño recreativo, 72%, con una moderada exposición a los paneles educativos, 53%. El Centro de Información y las charlas o visitas guiadas tienen un nivel de utilización menor, 20% y 6%.

La calificación asignada a la Dimensión es marcadamente positiva, 88%, con un bajo indicador de insuficiencia, 3%, registrando un comportamiento marcadamente homogéneo en las distintas variables de análisis.

Tabla N° 10 Satisfacción Actividades Recreativas y de Educación Ambiental										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3204	1666	1538	1171	1460	416	157	958	401	1845
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	88	88	87	85	89	90	89	89	89	87
Satisfacción negativa	3	2	3	4	2	3	1	2	3	3
Promedio	6,3	6,3	6,3	6,2	6,4	6,5	6,3	6,4	6,4	6,3

La evaluación de la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental en las unidades se enmarca en el contexto positivo de la evaluación de la Dimensión,

**Gráfico N°54**  
Evaluación Dimensión Act. Recreativas y Educación Ambiental



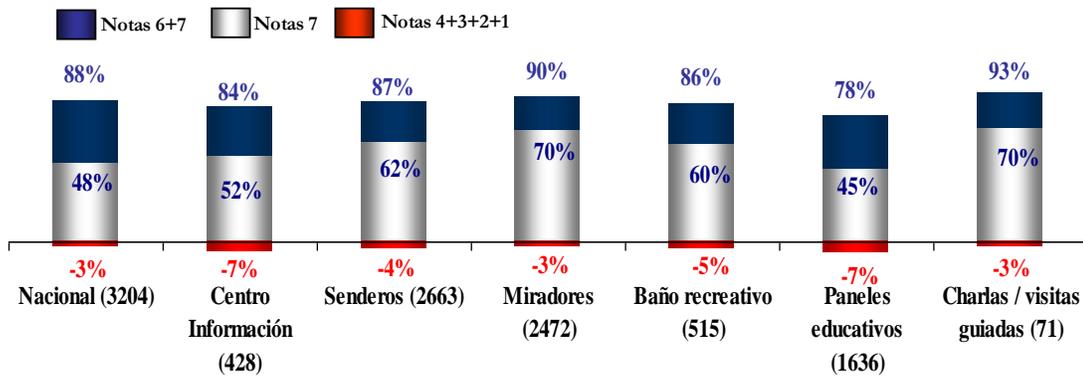
**Tabla N° 11 Evaluación Dimensión Act. Recreativas y Educación Ambiental**

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
PN Conguillío	95	36	1
MN El Morado	93	66	2
RN Pingüino de Humboldt	93	61	1
PN Vicente Pérez Rosales	93	61	2
PN Lauca	86	56	6
RN Pampa del Tamarugal	86	45	3
PN Torres del Paine	85	48	4
PN La Campana	85	41	3
PN Pan de Azúcar	83	48	3
RN Los Flamencos	83	34	2
PN Huerquehue	82	35	3
PN Radal Siete Tazas	81	35	3
RN Nonguén	81	17	3
PN Puyehue	80	46	3
PN Alerce Andino	80	32	2
PN Villarrica	79	40	6
RN Mocho Choshuenco	79	30	3
PN Queulat	79	25	8
<b>Indicador Nacional</b>	<b>88</b>	<b>48</b>	<b>3</b>
<b>Calificación</b>	<b>Satisfacción Notas 6+7</b>	<b>Excelencia Nota 7</b>	<b>Insatisfacción Notas 4 y menores</b>

El conjunto de unidades alcanza evaluaciones claramente positivas, con indicadores de insuficiencia en niveles bajos, con excepciones, donde se destaca la valoración de excelencia de los PN Conguillío, 95%, y Vicente Pérez Rosales, 93%, del MN El Morado, 93%, y la RN Pingüino de Humboldt, 93%. En forma marcadamente positiva se encuentran los PN Lauca, 86%, y La Campana, 85%, y la RN Pampa del Tamarugal, 86%.

El comportamiento de los componentes de la Dimensión se inserta en un contexto marcadamente positivo, donde los miradores, los senderos existentes y las áreas de baño recreativo en la unidad generan una satisfacción altamente positiva, contexto al que se agregan las charlas o visitas guiadas con una baja utilización, mientras que los Centros de Información y paneles educativos se insertan en un contexto propiamente positivo.

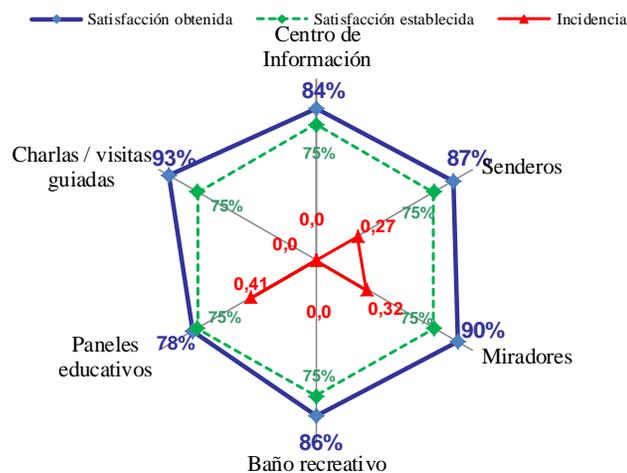
**Gráfico N 55**  
**Evaluación Actividades recreativas y de educación ambiental**



Los indicadores de insuficiencia en la mayoría de los componentes se encuentran en niveles bajos, con excepción de los Centros de Información y los paneles educativos donde se registran en niveles moderados.

Una visión sintética de los resultados obtenidos y de la incidencia de éstos en la evaluación global de la Dimensión se presenta en la Figura 4. Los puntos más alejados del centro indican los componentes con un mayor nivel de satisfacción, los miradores y los senderos, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que tienen menor nivel de satisfacción, en este caso corresponden a los paneles educativos. La línea verde indica el parámetro básico requerido por la Institución, 75%, el que es satisfecho por todos los componentes.

**Figura 4: Nivel de satisfacción componentes Actividades recreativas y educación ambiental**



La incidencia de los componentes en la construcción de la satisfacción de la Dimensión se distribuye entre los paneles educativos, que asume la mayor participación, .41, los miradores, .32,

y los senderos, .27, no participando los Centros de Información y las charlas o visitas guiadas en esta construcción.

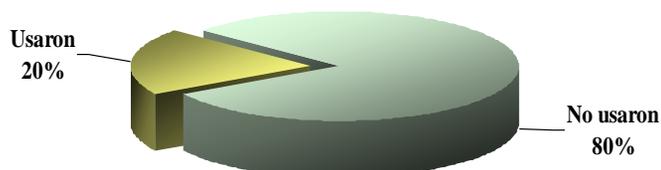
De acuerdo con estos resultados, junto con mantener y optimizar los miradores y senderos y dado que por la alta valoración alcanzada cuentan con menos espacio para incrementar sus calificaciones, parece interesante preocuparse del estado y contenidos de los paneles educativos, adecuándolos a los requerimientos y necesidades de los visitantes, considerando que por cada punto que incremente su valoración incidirá en .41 a la calificación de la Dimensión,

Al mismo tiempo se considera que es interesante generar un proceso comunicacional continuo que incentive a los visitantes a visitar el Centro de Información en las unidades que disponen de ellos y a utilizar las charlas o visitas guiadas que se programen. Si bien no cuentan con participación en la construcción de la satisfacción en la actual medición complementan la oferta de servicios en lo referente a educación ambiental.

### 4.3.4.1 Centros de Información

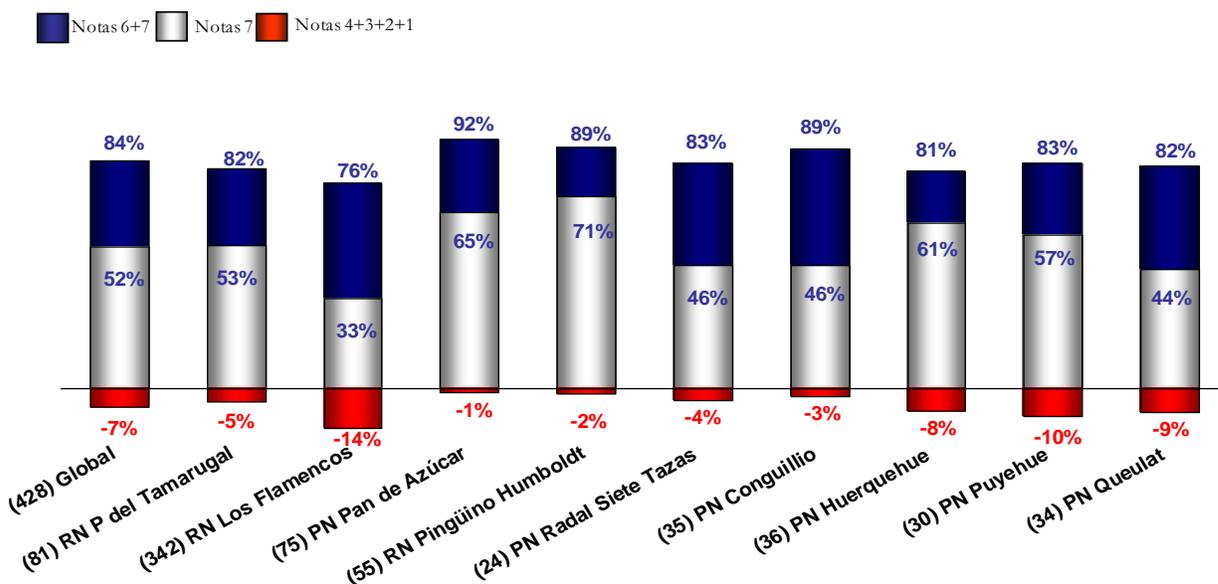
Centros de Información se encuentran presentes en doce unidades consideradas en la medición, los que cuentan con un nivel de visitación que alcanza al 20%. Presenta un comportamiento homogéneo en las variables analizadas, donde se destaca una tendencia a mayor visitación en el segmento femenino y en adultos jóvenes, 21% cada uno, en quienes cuentan con formación universitaria, 22%, y en particular entre los visitantes que permanecen en la unidad en estadías superiores a la diaria, 26%. En las unidades donde se destaca la mayor visitación es en las RN Pampa del Tamarugal, 57%, y Pingüino de Humboldt, 31%, y en el PN Pan de Azúcar, 50%, mientras que una reducida visitación se registra en el PN Villarrica, 7%, y nula en el PN Lauca.

**Gráfico N 56a**  
Nivel de uso de Centro de Información



Base: Existen Centros de Información (1788)

**Gráfico N° 56b**  
Evaluación Centros de Información

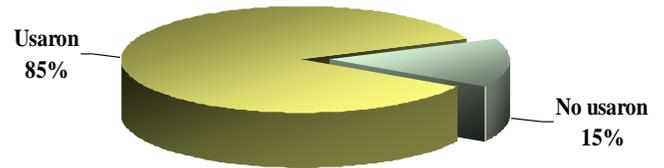


La calificación de los Centros de Información de las unidades cuentan con una evaluación positiva donde se destacan los PN Pan de Azúcar, 92%, Conguillío, 89%, y la RN Pingüino de Humboldt, 89%. Se registran indicadores de insuficiencias altos en la RN Los Flamencos y moderado en su rango superior en el PN Puyehue. (En el MN El Morado, en las RN Nonguén y Mocho Choshuenco, y en los PN Alerce Andino y Vicente Pérez Rosales no se cuenta con Centro de Información. En el PN Lauca no se registran visitas al Centro de Información y el PN Torres del Paine no cuenta con base de cálculo para su análisis).

### 4.3.4.2 Senderos educativos y recreativos

El nivel de uso de los senderos educativos y recreativos presentes en todas las unidades analizadas es generalizado, 85%, con un comportamiento homogéneo en las variables en estudio donde solo se destaca el mayor uso de los adultos jóvenes, 90%. En las unidades se registra un total uso en el MN El Morado y en los PN Queulat y Alerce Andino, y el elevado uso en la RN Los Flamencos, 98%. Por su parte en el PN Pan de Azúcar se registra un menor nivel de uso, 26%.

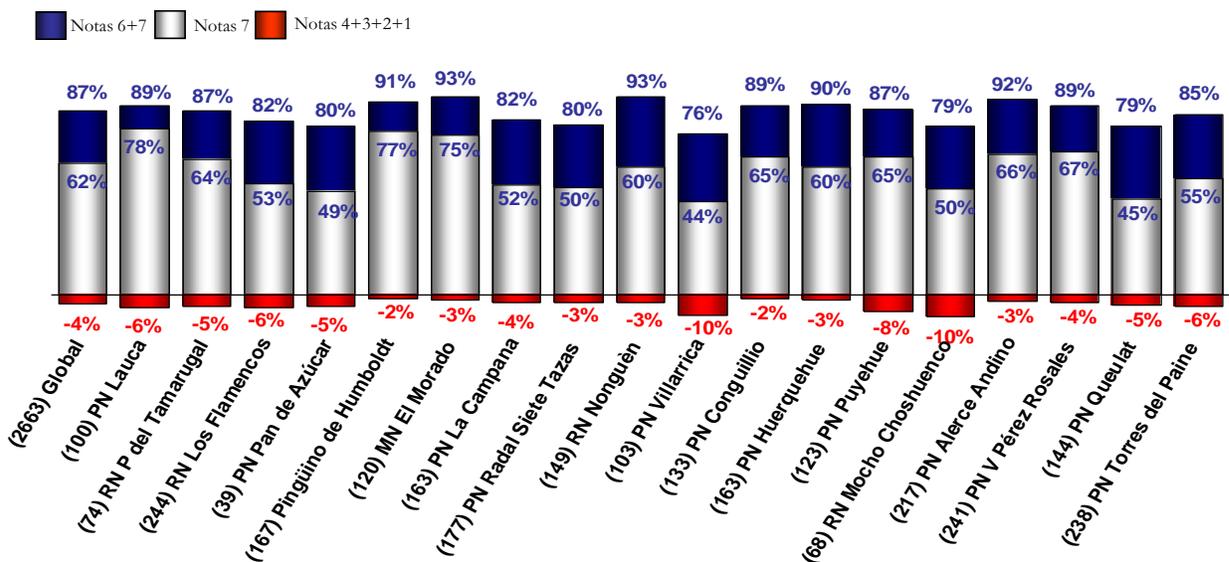
**Gráfico N° 57**  
Nivel de uso de senderos



Base: Total entrevistas (3354)

La evaluación de los senderos es marcadamente positiva, 87%, con un indicador de insuficiencia bajo, 4%. Presenta un comportamiento homogéneo en las distintas variables analizadas, con un incremento en sujetos de 50 años y más.

**Gráfico N°58**  
Evaluación Senderos educativos y recreativos

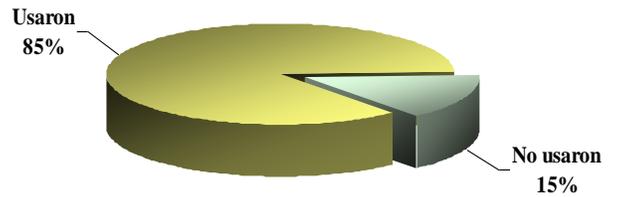


El conjunto de unidades recibe calificaciones claramente positivas, contexto en el que se destaca el nivel de excelencia alcanzado por el MN El Morado y la RN Nonguén, 93% cada uno, el PN Alerce Andino, 92%, y la RN Pingüino de Humboldt, 91%.

### 4.3.4.3 Miradores

El nivel de uso de los miradores es generalizado en la población en estudio, 85%, con un incremento en la utilización en adultos jóvenes, 88%, visitantes de origen extranjero, 89%, y por sujetos que visitan las unidades por el día, 89%. En las unidades se registra un elevado nivel de uso de los miradores en ellos PN Vicente Pérez Rosales, 100%, Alerce Andino, 99%, Queulat, 96%, y en las RN Los Flamencos, 98%, y Nonguén, 97%, mientras que aparece reducido en el PN Pan de Azúcar, 18%.

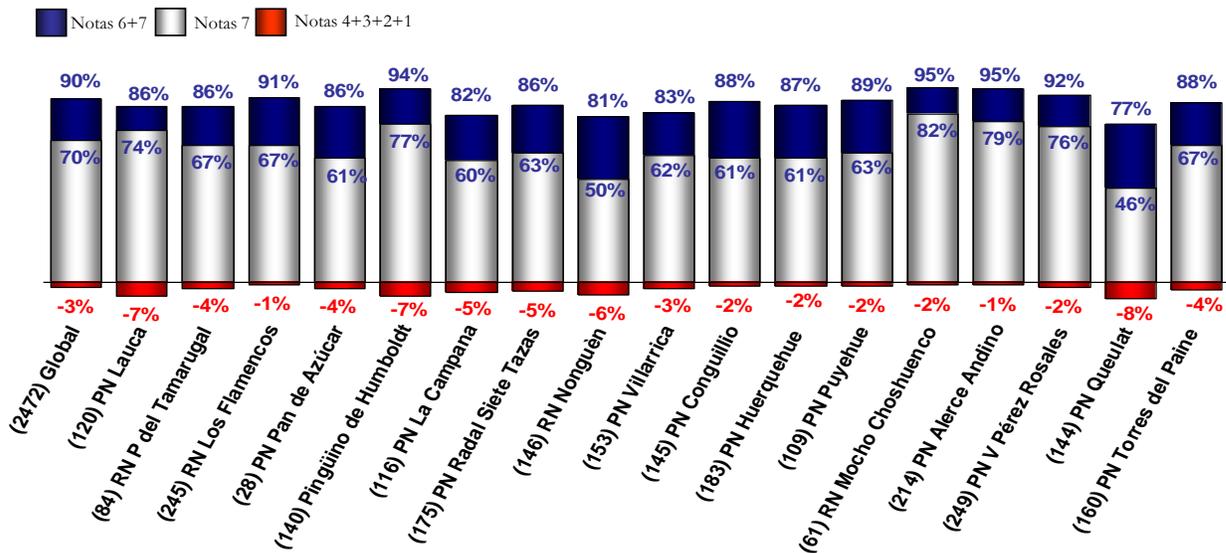
**Gráfico N° 59**  
Nivel de uso de miradores



Base: Evalúan los miradores (3158)

La calificación de los miradores es altamente positiva, 90%. El comportamiento mostrado en las distintas variables se inserta en un entorno de homogeneidad, registrando una mayor valoración en mayores de 50 años, en particular en adultos mayores, 96%.

**Gráfico N°60**  
Evaluación Miradores

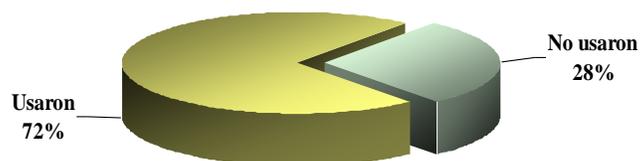


La totalidad de las unidades alcanza niveles claramente positivos, donde se destaca el nivel de excelencia asignado a las RN Mocho Choshuenco, 96%, Pingüino de Humboldt, 94%, y Los Flamencos, 91%, y en los PN Alerce Andino, 95%, y Vicente Pérez Rosales, 92%. El PN Queulat es el que registra una menor valoración del componente, positiva, 77%, con un indicador de insuficiencias moderado, 8%.(El MN El Morado no cuenta con miradores).

#### 4.3.4.4 Áreas de baño recreativo

Las áreas de baño recreativo, presentes en los PN Villarrica, Conguillío, Huerquehue y Puyehue, tienen un alto nivel de utilización, 72%, uso que se incrementa en el segmento femenino, 75%, en adultos mayores, 78%, en visitantes de origen nacional y en quienes cuentan con experiencias previas en las unidades, 76% cada uno. El las unidades que disponen del componente se registra un uso generalizado en el PN Conguillío, 95%, mientras que en los restantes es moderado.

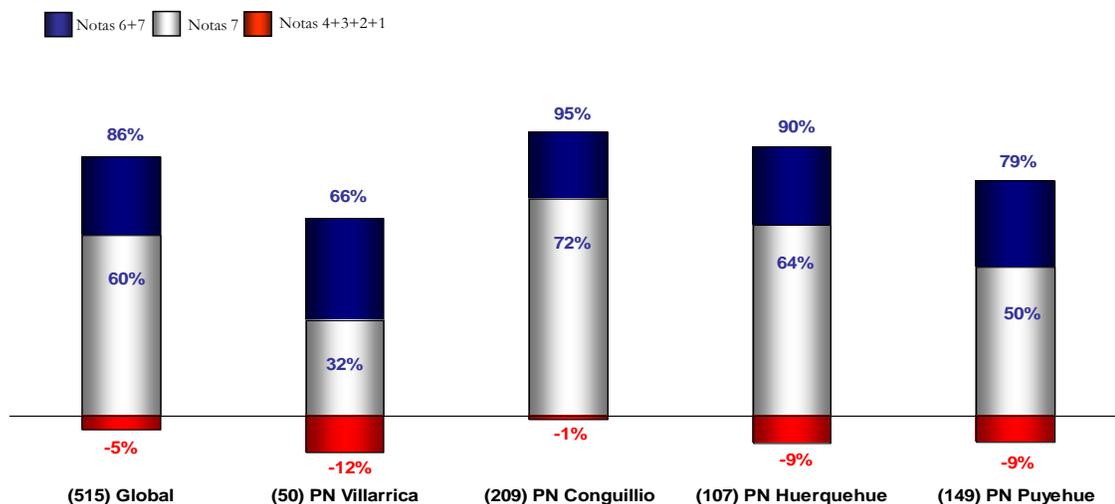
**Gráfico N° 61**  
Nivel de uso de baño recreativo



Base: Evalúan las áreas de baño recreativo (750)

La evaluación realizada de las áreas de baño recreativo es marcadamente positiva, 86%, con un indicador de insuficiencias en niveles bajos, 5%. Se registra una mayor calificación masculina, 88%, en adultos jóvenes, 78%, en visitantes nacionales y en quienes cuentan con experiencias previas en las unidades visitadas, 76% cada uno. Los visitantes de origen extranjero califican a este componente de manera marcadamente negativa, 46%.

**Gráfico N°62**  
Evaluación Áreas de baño recreativo

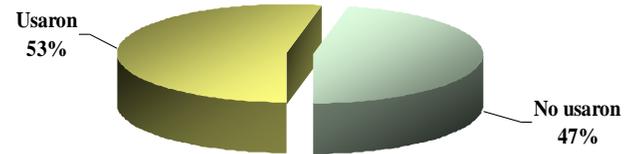


Dentro de un contexto de evaluación positivo en que se destaca el PN Conguillío, 95%, se registra la valoración negativa del PN Villarrica, 66%, y la emergencia de indicadores de insuficiencia altos en el PN Villarrica y moderados en su rango superior en los PN Huerquehue y Puyehue.

#### 4.3.4.5 Paneles educativos

Los paneles educativos se encuentran presentes en diez y seis unidades y son visualizados por un 53% de los entrevistados. Se registra una mayor visualización femenina, 55%, en visitantes de origen nacional, 56%, y en quienes concurren con estadías de mayor duración, 58%. En las unidades analizadas se destaca la mayor visualización de los paneles en los PN Alerce Andino, 95%, y Radal Siete Tazas, 85%, mientras que en el PN Villarrica se declara un bajo nivel de visualización de los paneles educativos, 19%.

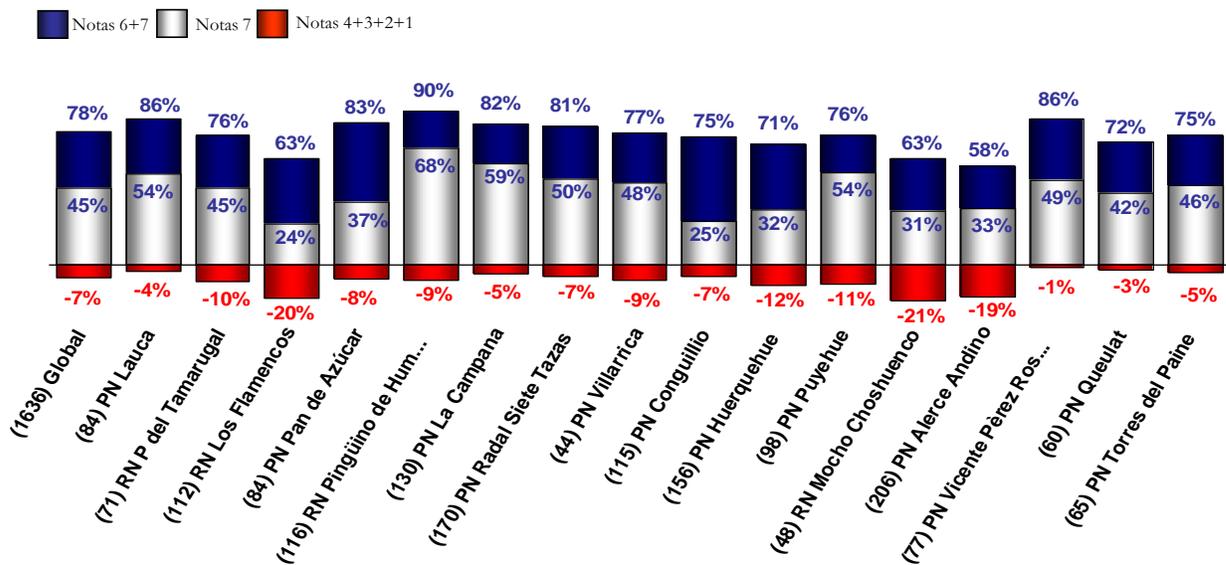
**Gráfico N° 63**  
Nivel de visualización paneles educativos



Base: Evalúan paneles educativos (2869)

La evaluación de los paneles educativos es positiva, 78%, con un indicador de insuficiencias en niveles moderados, 7%. La evaluación se incrementa significativamente en sujetos con edades entre 51 y 64 años, 84%, en visitantes nacionales, 81%, y en quienes cuentan con experiencias previas en las unidades, 82%. Los visitantes extranjeros tienen en una posición crítica, con un 61% de aceptación del componente.

**Gráfico N°64**  
Evaluación Paneles educativos



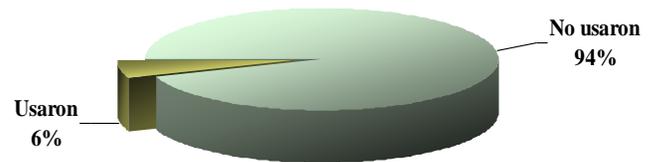
En trece unidades se registran valores positivos en la evaluación, donde se destacan la RN Pinguino de Humboldt, 90%, y los PN Lauca y Vicente Pérez Rosales, 86%. En las tres unidades evaluadas negativamente en sus paneles educativos, las RN Los Flamencos y Mocho Choshuenco y el PN Alerce Andino, se registran elevados niveles de insuficiencia, los que también se emergen en los PN Huerquehue y Puyehue, mientras que en la RN Pampa del Tamarugal alcanza niveles moderados en su rango superior. (El MN El Morado y la RN Nonguén no cuentan con paneles educativos).

#### 4.3.4.6 Charlas / Visitas guiadas

La realización de charlas o visitas guiadas se encuentran disponibles en once unidades y su utilización es reducida en la población en estudio, 6%, con una distribución homogénea en las variables analizadas.

En las unidades se destaca la RN Pingüino de Humboldt, donde participó un 20% de los entrevistados en la unidad. En menor medida se destaca el PN Pan de Azúcar, 8%. Por otra parte se registra nula participación de los entrevistados en los PN Radal Siete Tazas y Alerce Andino y en la RN Mocho Choshuenco, mientras que en los PN Lauca, La Campana, Puyehue, Queulat y Torres del Paine se declara escasa participación, no generando bases de cálculo suficientes para su análisis.

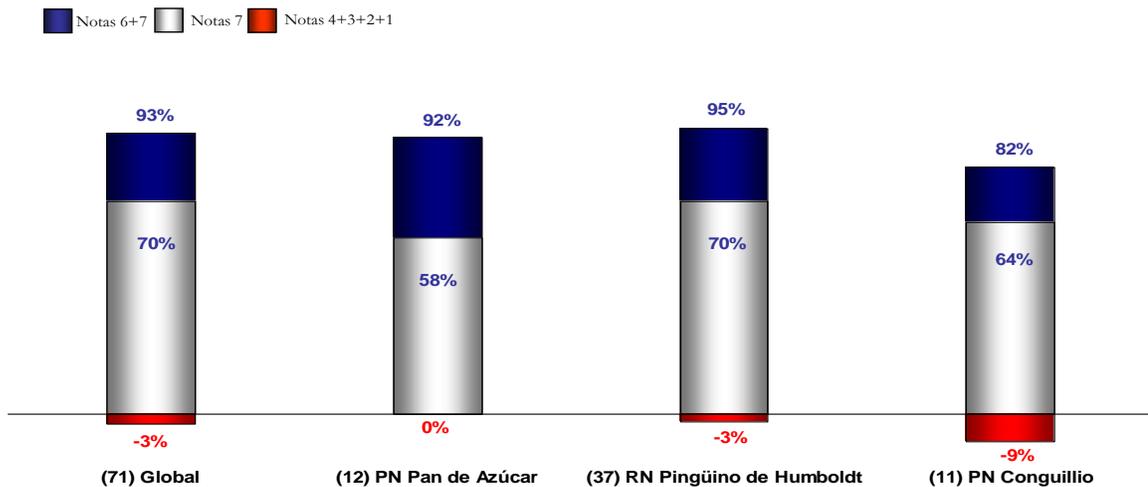
**Gráfico N° 65**  
Nivel de uso de charlas / visitas guiadas



Base: Existen charlas / visitas guiadas (1456)

La evaluación asignada al componente por quienes lo utilizaron es altamente positiva, 93%, con un bajo indicador de insuficiencias, 3%. La distribución de las evaluaciones en las variables analizadas es homogénea, donde solo se destacan los visitantes que concurren a las unidades por el día, 96%.

**Gráfico N°66**  
Charlas o visitas guiadas



La evaluación del componente en las unidades mantiene la alta valoración alcanzada por el conjunto, destacándose la RN Pingüino de Humboldt. (En las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos y Nonguén, en el MN El Morado, y en los PN Villarrica, Huerquehue y Vicente Pérez Rosales no se dispone de charlas o visitas guiadas).

Una síntesis de los resultados obtenidos por los componentes de la Dimensión es la siguiente:

<b>CUADRO N° 3 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Actividades Recreativas y de educación ambiental</b>		
<b>Componentes/ variables</b>	<b>Utilización (%)</b>	<b>Evaluación (%)</b>
<b>Centro de Información</b>	20	84
<b>Senderos</b>	85	87
<b>Miradores</b>	85	90
<b>Baño recreativo</b>	72	86
<b>Charlas / Visitas guiadas</b>	6	93
	<b>Visualización (%)</b>	<b>Evaluación (%)</b>
<b>Paneles educativos</b>	53	78

#### 4.4 EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

La satisfacción general con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas incorporadas en la presente medición se inserta en un contexto positivo, 82,4%, con un bajo indicador de insuficiencias, 3%. Se registra una marcada homogeneidad en las variables consideradas en la presente medición, donde solo se destaca el incremento en la valoración en adultos mayores, visitantes nacionales y sujetos que visitan la unidad por el día, 85% cada uno, junto con una mayor valoración en quienes cuentan con menor nivel educacional en relación con quienes poseen formación universitaria.

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	166	996	433	1952
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	82,4	82	83	81	83	84	85	84	86	82
Satisfacción negativa	3	3	3	5	2	2	3	4	3	3
Promedio	6.1	6.1	6.1	6.0	6.2	6.2	6.2	6.2	6.2	6.1

Se registra una calificación significativamente menor en visitantes de origen extranjero y en quienes concurren a la unidad con estadías superiores al día, aunque se mantienen en un nivel claramente positivo, ambas con 76%.

	Nacional	Chileno	Extranjero	1ª visita	Ha visitado
Base	3381	2697	684	2414	967
	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	82,4	85	76	83	82
Satisfacción negativa	3	3	4	3	3
Promedio	6.1	6.2	5,9	6.1	6.2

Gráfico N° 67

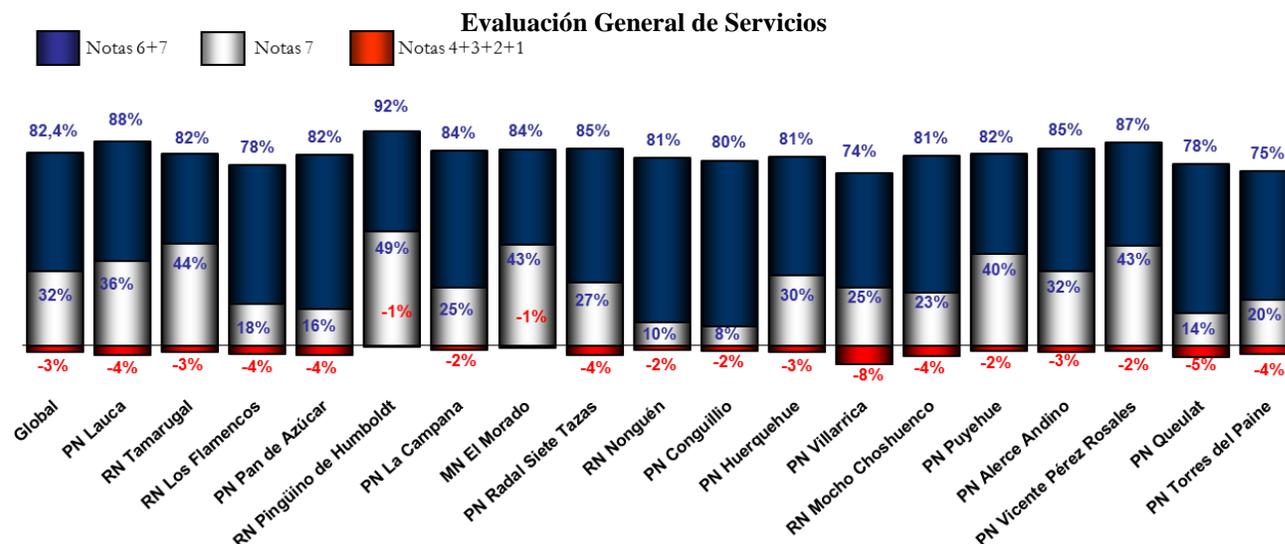


Tabla N f 14 Evaluación global			
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Pingüino de Humboldt	92	49	1
PN Lauca	88	36	4
PN Vicente Pérez Rosales	87	43	2
PN Alerce Andino	85	32	3
PN Radal Siete Tazas	85	27	4
MN El Morado	84	43	1
PN La Campana	84	25	2
RN Pampa del Tamarugal	82	44	3
PN Puyehue	82	40	2
PN Pan de Azúcar	82	16	4
PN Huerquehue	81	30	3
RN Mocho Choshuenco	81	23	4
RN Nonguén	81	10	2
PN Conguillío	80	8	2
RN Los Flamencos	78	18	4
PN Queulat	78	14	5
PN Torres del Paine	75	20	4
PN Villarrica	74	25	8
<b>Indicador Nacional</b>	82,4	32	3
<b>Calificación</b>	<b>Satisfacción Notas 6+7</b>	<b>Excelencia Nota 7</b>	<b>Insatisfacción Notas 4 y menores</b>

El comportamiento de las unidades incorporadas en el estudio se inserta en un contexto de aceptación positiva que da cuenta de que el conjunto de ellas genera una percepción global que satisface los parámetros generales definidos por la Institución mientras que en términos particulares se registra una excepción a este criterio, con aceptación positiva básica. Conjuntamente con el nivel positivo de este indicador la información da cuenta de la emergencia de indicadores de insuficiencia que se insertan en niveles bajos.

Dentro de este contexto positivo, en el que un 28% de las unidades analizadas alcanzan calificaciones que dan cuenta de una aceptación altamente positiva, se destaca el nivel de excelencia que alcanza la evaluación de la RN Pingüino de Humboldt, 92%, unidad que establece una clara diferenciación con el resto de las unidades consideradas en el estudio, alta valoración que también registran los PN Lauca, 88%, Vicente Pérez Rosales, 87%, Alerce Andino y Radal Siete Tazas, con 85%.

La valoración positiva por sobre los parámetros de satisfacción generales definidos por la Institución alcanzada por el conjunto de unidades analizadas solo tiene la excepción de una unidad que generando una aceptación positiva básica presenta también un indicador de focalización crítica que define moderados focos de preocupación, el PN Villarrica, cuya evaluación particular requiere ser analizada para orientar su gestión a superar falencias en su desempeño.

A nivel regional, se analizó el indicador “Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP en el año 2016”, pensando solamente en los servicios que ofrece CONAF y considerando todos los aspectos evaluados. Para esto, se expresó el indicador de Gestión en la pregunta, ¿cuán satisfecho está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque?

Para ello, se generó una fórmula para calcular este indicador en cada ASP es:

$\text{Ind. Calidad ASP} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de visitantes que evalúan con notas 6 o 7 la calidad de servicio del ASP}}{\text{N}^\circ \text{ de visitantes que evalúan con notas 1 a 7 la calidad de servicio del ASP}} \times 100$
--

La siguiente tabla, detalla los indicadores regionales, con el correspondiente numerador (Nº de encuestas con valoración 6 y 7) y denominador (Nº de encuestas efectivamente contestada).

Tabla. Indicadores regionales, con su respectivo Numerador y Denominador

Región	Numerador N° de Encuestas (Notas 6 o 7)	Denominador N° de Encuestas Notas (1 a 7)	Ind. Calidad 2016
Arica y Parinacota	107	121	88%
Tarapacá	117	142	82%
Antofagasta	196	250	78%
Atacama	124	151	82%
Coquimbo	166	180	92%
Valparaíso	152	180	84%
O'Higgins			
Maule	170	200	85%
Bio Bio	122	150	81%
Araucanía	532	670	79%
Los Ríos	57	70	81%
Los Lagos	589	682	86%
Aysén	117	150	78%
Magallanes	237	315	75%
Metropolitana	101	120	84%
Nacional	2.787	3.381	82,43%

Como se puede apreciar, el cumplimiento de este indicador correspondió a un 82,4%, es decir, un 8 de cada 10 visitantes a unidades del SNASPE califican satisfactoriamente (notas 6 + 7) la calidad de servicio entregados por las unidades visitadas.

Para el caso de las regiones de Araucanía y Los Lagos, en donde se realizan encuestas a tres unidades del SNASPE Regional, las notas de cada una de ellas fueron ponderadas de acuerdo a su visita del mes en que se realizó la encuesta, de acuerdo al siguiente cuadro.

Cuadro. Calculo del Indicador de las Regiones de Araucanía y Los Lagos.

Región	Unidad	N° Visitantes en el mes Febrero 2016	Visitación Regional	Ponderación	Nota 2016 por Unidad	Nota Ponderada	Nota Regional Ponderada
Araucanía	PN Conguillio	22.915	49.000	0,468	80	37,4	79
	PN Huerquehue	16.380		0,334	81	27,1	
	PN Villarrica	9.705		0,198	74	14,7	
Los Lagos	PN Puyehue	32.207	173.292	0,186	82	15,2	86
	PN VPR	134.793		0,778	87	67,7	
	PN Alerce Andino	6.292		0,036	85	3,1	

El comportamiento de las dimensiones de servicio pone de manifiesto que éstas se insertan en niveles positivos, por sobre los parámetros generales definidos por la Institución donde se destacan las calificaciones marcadamente positivas asignadas al Personal, 89% y a las Actividades recreativas y educación ambiental, 88%, las que establecen diferencias significativas por sobre la valoración global y el resto de las dimensiones.

Tabla N° 15 Satisfacción Dimensiones					
	Nacional	Acceso	Personal	Infraestructura	Actividades Recreativas
Base	3381	2969	1014	3361	3204
	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	82,4	81	89	78	88
Satisfacción negativa	3	3	2	5	3
Promedio	6.1	6.1	6.4	6.0	6.3

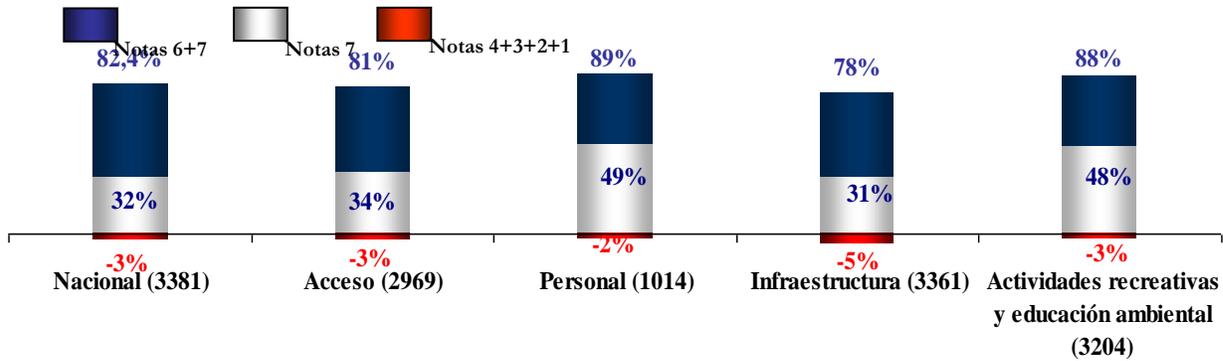
La alta valoración de la Dimensión Personal se construye sobre la base de su evaluación de los visitantes que interactuaron con ellos al interior de las unidades, los que representan el 30% de quienes concurren a las Áreas Silvestres Protegidas. La mayoría de las unidades analizadas alcanza niveles de excelencia en esta Dimensión.

La Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental, por su parte, con servicios que presentan una utilización intensiva por los visitantes, pone de manifiesto un comportamiento positivo en el conjunto de unidades, con cuatro de ellas alcanzando evaluaciones de excelencia.

La Dimensión Acceso, con un rol marcadamente funcional a la visita de las unidades, alcanza una valoración positiva en el conjunto de las unidades consideradas en la evaluación, generando una percepción positiva en el conjunto de unidades evaluadas.

**Gráfico N°68**

**Satisfacción general con servicios por Dimensión**



La Dimensión Infraestructura presenta una mayor heterogeneidad en la percepción de la calidad de las instalaciones con que cuentan, desde la alta valoración alcanzada por la RN Pingüino de Humboldt, 92%, que cuenta con una acotada cantidad de servicios, hasta la percepción disminuida que generan los PN Villarrica, 65%, y Torres del Paine, 64%, junto con seis Áreas Silvestres Protegidas que alcanzan una aceptación positiva básica en esta Dimensión. Esta heterogeneidad genera una calificación nacional de la Dimensión positiva, 78%, que requiere ser considerada en función de definir acciones que se orienten a superar las debilidades que presentan aquellas unidades con valoraciones insatisfactorias.

Frente al requerimiento de plantear mejoras a las condiciones presentes en las unidades, los visitantes entregan alternativas que se insertan en un contexto altamente diversificado que apunta a distintas dimensiones de servicio donde priman los referidos a la Infraestructura y a sus instalaciones.

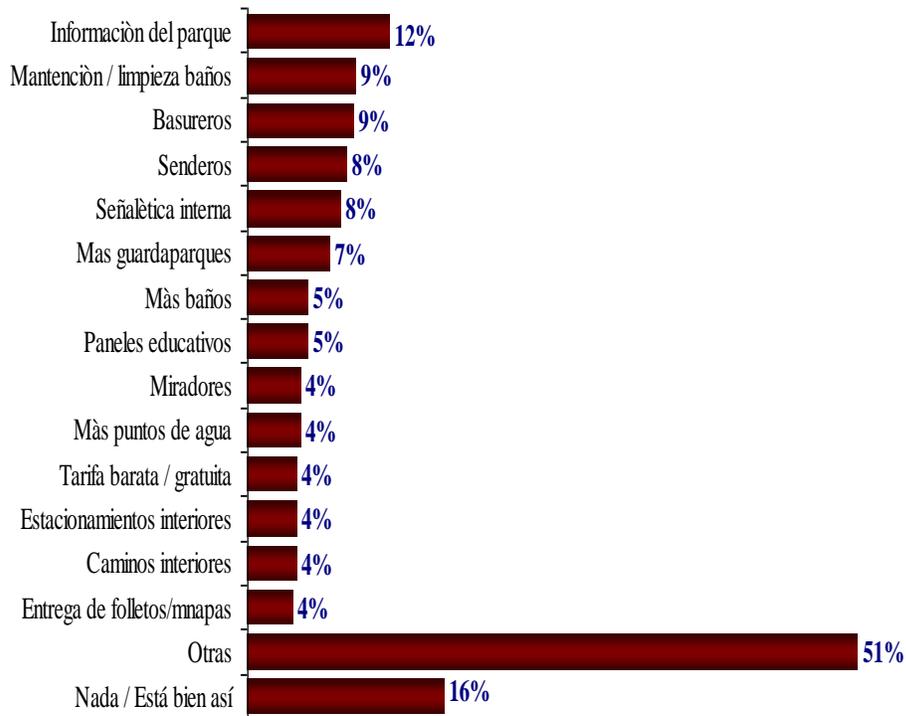
La alternativa de mejora a introducir con mayor mención se refiere a los requerimientos de contar con más información sobre las unidades visitadas, consistente con la importancia que asumen los distintos componentes del Acceso referidos a la comunicación de información sobre la unidad y sobre las condiciones en que se recomienda realizar la visita. A este requerimiento corresponde adicionar una alternativa más específica que apunta en el mismo sentido, en la que un menor porcentaje de menciones se refiere a introducir mejoras en la entrega de folletos, mapas y otros aspectos que les permita contar con mayor cantidad de información sobre las condiciones presentes en las unidades.

En un segundo nivel de menciones se hacen presente requerimientos que dicen relación con las condiciones existentes en la Infraestructura de las unidades, las que apuntan preferentemente a la mantención y limpieza de los servicios higiénicos, aspecto falente en un gran número de unidades incorporadas en la presente medición, a contar con mayor cantidad de servicios higiénicos en las unidades como también de duchas, a la disponibilidad de basureros, a mejoras en la señalética interna y en los letreros de ubicación, la disponibilidad de más puntos de agua para el consumo,

mejoras en los estacionamientos y caminos interiores, la incorporación de una adecuada implementación para adultos mayores y para personas con capacidades disminuida, mejorar las zonas de merienda y contar con servicios de abastecimiento y de alimentación o cafeterías, entre otras menciones menores.

Si bien en forma particular las distintas menciones alcanzan porcentajes que se pueden estimar moderados o reducidos la sumatoria de ellos da cuenta de la emergencia de requerimientos y necesidades que responden a las actuales condiciones presentes en diversas unidades evaluadas.

**Gráfico N 69**  
**Mejoras a introducir en ASP**



Base: Total entrevistados (3381)

Otros aspectos que alcanzan presencia entre las mejoras reducidas se refieren a las condiciones existentes en senderos y miradores, las que se espera sean mejoradas, la mayor presencia de Guardaparques en las unidades, la intervención en los paneles educativos de las unidades y también a los costos de las tarifas de ingreso a éstas, las que se menciona tanto que deberían tener un menor valor, ser más baratas, como a que el ingreso debería ser gratuito.

Es conveniente dar cuenta de la presencia de un porcentaje importante de visitantes que considera que las unidades están bien en las condiciones actuales y que no se requiere de la introducción de mejoras en ellos.

#### 4.5 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

El cumplimiento de las expectativas tenidas para visitar las Áreas Silvestres Protegidas se inserta en un contexto marcadamente positivo, 87%, con un indicador de insuficiencias bajo, 3%.

Las distribuciones al interior de las variables en análisis da cuenta de homogeneidad a nivel de género y de la incidencia de las edades de los visitantes en su satisfacción por este indicador, donde a medida que se cuenta con mayor edad la satisfacción se incrementa, siendo significativa la diferencia en las valoraciones entre los mayores de 50 años y los adultos jóvenes. Se registra al mismo tiempo la mayor declaración de satisfacción de las expectativas en sujetos con menor nivel educacional en relación con los que cuentan con formación universitaria, significativa comparada con la de los que tienen Educación Técnica.

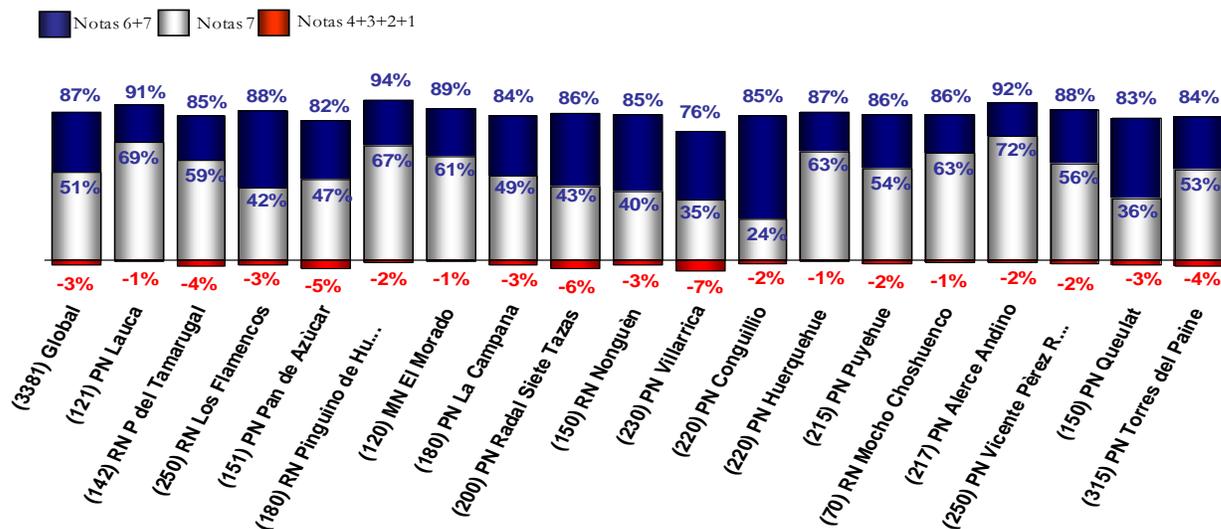
Tabla N 16 Cumplimiento expectativas ASP										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	166	996	453	1952
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	87	88	86	83	87	93	91	87	90	86
Satisfacción negativa	3	3	3	4	2	1	3	3	4	2
Promedio	6,3	6,3	6,4	6,2	6,4	6,5	6,4	6,3	6,4	6,3

Se registra por otra parte, un nivel de cumplimiento significativamente diferencial en la variable nacionalidad, consistente con la diferente percepción registrada en la evaluación global de los servicios de las unidades en estudio.

Tabla N° 17 Cumplimiento expectativas ASP					
	Nacional	Chileno	Extranjero	1ª visita	Ha visitado
Base	3381	2697	684	2414	967
	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	87	88	83	87	86
Satisfacción negativa	3	3	4	3	2
Promedio	6,3	6,4	6,2	6,4	6,3

En función de las Áreas Silvestres Protegidas incorporadas en la presente medición se registra el pleno cumplimiento de las expectativas en el conjunto de unidades, donde se destacan los niveles de excelencia alcanzados por tres unidades, la RN Pingüino de Humboldt, 94%, y los PN Alerce Andino, 92% y Lauca, 91%. Junto a estas unidades que alcanzan altos niveles de satisfacción, se registra la valoración altamente positiva de el MN El Morado, los PN Vicente Pérez Rosales, Huerquehue, Puyehue y Radal Siete Tazas, y las RN Los Flamencos y Mocho Choshuenco.

**Gráfico N 70**  
**Evaluación Cumplimiento expectativas**



**Tabla N 18 Evaluación cumplimiento de las expectativas**

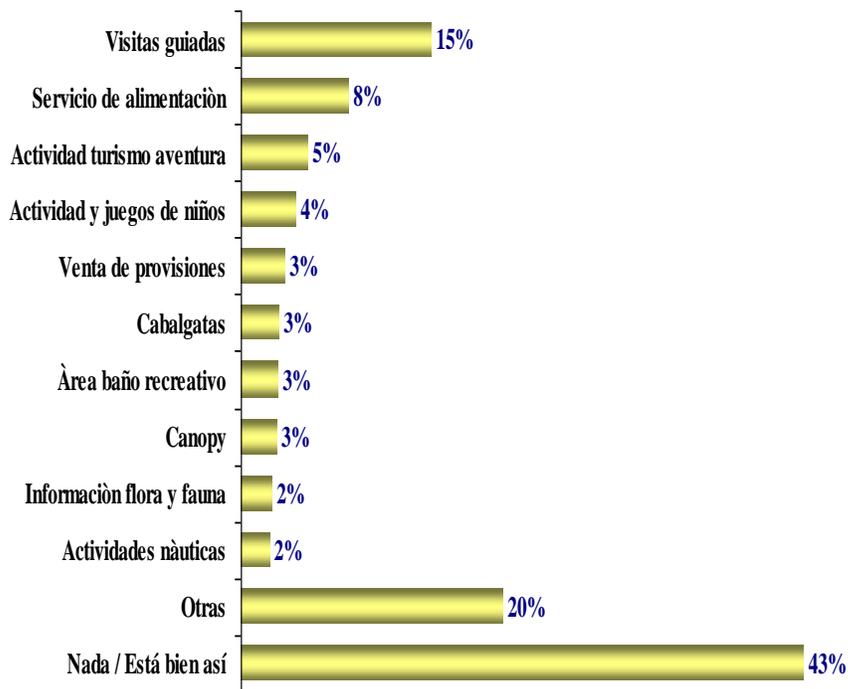
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Pingüino de Humboldt	94	67	2
PN Alerce Andino	92	72	2
PN Lauca	91	69	1
MN El Morado	89	61	1
PN Vicente Pérez Rosales	88	56	2
RN Los Flamencos	88	42	3
PN Huerquehue	87	63	1
RN Mocho Choshuenco	86	63	1
PN Puyehue	86	54	2
PN Radal Siete Tazas	86	43	6
RN Pampa del Tamarugal	85	59	4
RN Nonguén	85	40	3
PN Conguillío	85	24	2
PN Torres del Paine	84	53	4
PN La Campana	84	49	3
PN Queulat	83	36	3
PN Pan de Azúcar	82	47	5
PN Villarrica	76	35	7
<b>Indicador Nacional</b>	<b>87</b>	<b>51</b>	<b>3</b>
<b>Calificación</b>	<b>Satisfacción Notas 6+7</b>	<b>Excelencia Nota 7</b>	<b>Insatisfacción Notas 4 y menores</b>

#### 4.6 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS EN LA UNIDAD

La referencia a los servicios o actividades que interesaría que se incorporaran en las unidades visitadas se enmarca en una alta proporción de entrevistados que plantea que la incorporación de nuevos servicios y actividades no es necesaria, por estimar que las unidades se encuentran bien como están, consideración que tiende a incrementarse en visitantes con formación universitaria y en quienes tienen origen extranjero.

Se destaca entre los servicios o actividades factibles de incorporar la realización de visitas guiadas a las unidades, servicio que cuenta con presencia transversal en las distintas variables de análisis, requerimiento que daría cuenta de falencias en la comunicación de la realización de estas actividades en la actualidad, situación que sería necesario corregir.

**Gráfico N 71**  
**Servicios y actividades esperadas**



Base: Total entrevistados (3381)

La incorporación de servicios de alimentación, mencionada también como cafetería, restaurantes, es un servicio consistente con los planteamientos entregados en relación con los aspectos a mejorar en las unidades visitadas, que en el contexto de servicios a incorporar tiene mayor presencia entre los señalados por los entrevistados, el que se incrementa significativamente en adultos mayores.

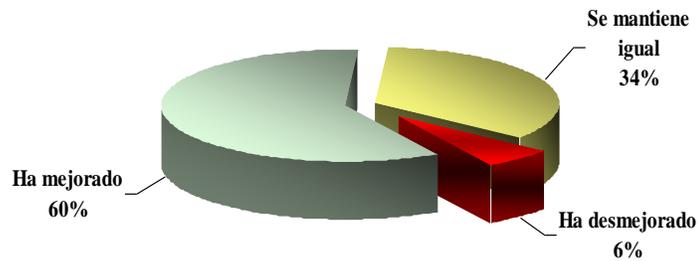
El resto de los servicios mencionados, con excepción de la incorporación de puntos de abastecimiento de provisiones y de contar con información sobre la flora y fauna presente en las unidades, se refieren a actividades recreativas que se mencionan en función de las características de las áreas visitadas, donde las dos que adquieren mayor presencia se refieren a la realización de actividades de turismo aventura y a considerar actividades y juegos infantiles, con mayor presencia en sujetos mayores de 30 años, requerimiento consistente con la alta presencia de menores de 18 años y de grupos familiares entre los visitantes a las unidades.

En este conjunto de actividades se mencionan también la realización de cabalgatas y de canopy, la incorporación de áreas de baño recreativo, actividades náuticas y trekking.

#### 4.7 COMPARACIÓN CON VISITAS ANTERIORES

Del conjunto de visitantes entrevistados se registrar que un 32% de ellos cuenta con experiencias previas en las unidades a las cuales concurren en la actual medición, segmento de usuarios a los que se les solicitó la comparación del estado presente en las unidades con el que tenían en las experiencias pasadas. Un 60% de los entrevistados considera que la condición actual de las unidades ha mejorado comparado con visitas anteriores, estimación que se incrementa a medida que los visitantes se encuentran en tramos de mayor edad para llegar a un 80% de los adultos mayores consultados. En forma consistente con la actitud crítica general presentada por los visitantes de origen extranjero en el transcurso de las evaluaciones, quienes consideran que ha mejorado solo alcanza al 47%.

**Gráfico N 72**  
**Situación comparada con años anteriores**



Base: Han visitado con anterioridad (970)

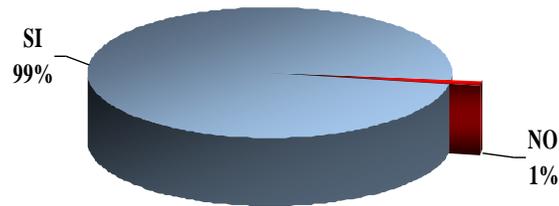
Un tercio de los entrevistados considera que las unidades se mantienen en condiciones similares con las tenidas en anteriores visitas, porcentaje que se incrementa en el segmento femenino y en particular en adultos jóvenes, en los que llega al 46%.

Un segmento menor de los entrevistados, 6%, considera que en la actualidad las unidades visitadas han desmejorado en sus condiciones, con mayor presencia masculina, de adultos jóvenes y de visitantes de origen extranjero.

#### 4.8 DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LA UNIDAD

La generalidad de los entrevistados, 99%, manifiesta su disposición a recomendar la visita a la unidad. Este valor involucra en la práctica al conjunto de la población visitante, por lo que es transversal y homogéneo en las distintas variables analizadas

**Gráfico N 73**  
**Recomendación visita**



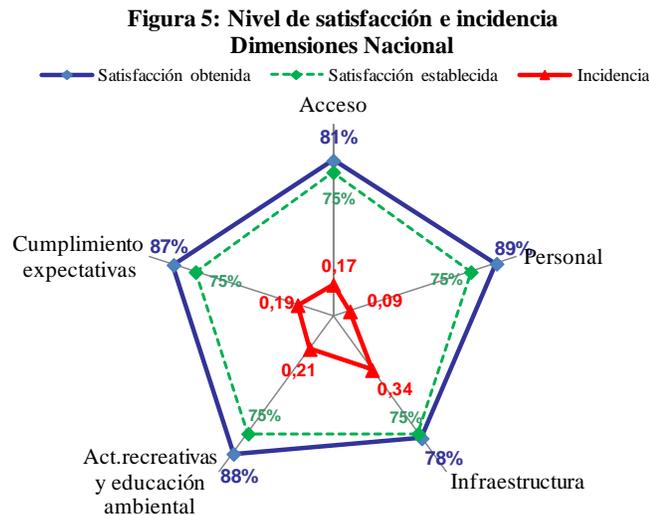
Base: Total entrevistados (3381)

## V INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con la satisfacción generada por los servicios existentes en las unidades de la presente medición, el Indicador de calidad de los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas se inserta en un contexto positivo, 82,4%.

La aplicación del Análisis de Regresión Múltiple da cuenta de la participación del conjunto de dimensiones en la construcción de la satisfacción con las unidades, donde asume la mayor participación la Infraestructura, .34, mientras que las Actividades recreativas y educación ambiental incide en .21, el Acceso en .17, y el Personal en .09, registrando la participación del Cumplimiento de las expectativas tenidas para concurrir a la unidad .19.

En la Figura 5 se presentan los resultados obtenidos en términos de satisfacción de las dimensiones consideradas y sus respectivas incidencias en el Indicador de calidad de servicios de las Áreas Silvestres Protegidas. Los puntos más alejados del centro muestran las dimensiones con un mayor nivel de satisfacción –línea azul–, que en este caso corresponden al Personal, 89%, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que generan menor nivel de satisfacción, que en este caso corresponden a la Dimensión Infraestructura, 78%.



La Figura 6 da cuenta del esquema de construcción del Indicador de gestión de las Áreas Silvestres Protegidas, que grafica los valores alcanzados por las evaluaciones de las distintas dimensiones y el cumplimiento de las expectativas así como de la incidencia tenida por éstas en la construcción de la satisfacción con los servicios de la unidad.

Figura N° 6 Indicador de Gestión Global



La mayor incidencia asumida por la Dimensión Infraestructura en la construcción de la valoración de los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas, y la condición de conformarse en el soporte de las visitas a las unidades, hace recomendable orientar la gestión de recursos de la unidad a corregir las debilidades que presentan distintas instalaciones de esta Dimensión en las distintas unidades analizadas, en particular lo referido a la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos y las áreas de merienda. Siendo esta Dimensión la que alcanza la menor calificación, cuenta con espacio para generar condiciones que le permitan incrementar su valoración.

Conjuntamente con la Infraestructura, la Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental adquieren un peso importante en la construcción de la satisfacción con las áreas visitadas, siendo la que se conforma en el foco de las actividades realizadas por el carácter intensivo de su uso.

Al mismo tiempo es conveniente optimizar los servicios entregados en el Acceso a la unidad, la que contribuye a construir la satisfacción con los servicios del Parque y cuenta con espacio para incrementar su aceptación, poniendo atención a los distintos servicios que se orientan a entregar información a los visitantes, información valorada y requerida por éstos.

La Dimensión Personal, por su parte, cuenta con una valoración positiva en el conjunto de unidades, poniendo de manifiesto una actitud positiva en su interacción con los visitantes al interior de las unidades, interacción que aparece moderada en el conjunto de unidades y marcadamente reducida en varios de ellos, respecto de la que es conveniente definir condiciones para facilitar la presencia e interacción del Personal con los visitantes al interior de las unidades.

El análisis de la incidencia y la presencia de indicadores de insuficiencia en la evaluación realizada de las dimensiones de servicio de las Áreas Silvestres Protegidas definen ámbitos de mejoramiento que se presentan en la Figura 7.

La Dimensión Infraestructura alcanza una incidencia importante en la construcción de la satisfacción con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas, presentando insuficiencias que la ubican en el límite con el nivel moderado en el conjunto de las unidades y condiciones debilitadas en varias de ellas en distintas instalaciones. Desde la perspectiva de los aspectos específicos de preocupación se ubica en una posición que requiere de mejoramientos para evitar desplazamientos a áreas críticas. Las condiciones presentes en esta Dimensión en la actualidad en el conjunto de Áreas Silvestres Protegidas ofrece el soporte para que los visitantes desarrollen su estadía en las unidades, requiriendo optimizar componentes que muestran debilidades, en particular en el caso de los servicios higiénicos.

**Figura N 7 ASPECTOS ESPECÍFICOS DE PREOCUPACIÓN**



La Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental cuenta con una valoración marcadamente positiva, presentando un indicador de insuficiencias en un nivel bajo y una importante incidencia en la construcción de la satisfacción con los servicios de las unidades, condiciones que la ubican en un área intermedia entre una posición de tranquilidad y una fortaleza de las unidades, en particular por conformarse en el servicio que concita una utilización intensiva por los visitantes para satisfacer tanto los requerimientos de entretenimiento como para acceder a través de ella a lugares de atractivo natural de las unidades que motivan las visitas. Estas características requieren ser mantenidas y optimizadas en particular en cuanto incentivar la utilización de actividades de educación ambiental cuya utilización aparece disminuida.

La Dimensión Personal se encuentra en una posición de tranquilidad, requiriendo generar las condiciones de gestión de la dotación de personal para incrementar su interacción con los visitantes al interior de la unidad.

La Dimensión Acceso presenta menor incidencia en la construcción de la satisfacción con la calidad de servicio de las unidades, con bajos niveles de insuficiencias que la ubican en una posición de tranquilidad, requiriendo optimizar los contenidos y condiciones de la información proporcionada tanto por los Guardaparques y por el material impreso entregado por éstos como de los paneles informativos que respondan a las inquietudes y requerimientos de los visitantes para la estadía que tendrán en su interior.

## VI ANÁLISIS DE GÉNERO

Las características de los visitantes de ambos género tienden a ser marcadamente similares, en la medida que comparten los rangos de edad, tienen niveles educacionales similares, con leve mayor formación universitaria masculina, cuentan con una aproximación positiva similar a visitar áreas silvestres protegidas en general y tienen importante experiencia a la unidad visitada en la actualidad, a la que concurren preferentemente en grupos familiares y en menor medida en pareja, con una tendencia a utilizar más los tour en el segmento femenino y a participar en grupos de amigos el masculino. Del mismo modo comparten las motivaciones para elegir la unidad a visitar y utilizan similares medios de información sobre ésta, con mayor incidencia de los comentarios de amigos y familiares en el segmento femenino.

Se registra del mismo modo similares patrones de utilización de los servicios que ofrecen las unidades, con diferencias no significativas, con algunas excepciones donde se encuentran el mayor uso femenino de los servicios higiénicos y de las áreas de baño recreativo, y del segmento masculino en relación con los estacionamientos y en menor medida las áreas de camping.

**Tabla N 19 Análisis de género de los visitantes**

Dimensiones	Nacional		Acceso		Personal		Infraestructura		Act. recreativas		Expectativas		Zona Aledaña	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Base	1757	1624	1554	1415	523	491	1745	1616	1616	1538	1757	1624	1734	1602
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	83	83	81	82	89	88	78	77	88	87	88	86	73	76
Satisfacción negativa	3	3	3	4	3	1	4	5	2	3	3	3	7	7
Promedio	6.1	6.1	6.1	6.1	6.3	6.4	6.0	6.0	6.3	6.3	6.3	6.4	6.0	6.1

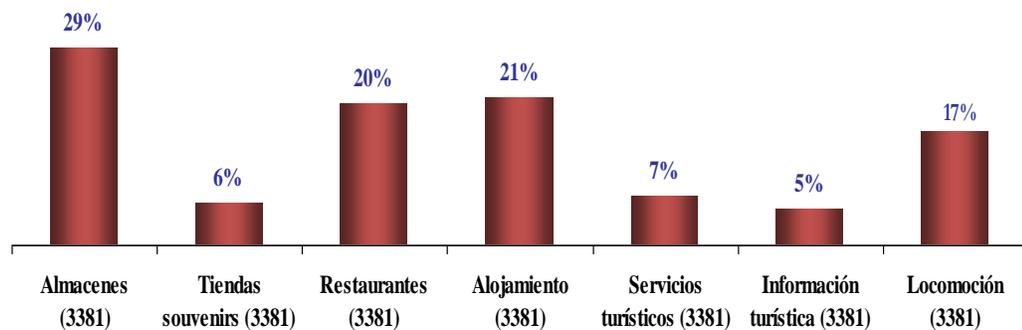
El análisis de las evaluaciones asignadas a las dimensiones de servicio consideradas da cuenta de una marcada similitud que confluye en una similar valoración de los servicios globales, siendo la excepción a este patrón la mejor evaluación femenina de la Zona Aledaña.

En síntesis, se puede sostener que la visita a Áreas Silvestres Protegidas corresponde a una actividad en que participan ambos géneros en forma igualitaria, con patrones de comportamiento consistentes con actividades al aire libre y percepciones similares en relación con los servicios utilizados.

## VII ZONA ALEDAÑA

La disponibilidad de servicios en la Zona Aledaña a las unidades incorporadas en la presente medición considera la presencia de almacenes, tiendas de souvenirs, restaurantes o lugares para alimentarse, alojamiento, servicios turísticos, servicios de información turística y locomoción. En el conjunto de unidades analizadas, que presentan características diferenciales de las Zonas Aledañas y de sus servicios dependiendo de su localización geográfica, se registra un mayor uso de los almacenes, 29% de los entrevistados, alojamiento, 21%, restaurantes, 20%, y servicios de locomoción, 17%, registrando una utilización menor de los otros servicios.

**Gráfico N 74**  
**Nivel de uso servicios Zona Aledaña**



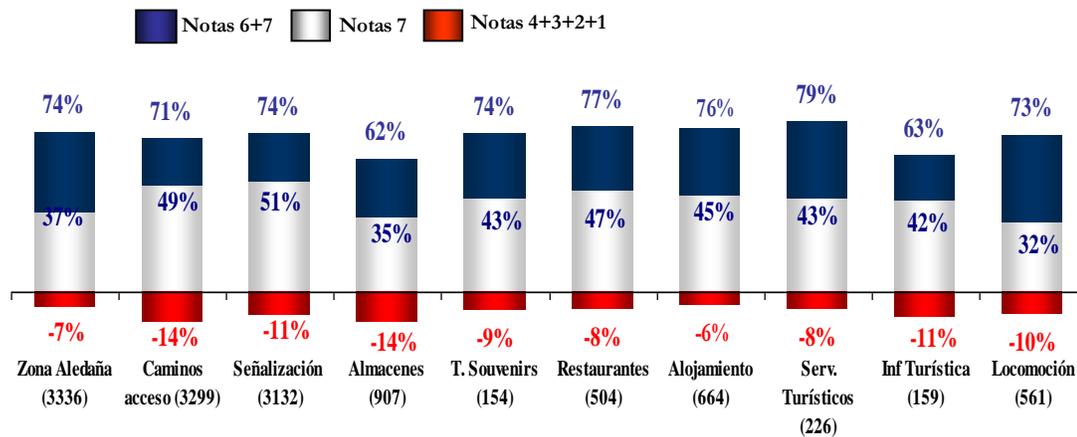
La evaluación realizada de los servicios de la Zona Aledaña es positiva con carácter básico, 74%, con un indicador de insuficiencias moderado, 7%, presentando una percepción significativamente mayor en el segmento femenino, 76%, en relación con el masculino, 73%. El comportamiento del resto de las variables registra un incremento en la aceptación de la Zona Aledaña en la medida que los entrevistados se encuentran en rangos mayores de edad, siendo más valorada por los visitantes que concurren a las unidades por el día, 77%.

Tabla N 20 Satisfacción Zona Aledaña										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3336	1734	1602	1188	1544	441	163	987	425	1924
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	74	73	76	71	75	75	82	73	76	75
Satisfacción negativa	7	7	7	7	7	7	6	8	7	6
Promedio	6.0	6.0	6.1	5.9	6.0	6.0	6.2	6.0	6.1	6.0

La evaluación de los componentes de la Zona Aledaña pone de manifiesto una calificación inserta en un contexto general positivo, donde se destaca la valoración alcanzada por los servicios turísticos, 79%, los restaurantes, 77%, y el alojamiento, 76%, los tres con indicadores de insuficiencias en niveles moderados. El resto de los servicios presenta en común la presencia de

indicadores de insuficiencia altos, que dan cuenta de sectores importantes de usuarios que se encuentran insatisfechos con ellos, en particular de los almacenes, que corresponden al servicio más utilizado en la zona y con una calificación marcadamente negativa, calificaciones que comparte con la información turística.

**Gráfico N 75**  
**Evaluación servicios Zona Aledaña**



Las condiciones de las rutas de acceso y la señalización dispuesta en éstas son evaluadas en forma positiva, poniendo de manifiesto la emergencia de focos de crítica elevados en ambos componentes.

El análisis del comportamiento de la Zona Aledaña a las unidades da cuenta de una marcada dispersión, con cinco unidades que alcanzan valoraciones positivas mientras que trece unidades se enmarcan en un contexto negativo seis de la que tienen evaluaciones críticas.

Dentro de este contexto la evaluación alcanzada por la Zona Aledaña, 74%, se encuentra influida por el factor de expansión asociado a las cinco parques que alcanzan valoraciones altamente positivas, que corresponden a unidades que cuentan con un significativo mayor nivel de visitación por lo que tienen una importante incidencia en los valores que alcanzan en la evaluación global de las Áreas Silvestres Protegidas.

Se registra una alta valoración, de excelencia, en el PN Vicente Pérez Rosales, 92%, la que cuenta con una Zona Aledaña con variedad de servicios que obtienen calificaciones positivas generando plena satisfacción a sus usuarios.

En situación relativamente similar y con una valoración altamente positiva se ubica el PN Puyehue, 87%, y en menor medida el PN Villarrica, 83%, la que al igual que el PN Conguillío cuenta con un indicador de insuficiencias que se inserta en niveles moderados. La Zona Aledaña del PN Torres del Paine, la quinta unidad que alcanza valores de aceptación positivos, 75%, presenta un bajo indicador de insuficiencias.

**Tabla N 21 Evaluación Zona Aledaña**

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
PN Vicente Pérez Rosales	92	64	1
PN Puyehue	87	56	1
PN Villarrica	83	60	6
PN Conguillío	76	21	7
PN Torres del Paine	75	22	4
PN Huerquehue	65	19	10
RN Los Flamencos	64	6	8
PN La Campana	62	22	15
RN Mocho Choshuenco	61	16	9
RN Pingüino de Humboldt	61	21	7
MN El Morado	60	23	5
PN Pan de Azúcar	56	22	12
RN Pampa del Tamarugal	51	20	18
PN Lauca	46	5	26
PN Queulat	45	12	17
RN Nonguén	37	3	21
PN Alerce Andino	32	11	31
PN Radal Siete Tazas	27	3	30
<b>Indicador Nacional</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>7</b>
<b>Calificación</b>	<b>Satisfacción Notas 6+7</b>	<b>Excelencia Nota 7</b>	<b>Insatisfacción Notas 4 y menores</b>

En el conjunto de unidades que presentan indicadores negativos en sus zonas aledañas, la focalización crítica se incrementa a niveles elevados, con excepción de las RN Los Flamencos, Mocho Choshuenco y Pingüino de Humboldt y del MN El Morado.

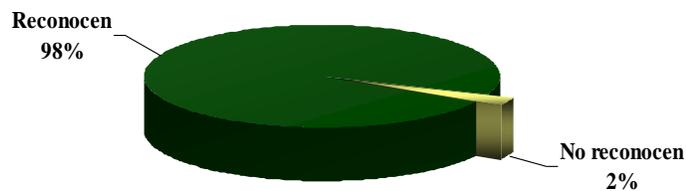
Dentro del contexto de las unidades que presentan indicadores críticos se encuentran los PN Alerce Andino y Radal Siete Tazas, las que obtienen indicadores de insuficiencia similares o mayores a los que alcanzan como aceptación.

## VIII CONOCIMIENTOS GENERALES SOBRE ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

### 8.1 Reconocimiento de la ASP como figura de protección de la naturaleza

La población visitante de Áreas Silvestres Protegidas en forma generalizada, 98%, declara su reconocimiento de la unidad visitada como figura de protección de la naturaleza. Dado el alto nivel de reconocimiento manifestado, la opinión de los visitantes es transversal, sin diferencias entre las variables en análisis.

**Gráfico N 76**  
**Reconocimiento ASP como figura de protección de la naturaleza**

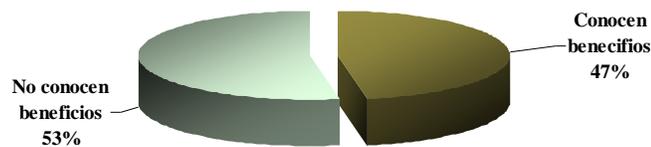


Base: Total entrevistas (3381)

### 8.2 Conocimiento de los beneficios que proporcionan las ASP

El conocimiento de los beneficios que proporcionan las Áreas Silvestres Protegidas es declarado por el 47% de los entrevistados, con un comportamiento homogéneo en la mayoría de las variables analizadas salvo un incremento del conocimiento declarado en sujetos mayores de 50 años.

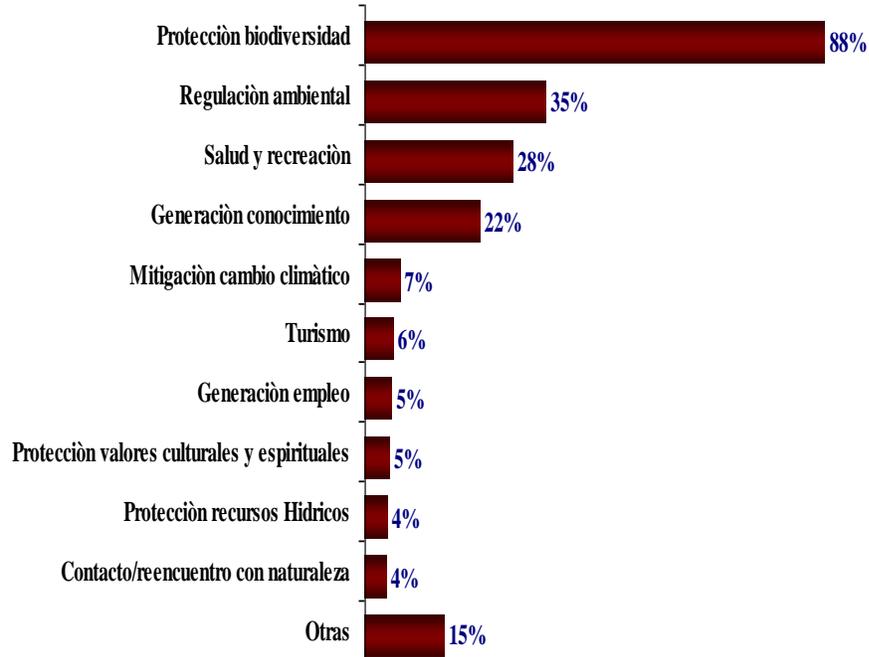
**Gráfico N 77**  
**Conocimiento beneficios que proporciona ASP**



Base: Total entrevistas (3381)

Los beneficios asociados a las Áreas Silvestres Protegidas se concentran en forma generalizada en la protección de la biodiversidad, 88%, beneficio que cuenta con un patrón de respuestas homogéneo y transversal poniendo de manifiesto una percepción de estas áreas se encuentra claramente asentado en los visitantes de estas áreas.

**Gráfico N 78**  
**Beneficios estimados en Áreas Silvestres Protegidas**



Base: Declaran conocer beneficios (1618)

El resto de los beneficios mencionados cuenta con un nivel de menciones significativamente más acotadas que la protección de la biodiversidad, donde se destacan las menciones asociadas regulación ambiental, a salud y recreación y a la generación de conocimiento.

La regulación ambiental es señalada por un 35% de los entrevistados, tiende a ser planteada en mayor medida por el segmento femenino, 37%, que se incrementa a medida que los entrevistados se encuentran en mayores tramos de edad, en sujetos con menores niveles educacionales y por sujetos de origen nacional.

La salud y recreación, 28%, tiende a recibir mayor número de menciones en el segmento masculino, 30%, en adultos jóvenes, 31%, siendo marcadamente menor en sujetos sobre 30 años.

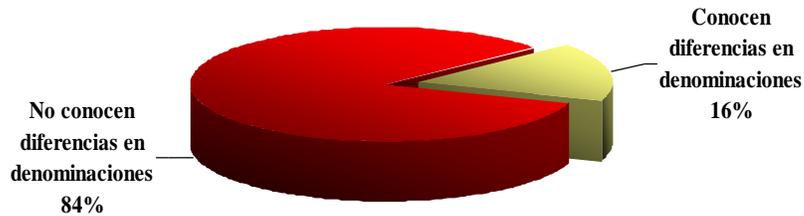
La generación de conocimiento, 22%, presenta distribuciones homogéneas con la excepción de incrementarse en sujetos de origen extranjero.

El resto de los beneficios mencionados alcanzan una menor presencia, donde solo se destacan la mitigación del cambio climático, el turismo y la generación de empleo.

### 8.3 Conocimiento de las diferencias de los objetivos de protección de las denominaciones de las ASP

La población en estudio, visitantes de Áreas Silvestres Protegidas ponen de manifiesto un bajo nivel de conocimiento sobre las diferencias de protección que implican las denominaciones de Parque Nacional, Reserva Nacional o Monumento Nacional, 16%. Se registra un mayor conocimiento relativo en el segmento masculino, 18%, y en visitantes de origen nacional, 20%, mientras que este conocimiento declarado sería menor en adultos mayores.

**Gráfico N 79**  
**Nivel de conocimiento diferencias en protección de denominaciones**



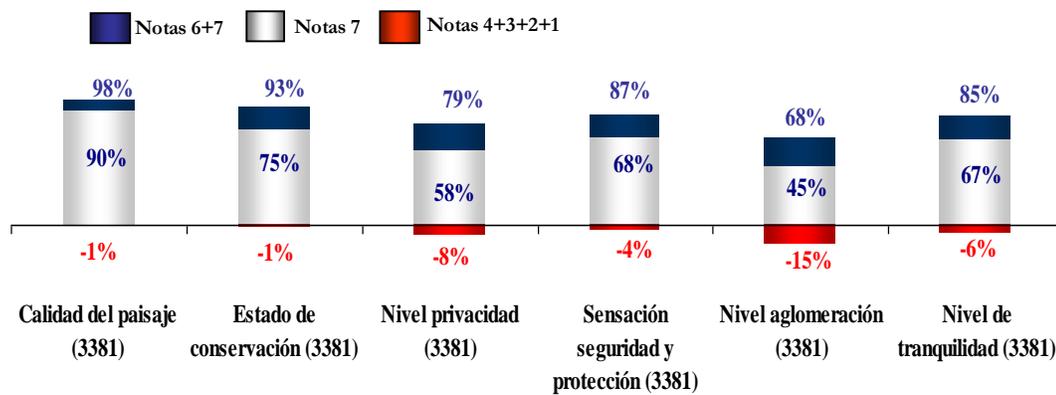
Base: Total entrevistados (3381)

El bajo nivel de conocimiento de los visitantes sobre los objetivos de protección implicados en las denominaciones de las ASP hace conveniente y necesario desarrollar una política comunicacional orientada a que los visitantes de las distintas unidades cuenten con información sobre las características que poseen éstas en cuanto a sus objetivos de protección del patrimonio nacional.

#### 8.4 Valoración de características de las Áreas Silvestres Protegidas

La valoración de características de las Áreas Silvestres Protegida pone de manifiesto una alta variabilidad, siendo encabezada por una generalizada valoración de la calidad del paisaje, la que alcanza una calificación de excelencia, 98%, consistente con las motivaciones planteadas para concurrir a las unidades, la que por el elevado porcentaje de respuestas es homogénea y transversal en las variables en estudio.

**Gráfico N 80**  
**Valoración de características**



En un segundo nivel se menciona el estado de conservación de las unidades visitadas, 93%, con una distribución homogénea en las distintas variables en estudio.

La sensación de seguridad y protección que se tiene en la unidad visitada presenta una alta valoración, 79%, la que se incrementa a medida que los respondentes se encuentran en rangos de mayor edad, siendo marcadamente menor en adultos jóvenes.

El nivel de tranquilidad que se tiene al interior de la unidad cuenta también con una valoración altamente positiva, 85%, la que decrece a un 79% en adultos jóvenes para incrementarse notoriamente a partir de los 30 años.

El nivel de privacidad al interior de la unidad es valorado por un 79% de los entrevistados, la que registra una menor valoración en adultos menores y en visitantes extranjeros, mientras que se incrementa su valoración en visitantes nacionales

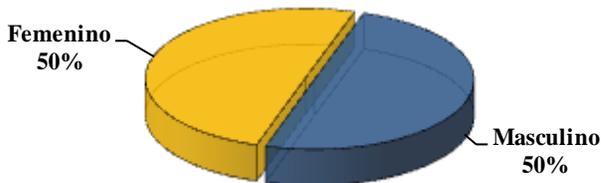
En cuanto al nivel de aglomeración al interior de la unidad visitada se registra una calificación inserta en niveles negativos, 68%, la que es avalada por las evaluaciones más críticas en adultos jóvenes, sujetos con formación universitaria y visitantes de origen extranjero.

## IX CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES

El conjunto de visitantes representados por los entrevistados en las Áreas Silvestres Protegidas es de 13.358 personas, registrándose una participación paritaria de ambos géneros, 50%.

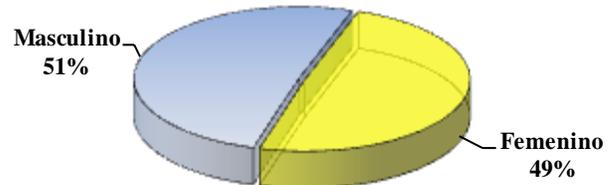
La muestra obtenida en la presente medición alcanza a 3381 entrevistados, con 51% de género masculino y 49% femenino.

**Gráfico N° 81**  
**Género visitantes**



Base: Total visitantes (13358)

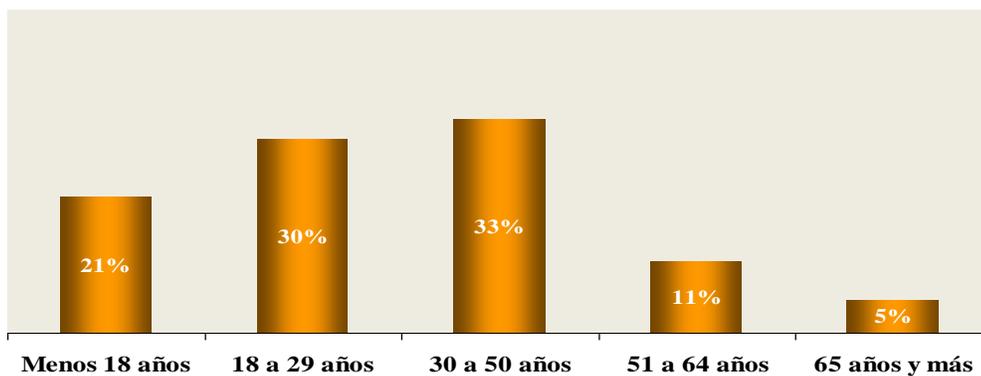
**Gráfico N° 82**  
**Género entrevistados**



Base: Total entrevistados (3381)

Los visitantes a las Áreas Silvestres Protegidas son personas preferentemente menores de 50 años, 84%, con la importante presencia de menores de 18 años, 21%. La presencia de mayores de 50 años se reduce marcadamente, 16%, en particular la de adultos mayores, 5%.

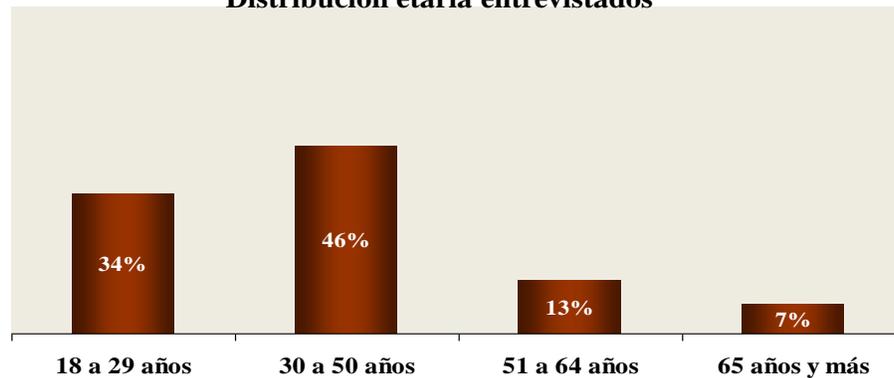
**Gráfico N° 83**  
**Distribución etária visitantes**



Base: Total visitantes (13358)

La muestra utilizada tiene una distribución de edades donde predominan los adultos menores, sujetos entre 19 y 29 años, 48%, y de sujetos entre 30 y 50 años, 32%, con menor presencia de sujetos sobre 50 años, 14%.

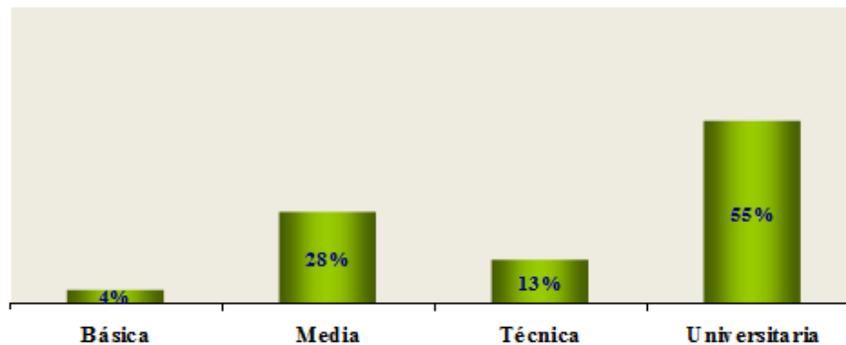
**Gráfico N° 84**  
**Distribución etária entrevistados**



Base: Total entrevistas (3381)

El nivel educacional de los entrevistados da cuenta de la presencia mayoritaria de visitantes con formación superior universitaria, 55%, y técnica, 13%. Visitantes con Enseñanza Media o menor alcanza a 32%.

**Gráfico N° 85**  
**Nivel educacional entrevistados**

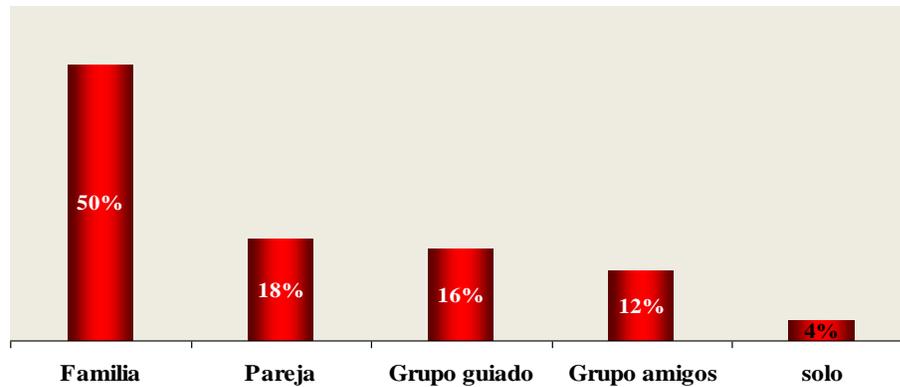


Base: Total entrevistas (3381)

Tabla N° 22 Nivel educacional visitantes									
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Chileno	Extranjero
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	166	2697	684
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Básica	4	3	5	0	4	7	14	5	0
Media / Secundaria	28	27	29	41	19	27	22	32	13
Técnica	13	13	14	8	17	16	10	15	6
Universitario / Terciario	55	57	53	50	60	50	55	49	81

La concurrencia a Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales se realiza mayoritariamente en familia, 50%, forma de realizar la visita con alta presencia de sujetos entre 30 y 50 años, de manera consistente con la alta presencia de menores de 18 años entre los visitantes.

**Gráfico N° 86**  
**Tipo visitante**



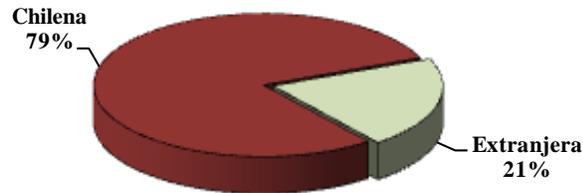
Base: Total entrevistas (3381)

En menor medida se registra la presencia de parejas –que se incrementan entre adultos jóvenes, universitarios y extranjeros-, grupos guiados –utilizados por adultos mayores y extranjeros- y de amigos –adultos jóvenes, extranjeros y sujetos con estadías superiores al día. Quienes concurren solo registran mayor presencia masculina.

Tabla N° 23 Tipo de visitante										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3381	1757	1624	1208	1557	450	166	996	433	1952
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Familia	50	49	50	30	64	54	43	54	59	45
Pareja	18	19	18	25	13	19	18	15	13	21
Grupo guiado	16	14	19	15	14	22	31	14	16	18
Grupo de amigos	12	13	12	24	7	4	7	13	10	12
Solo	4	5	2	7	2	2	1	4	2	4

Los visitantes de la unidad son mayoritariamente de origen nacional, 79%. Los extranjeros corresponden a europeos, 9%, latinoamericanos, 8%, y un 3% de América del Norte.

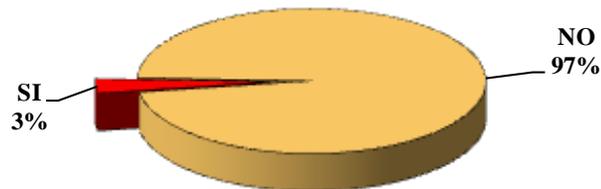
**Gráfico N° 87**  
**Nacionalidad de los entrevistados**



Base: Total entrevistados (3381)

La participación personas con capacidades diferentes entre los visitantes alcanza a un 3%, con mayor presencia de personas de edad mayor, 46%, de carácter motriz, 31%, y mental, 16%.

**Gráfico N° 88**  
**Presencia de personas con capacidad diferente**



Base: Vienen en pareja o grupo (3238)

Una caracterización resumida de los visitantes a la unidad se presenta en el siguiente cuadro:

<b>CUADRO N°4: Caracterización de los Encuestados y Acompañantes</b>		
<b>ASPECTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Muestra</b>	<b>3.381</b> Encuestados	<b>13.358</b> Visitantes El promedio de visitantes representado por los entrevistados es de 4 personas
<b>Género</b>	<b>51%</b> <b>Masculino</b>	En el total de visitantes se registra similar distribución de género, 50% cada uno
<b>Edad</b>	<b>46%</b> Entre 30 y 50 años	En el total de visitantes los adultos jóvenes representan el 30%, los menores de 18 años el 21% y los adultos mayores 5%.
<b>Procedencia</b>	<b>79%</b> Visitantes nacionales	Los visitantes extranjeros corresponden a 9% europeos, 8% latinoamericanos y 3% norteamericanos
<b>Nivel Educativo</b>	<b>55%</b> Universitarios	Un 32% de los entrevistados tiene Enseñanza Media o menor y 13% formación técnica.
<b>Acompañantes</b>	<b>50%</b> Familia	En pareja concurre un 18% de los entrevistados, un 16% en grupos guiados, un 12% lo hace en grupos de amigos y un 4% lo hace solo.
<b>Visitas anteriores</b>	<b>32%</b> Visita anterior	Comportamiento homogéneo en las distintas variables de análisis
<b>Visitas otras ASP</b>	<b>76%</b> Ha visitado	79% segmento masculino ha visitado ASP, 77% de sujetos universitarios y 80% en visitantes nacionales
<b>Medio de transporte</b>	<b>58%</b> Vehículo particular	En el segmento masculino alcanza un 61% en este medio. En tour concurre un 16% y 15% en vehículo particular
<b>Discapacidad</b>	<b>3%</b> Personas con capacidades diferentes	46% edad mayor, 31% motriz, 16% mental

**X Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)**

El análisis de la situación competitiva de una organización tanto externa como interna, en relación con su mercado como de las características internas de la misma, permite determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La situación interna se refiere a los factores controlables para la organización, sus fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de los factores no controlables, las oportunidades y amenazas.

En función de las características del estudio, conocer la percepción de los visitantes sobre los servicios ofrecidos por la unidad, este análisis se encuentra referido básicamente a la situación interna del Parque.

<b>CUADRO N° 5 FODA</b>	
<b>Interior de la unidad</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>Los atractivos naturales con que cuentan las ASP motivan su visitación y contribuyen a la gratificación tenida durante la estadía.</p> <p>Las facilidades disponibles en las unidades para realizar actividades de recreación –senderos, miradores, áreas de baño recreativo- se conforman en el principal eje de la estadía, actividades que permiten obtener plena gratificación en ésta</p> <p>La infraestructura con que cuentan las ASP ofrece el soporte básico para realizar las actividades en las unidades visitadas.</p>	<p>Marcada disparidad en las condiciones de las instalaciones de la infraestructura no contribuyen a facilitar una estadía plenamente gratificante y se conforman en un foco de insatisfacción. Estas falencias se refieren a instalaciones básicas para la permanencia en las unidades y de un uso extendido, en especial en áreas de merienda, de camping y servicios higiénicos.</p> <p>La interacción del Personal con los visitantes alcanza niveles que no facilitan una efectiva intervención que facilite las experiencias al interior de las unidades</p> <p>La cobertura de la información que se entrega a los visitantes, tanto en forma verbal como en material impreso, aparece reducida.</p>
<b>Exterior de la unidad</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Los atractivos de las zonas en que se emplazan las unidades ofrece una gama amplia de alternativas y se conforman en motivadores de la visita</p>	<p>Las condiciones que presentan las rutas existentes a diversas unidades no facilitan el acceso a éstas.</p>

## **XI CONCLUSIONES**

- 11.1** La población usuaria de los Parques y Reservas Nacionales y Monumentos Naturales mayoritariamente tiene experiencias en la realización de actividades al aire libre así como también en haber concurrido con anterioridad a la unidad visitada, lo que los define como personas con conocimiento de lo que esperan encontrar en su visita. Mayoritariamente son de origen nacional, menores de 50 años, que se traslada en vehículos particulares preferentemente por el día en grupos familiares, en pareja o en tour, realizando la visita motivados por exponerse a los atractivos naturales de las unidades y para realizar actividades en contacto con la naturaleza.
- 11.2** La visita a las Áreas Silvestres Protegidas se enmarca en la búsqueda de alternativas de vida al aire libre que ofrezca condiciones para una adecuada estadía dentro de las condiciones propias de este tipo de actividades y de la existencia de opciones que faciliten los objetivos de recreación y entretención en un entorno gratificante por los atractivos naturales que estas disponen.
- 11.3** La experiencia tenida en las unidades visitadas genera una percepción positiva de éstas y de los servicios utilizados en ellas, con alta valoración de la participación del Personal de Guardaparques por quienes interactuaron con ellos al interior de las unidades así como de las Actividades recreativas utilizadas intensivamente, contribuyendo positivamente a la valoración de la calidad de servicios recibida. Ambas dimensiones se conforman en servicios importantes dentro de la oferta existente en las unidades y en fortalezas que es necesario optimizar para elevar la valoración de las unidades.
- 11.4** Las instalaciones de la Infraestructura se conforman en el soporte para facilitar la estadía de los visitantes y asume un rol importante en la construcción de la satisfacción con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas. La percepción global de la Dimensión cuenta con una calificación positiva, con unidades que satisfacen claramente los requerimientos de los visitantes contribuyendo a esta evaluación. Sin embargo se requiere considerar las condiciones presentes en un segmento importante de unidades que se encuentran bajo los estándares definidos por la Institución y presentan indicadores negativos. Se considera necesario generar condiciones que permitan superar esta situación y que el conjunto de unidades pueda ofrecer a los visitantes instalaciones que faciliten una adecuada estadía en las visitas realizadas.
- 11.5** El Acceso corresponde a un ámbito de servicio valorado por los visitantes en el conjunto de unidades analizadas, presentando un comportamiento heterogéneo, con una marcada variabilidad entre las unidades. Los servicios considerados, con excepción de los estacionamientos, cuentan con valoraciones positivas aunque la información y el material impreso a entregar a los visitantes presenta falencias en cuanto a la cobertura registrada, cuya recepción genera una evaluación positiva en los visitantes. Se requiere considerar protocolos que lleven a incrementar la cobertura de estos servicios.

- 11.6** Los visitantes ponen de manifiesto requerimientos y necesidades de contar con más y mejor información sobre las unidades visitadas, intereses que no se ven satisfechos en la actualidad, haciendo necesario que las instancias encargadas de proporcionar información orienten su accionar a responder efectivamente a los requerimientos manifestados.
- 11.7** La valoración de los servicios de las ASP se sustenta en la percepción positiva que ponen de manifiesto los visitantes nacionales, sujetos en mayores rangos de edad y quienes cuentan con menores niveles de formación. Los adultos menores, sujetos con mayor formación educacional y los visitantes extranjeros, por su parte, entregan calificaciones valoraciones con menor valoración, en particular los extranjeros que aparecen abiertamente críticos. Esto hace necesario profundizar en los patrones evaluativos de estos segmentos de visitantes que cuentan con importante presencia para contar con antecedentes que permitan superar las condiciones que se encuentren a la base de estas actitudes.

## **XII NORMAS BÁSICAS DE ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS CRÍTICOS**

De acuerdo con la evaluación realizada y las disposiciones establecidas por la Norma Chilena Oficial para Alojamiento turístico - camping o recintos de campamentos para categoría básica, NCh2948:2012, asimilable a las características presentes en la unidad – que no ofrece el servicio de campismo lo que acota las disposiciones aplicables--, se plantean las siguientes consideraciones.

- 12.1** Generar protocolos que definan las condiciones que aseguren el mantenimiento y limpieza de los servicios higiénicos durante todo el día y controlar su efectivo cumplimiento.
- 12.2** Contar con una adecuada disponibilidad y accesibilidad a servicios higiénicos en las áreas de camping y merienda.
- 12.3** Contar con facilidades para que los visitantes puedan realizar un adecuado manejo de los desechos.
- 12.4** Disponer de servicios de primeros auxilios accesibles y con las condiciones necesarias para prestar las ayudas necesarias a los visitantes que lo requieran.
- 12.5** Proporcionar al conjunto de visitantes la información necesaria para una adecuada utilización de las instalaciones de las unidades.

### **XIII RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones sugeridas por los resultados obtenidos son las siguientes:

- 13.1** Revisar y optimizar los contenidos proporcionados en los paneles informativos y en el material impreso en el Acceso, orientando la comunicación a entregar la información requerida por los visitantes para facilitar un adecuado desenvolvimiento en la unidad.
- 13.2** Analizar las condiciones existentes en la Infraestructura de las unidades que presentan debilidades e implementar un programa orientado a corregir las falencias presentes en sus instalaciones, en particular las de mayor utilización durante la estadía con el propósito de contribuir al desarrollo de ésta en mejores condiciones.
- 13.3** Establecer protocolos orientados a la adecuada limpieza e higiene de los servicios higiénicos disponibles en los sectores de la unidad y controlar su efectivo mantenimiento.
- 13.4** Generar condiciones que permitan contar con una mayor presencia de personal de Guardaparques al interior de la unidad así como para incrementar su interacción con los visitantes.
- 13.5** La utilización de las páginas web como medio de información sobre las unidades a visitar se conforma en una opción que adquiere una presencia importante en los usuarios. Se estima conveniente que la participación de CONAF en este medio considere el poner a disposición de los visitantes una información completa sobre las características de las unidades así como de la flora y fauna presente en ellos, esto en términos que faciliten su adecuada comprensión.
- 13.6** La generalidad de los visitantes declara no tener conocimiento de los conceptos involucrados en las distintas denominaciones de las ASP, lo que lleva a estimar conveniente generar un proceso de comunicación tanto por la web de CONAF como en la unidad que entregue la información respectiva.
- 13.7** Disponer de información para los visitantes sobre los beneficios que proporciona la unidad en términos claros y comprensibles para los distintos segmentos poblacionales que concurren a ella.

## **ANEXOS**

## ANEXO I: MODELO DE ANÁLISIS

La incorporación de un enfoque centrado en la participación de los usuarios (visitantes) involucra la adscripción a un modelo de gestión caracterizado por la evaluación de los resultados de ésta y la orientación al cliente (visitante), 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 (visitante) 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 (visitante) 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 el mes febrero del año 2016.

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.

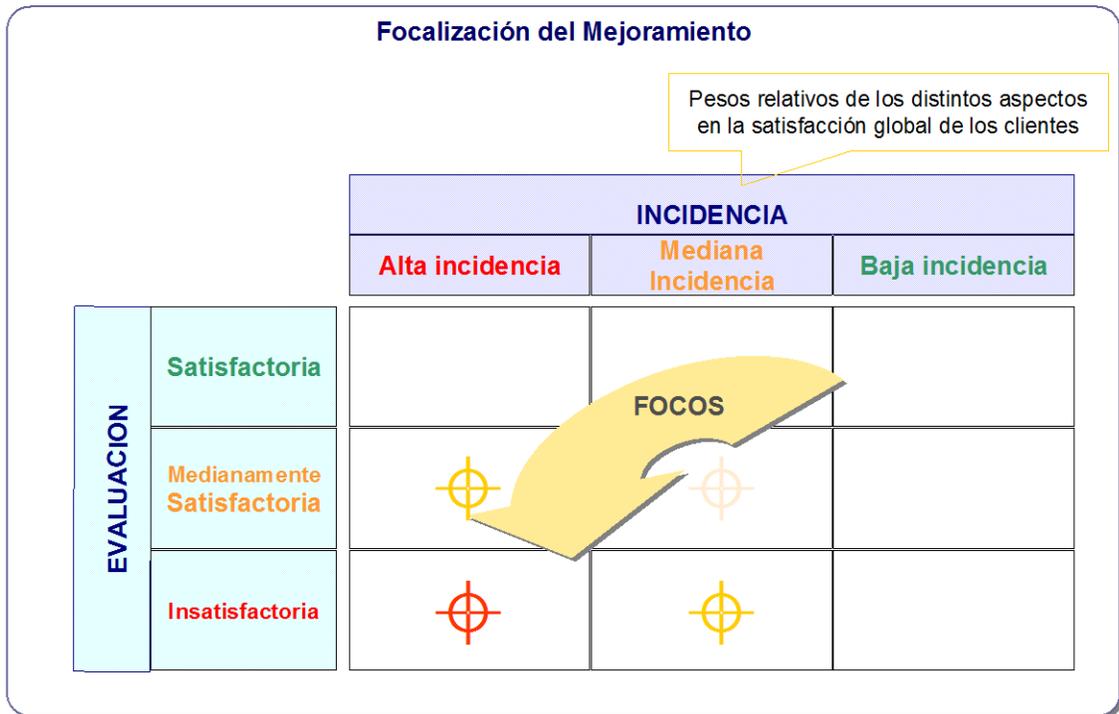
El siguiente esquema grafica el proceso de construcción del sentimiento de satisfacción



La construcción de indicadores independientes permite someter los datos a un análisis estadístico y modelar las incidencias (pesos relativos) de las variables en la satisfacción global. Esto se realiza mediante regresión lineal múltiple, donde la evaluación global es la variable dependiente y las situaciones de servicio son las variables independientes.

La determinación de la incidencia de las variables en la calificación global, genera los focos de mejoramiento (modelo de determinación de la satisfacción).

Los focos de mejoramiento se definen, por último, mediante la comparación entre la calificación obtenida y el peso (impacto) que posee cada aspecto específico medido en la situación de orden superior.



## ANEXO II: INDICADORES DE SATISFACCIÓN

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

### ➤ **Indicadores de Satisfacción**

- Indicador 80% y más: **Calificación positiva.** Los sujetos manifiestan escasa crítica y están conformes con el servicio entregado. Cuando el indicador se encuentra en 90% o más se considera que alcanza un nivel de excelencia.
- 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 (Insatisfacción)**

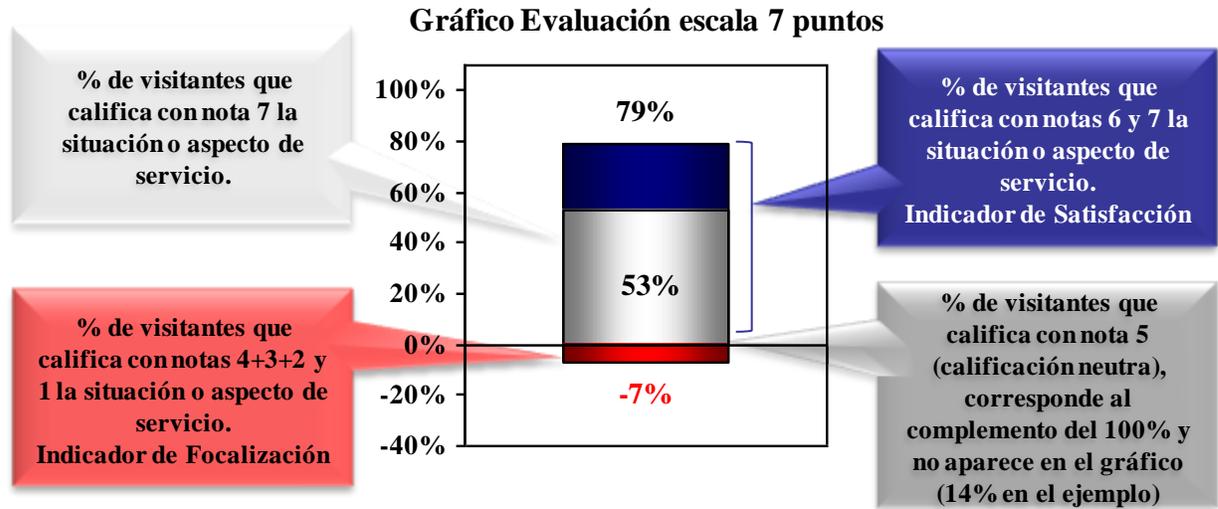
- Indicador 5% y menos: **Bajo.** Significa que el 5% o menos de los sujetos puso nota inferior a 5 (nota estimada neutra). Los sujetos manifiestan escasa crítica y están relativamente conformes con el servicio entregado.
- Indicador 6% a 10%: **Moderado.** Entre un 6% y un 10% de las personas calificó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

### ➤ **Indicadores de importancia**

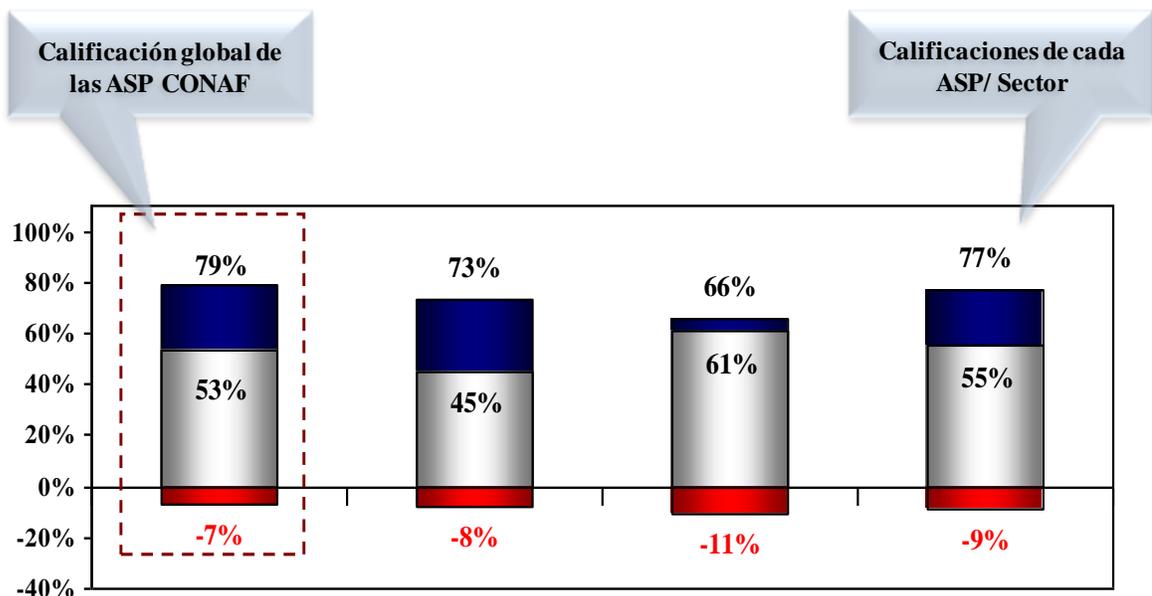
Porcentaje entre 0% y 100%, que indican la incidencia relativa de la variable (o aspecto específico) en la calificación global.

**ANEXO III: PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos de las preguntas con escala de medición de siete (7) puntos, se presentan en los gráficos de columnas, representando en cada columna en forma superpuesta los porcentajes del indicador de satisfacción y del indicador de focalización crítica en base a las respuestas validas a cada pregunta realizada –se omiten de la base aquellas respuestas que no fueron respondidas o que no se aplica-- y se grafican de la siguiente manera:



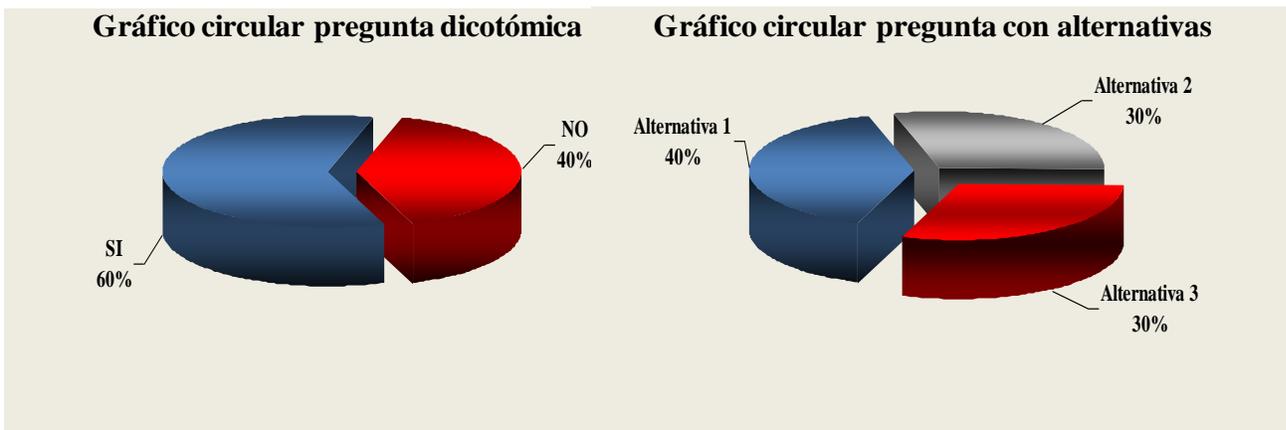
Otra utilización de gráfico de columnas verticales es la siguiente, en la primera columna se muestra la evaluación global de la unidad y a continuación aparecen las columnas asociadas a los sectores de la unidad, variables de segmentación y dimensiones evaluadas en cada unidad.



Los resultados obtenidos de las preguntas de evaluación dicotómica –SI/NO—que tienen relación con nivel de uso, se presentan en los gráficos de columnas, representando el porcentaje de los visitantes que manifiestan la utilización de los servicios –respuestas positivas-- , evaluados en cada dimensión y se grafican de la siguiente manera:



Los resultados obtenidos de las preguntas de evaluación dicotómica –SI/NO — que tienen relación con nivel de visita otras Áreas Silvestres Protegidas, Nivel de visita unidad, nivel de recomendación, nivel de visualización, nivel de interacción con Guardaparques entre otras, se presentan en los gráficos circulares, representando los porcentajes de las alternativas medidas y se grafican de la siguiente manera:

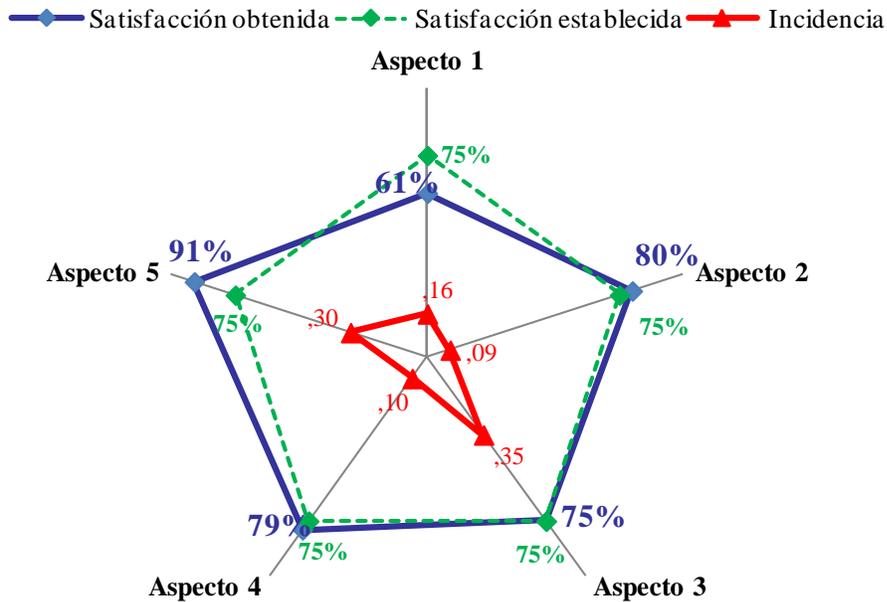


La siguiente figura se utiliza para presentar los niveles de satisfacción de los componentes que se evalúan en una Dimensión –línea azul-- y su respectiva incidencia en la evaluación general de la Dimensión—línea roja. La gráfica nos señala que los puntos más alejados del centro indican los componentes con un mayor nivel de satisfacción, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que tienen menor nivel de satisfacción.

También se utiliza para presentar los niveles de satisfacción de las dimensiones que se evalúan – línea azul-- y su respectiva incidencia en el Indicador de Gestión de una unidad—línea roja. La gráfica nos señala que los puntos más alejados del centro indican las dimensiones con un mayor nivel de satisfacción, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que tienen menor nivel de satisfacción.

En ambos casos como referencia se incluye una línea verde indica el estándar de satisfacción de 75% establecido por CONAF.

**Formato gráfico radial**



## ANEXO IV: CUESTIONARIO

ENCUESTA DE CALIDAD SNASPE AÑO 2016			
ASP:	Sector:	Fecha:	N°

**Buenos días/tardes**, soy encuestador de la empresa Search Consultores, y me encuentro realizando un Estudio de Calidad de Servicio para la Corporación Nacional Forestal. ¿Podría darme unos minutos de su tiempo para hacerle algunas preguntas?

### A.- INFORMACIÓN GENERAL

A1 ¿Cuántos días visitó / visitará esta Área Silvestre Protegida?	Días
A2 Se encuentra pernoctando... al interior de la unidad 1 En la Zona Aledaña 2 En la Ciudad 3	
A3 ¿Cómo se trasladó al Área Silvestre Protegida?	
1 Tour 2 Vehículo propio 3 Bus particular 4 Locomoción colectiva 5 Rent a car 6 A pie 7 Otro (Especificar)___	
A4 ¿Por qué eligió esta Área Silvestre Protegida por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? <b>ENCUESTADOR: NO LEER. RESPUESTA ESPONTÁNEA.</b>	
<b>Razones</b>	A4
Por su atractivo natural	1
Patrimonio arqueológico / cultural	2
Porque se lo recomendaron	3
Por los servicios que encontraría dentro del área	4
Por actividades de esparcimiento disponibles	5
Por cercanía	6
Por conveniencia económica	7
Porque lo conocía	8
Para conocer la zona	9
Trekking	10
Otra (Especificar)	
A5 ¿Es ésta la primera ocasión en que visita esta Área Silvestre Protegida?	
Si	1
No	2
A6 ¿Cuántas veces la ha visitado? ( )	

A7 ¿Ha visitado otras Área Silvestre Protegidas en el país?		Si	1
		No	2 <b>(Pase a A9)</b>
A8 ¿Cuántas Áreas Silvestres Protegidas ha visitado en el país?		Entre 2 y 5	1
		6 y más	2
A9 ¿Dónde se informó respecto del Área Silvestre Protegida?		<b>ENCUESTADOR: NO LEER. RESPUESTA ESPONTÁNEA</b>	
1	Folletos	6	Televisión
2	Web	7	Radio
3	Familiares y/o amigos	8	Agencia de Viajes
4	Redes Sociales (Facebook, Twitter)	9	Oficina de Turismo
5	Visitas previas	10	Otra (especificar)

**B.- EVALUACIÓN SERVICIOS DE ACCESO AL AREA SILVESTRE PROTEGIDA**

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

B1 La fluidez y rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF	(1 a 7)
B2 La tarifa de ingreso al Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
B3 ¿Vio los paneles de información en la entrada a la unidad? Si 1 B3.1 ¿Cómo evalúa los paneles informativos de la entrada? No 2 <b>Pase a P.B4</b>	(1 a 7)
B4 ¿Utilizó los estacionamientos en el acceso a la unidad? Si 1 B4.1 ¿Cómo evalúa los estacionamientos en el acceso? No 2 <b>Pase a P.B5</b>	(1 a 7)
B5 ¿Recibió información del personal de Guardaparques a su llegada a la unidad? (normas de conducta, servicios disponibles, zonas de acopio de basura, actividades recreativas, charla en panel de acceso, etc.) Si 1 B5.1 ¿Cómo evalúa la información que le dio el personal de Guardaparques a su llegada a la unidad? No 2 <b>Pase a P.B6</b>	(1 a 7)
B6 ¿Recibió material impreso entregado por el personal de Guardaparques a su llegada a la unidad? (folletos, mapas, medidas de seguridad, etc.) Si 1 B6.1 ¿Cómo evalúa el material impreso entregado por el personal de Guardaparques? No 2 <b>Pase a P.B7</b>	(1 a 7)
<b>B7 En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al Área Silvestre Protegida?</b>	(1 a 7)

**C.- EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA**

C1 Durante su permanencia en el Área Silvestre Protegida, ¿interactuó con personal de Guardaparques?	Si 1 No 2 <b>Pase a D</b>
--	------------------------------

En relación con el personal de Guardaparques, utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, como evalúa los siguientes aspectos:

C2 La disposición del personal de Guardaparques para atender sus necesidades y demandas	(1 a 7)
C3 La cantidad de Guardaparques presentes al interior de la unidad	(1 a 7)
C4 La preparación del personal de Guardaparques para entregarle información sobre el Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
C5 La pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de Guardaparques en relación con la información que Ud.	(1 a 7)
C6 La presentación de los Guardaparques al interior de la unidad	(1 a 7)
C7 El servicio en su idioma de elección	(1 a 7)
<b>C8 En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de Guardaparques en el interior del Área Silvestre Protegida?</b>	(1 a 7)

**D.- EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA**

En relación con la infraestructura, de acuerdo con su experiencia, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, nos interesa evaluar los siguientes aspectos:

D1 ¿Utilizó las áreas de merienda?	Si 1	D1.1 ¿Cómo evalúa la infraestructura de las áreas de merienda?	(1 a 7)
D2 ¿Utilizó las áreas de camping?	Si 1	D2.1 ¿Cómo evalúa la infraestructura de las áreas de camping?	(1 a 7)
D3 ¿Utilizó las áreas de cabañas o refugios?	Si 1	D3.1 ¿Cómo evalúa la infraestructura de las áreas de cabañas o refugios?	(1 a 7)
D4 ¿Utilizó los servicios higiénicos?	Si 1	D4.1 ¿Cómo evalúa los servicios higiénicos?	(1 a 7)
D5 ¿Utilizó los puntos de agua para consumo?	Si 1	D5.1 ¿Cómo evalúa la disponibilidad de puntos de agua para consumo?	(1 a 7)
D6 ¿Utilizó los lavaderos?	Si 1	D6.1 ¿Cómo evalúa la disponibilidad de lavaderos?	(1 a 7)
D7 ¿Utilizó el sistema de acopio de basura?	Si 1	D7.1 ¿Cómo evalúa el sistema de acopio de basura?	(1 a 7)
D8 ¿Utilizó los estacionamientos interiores?	Si 1	D8.1 ¿Cómo evalúa la disponibilidad de estacionamientos interiores?	(1 a 7)
D9 ¿Vio los letreros de ubicación existentes?	Si 1	D9.1 ¿Cómo evalúa los letreros de ubicación?	(1 a 7)

D10 ¿Utilizó los puntos de abastecimiento	Si 1	D10.1 ¿Cómo evalúa los puntos de abastecimiento de provisiones?	(1 a 7)
D11 ¿Cómo evalúa los caminos interiores?			(1 a 7)
<b>D12 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es muy malo y 7 es excelente ¿cómo evalúa la calidad de la infraestructura del Área Silvestre Protegida?</b>			(1 a 7)

**E.- ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL**

Pensando en las actividades recreativas y en la educación ambiental, nos interesa evaluar los siguientes aspectos.

**Recordar en calificación,** utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente

E1 ¿Visitó el Centro de Información?	Si 1	E1.1 ¿Cómo evalúa el Centro de información?	(1 a 7)
E2 ¿Utilizó los senderos educativos y	Si 1	E2.1 ¿Cómo evalúa los senderos educativos y recreativos?	(1 a 7)
E3 ¿Utilizó los miradores disponibles?	Si 1	E3.1 ¿Cómo evalúa los miradores disponibles?	(1 a 7)
E4 ¿Utilizó las áreas de baño recreativo,	Si 1	E4.1 ¿Cómo evalúa las áreas de baño recreativo?	(1 a 7)
E5 ¿Vio los paneles educativos?	Si 1	E5.1 ¿Cómo evalúa los paneles educativos?	(1 a 7)
E6 ¿Participó de charlas o visitas guiadas	Si 1	E6.1 ¿Cómo evalúa las charlas o visitas guiadas?	(1 a 7)
<b>E7 ¿En general cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y la educación ambiental en el Área Silvestre Protegida?</b>			(1 a 7)

**F.- EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA**

F1 Pensando solamente en los servicios que ofrece CONAF, considerando todos los aspectos evaluados, y utilizando una escala donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho/a está Ud. con la calidad de los	(1 a 7)
F2 ¿Qué mejoras incorporaría? ¿Alguna otra?	
F3 Le recomendaría a otras personas visitar esta unidad	Si 1 No 2
F4 <b>Si ha visitado antes la unidad (P.A5)</b> De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Área Silvestre Protegida... <b>ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS</b>	
Han mejorado 1 Se mantienen igual 2 Han desmejorado 3	

**G.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS**

G1 ¿Qué otros servicios y actividades le interesaría que estuvieran presentes en este sector? <b>ENCUESTADOR: NO LEER ALTERNATIVAS</b>			
Servicios de alimentación (cafetería, restorán)	1	Actividades de Turismo Aventura	7
Áreas de baño (Natación)	2	Cabalgatas	8
Visitas guiadas	3	Actividades para Adultos Mayores	9
Actividades y juegos para niños	4	Baños para personas con capacidades diferentes	10
Información bilingüe	5	Otra (Especificar)	
Venta de provisiones	6		

**H.- CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS**

H1 Pensando en las expectativas que tenía sobre el servicio que ofrece el Área Silvestre Protegida cuando decidieron visitarla, y utilizando una escala donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho está Ud. <b>con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en esta Área Silvestre Protegida?</b>	(1 a 7)
--	---------

**I.- CONOCIMIENTO CARACTERÍSTICAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS**

I1 Reconoce usted esta Área Silvestre Protegida como una figura de protección de la naturaleza	Si 1	No 2
I2 Conoce usted los beneficios que proporciona esta Área Silvestre Protegida	Si 1	No 2 <b>Pase a I3</b>
Podría nombrar 3 beneficios que proporciona esta Área Silvestre Protegida. <b>ENCUESTADOR: NO LEER ALTERNATIVAS</b>		
Protección Biodiversidad	1	Generación de Conocimiento 6
Generación de Empleo	2	Producción de Alimentos 7
Protección Valores culturales y espirituales	3	Regulación Ambiental 8
Salud y Recreación	4	Generación de productos naturales 9
Mitigación del Cambio Climático	5	Otro, especificar

I3	Conoce las diferencias de los objetivos de protección entre Parque Nacional, Reserva Nacional y Monumento Natural?	Si	1
		No	2

Utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, con que nota valora...

I4	La calidad del paisaje de esta Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
I5	El estado de conservación de esta Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
I6	El nivel de privacidad al interior del Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
I7	La sensación de seguridad y protección al interior del Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
I8	El nivel de aglomeración al interior del Área Silvestre Protegida	(1 a 7)
I9	El nivel de tranquilidad que se produce al interior del Área Silvestre Protegida	(1 a 7)

### J.- EVALUACIÓN DE ZONA ALEDAÑA

Pensando en la zona aledaña al Área Silvestre Protegida, 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

J1	¿Cómo califica los caminos de acceso al Área Silvestre Protegida?	(1 a 7)	
J2	¿Cómo califica la señalización de la ruta para acceder al Área Silvestre Protegida?	(1 a 7)	
J3	¿Utilizó los almacenes para venta de alimentos / bebidas?	J3.1 ¿Cómo evalúa los almacenes para venta de alimentos /	(1 a 7)
J4	¿Utilizó las tiendas de souvenirs?	J4.1 ¿Cómo evalúa las tiendas de souvenirs en la zona	(1 a 7)
J5	¿Utilizó restaurantes o lugares para comer?	J5.1 ¿Cómo evalúa los restaurantes o lugares para comer en la	(1 a 7)
J6	¿Utilizó algún alojamiento en la zona aledaña?	J6.1 ¿Cómo evalúa los lugares para alojar de la zona aledaña?	(1 a 7)
J7	¿Utilizó los servicios turísticos?	J7.1 ¿Cómo evalúa los servicios turísticos de la zona aledaña?	(1 a 7)
J8	¿Utilizó los servicios de información turística?	J8.1 ¿Cómo evalúa los servicios de información turística de la	(1 a 7)
J9	¿Utilizó servicios de locomoción en la zona aledaña?	J9.1 ¿Cómo evalúa los servicios de locomoción de la zona	(1 a 7)
J10	<b>¿En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en la zona aledaña al parque?</b>	(1 a 7)	

### K.- CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO Y GRUPO ACOMPAÑANTE

¿Quién lo acompaña en su visita?	Solo 1 Pareja 2 Familia 3 Grupo de amigos 4 Grupo guiado 5						
<b>Si está en pareja o en grupo</b> Indique la constitución del grupo de visitantes, incluyendo al entrevistado, determinando la cantidad de acuerdo con género y rango etario	Constitución Grupo	Total	<18	18 a 29	30 a 50	51 a 64	> 65
	Hombres						
	Mujeres						
<b>Si está en pareja o en grupo</b> ¿Hay alguna persona con capacidades diferentes o con requerimientos especiales en su grupo?	Si 1 De qué tipo? Mental 1 Motriz 2 Visual 3 Auditiva 4 Edad Mayor 5 No 2 <b>Pase a siguiente ítem</b>						
Registre el género del encuestado/a	Femenino 1 Masculino 2						
¿Cuál es su nacionalidad?	Chilena 1 Otra (cuál):						
¿Dónde reside habitualmente ? (País, Región, Comuna)	País	Región			Comuna		
¿En qué rango de edad se encuentra?	Entre 18 y 29 años 1 Entre 30 y 50 2 Entre 51 y 64 3 65 años y más 4						
¿Cuál fue el último nivel de estudios que completó?	Básica/Primaria 1 Media/Secundaria 2 Técnica 3 Universitario/Terciaria/Superior 4						

Gracias por su tiempo.

Nombre Entrevistado		Teléfono (Nacional)
Encuestador		Fecha ____/____/2016
Supervisor		Fecha ____/____/2016