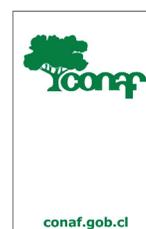




**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL
GERENCIA ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS**

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS
VISITANTES RESPECTO DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO OFRECIDO EN LAS ÁREAS SILVESTRES
PROTEGIDAS DEL ESTADO 2015**

INFORME NACIONAL



INFORME NACIONAL

INDICE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	4
I ANTECEDENTES	11
II OBJETIVOS	13
II METODOLOGÍA	14
IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	17
4.1 Información general	17
4.1.1 Experiencia en visitas a Parques y Reservas Nacionales	17
4.1.2 Características de la visita	19
4.1.3 Motivaciones para visitar la unidad	21
4.2 Expectativas en relación con la unidad	23
4.3 Dimensiones de análisis	25
4.3.1 Dimensión Acceso	25
4.3.2 Dimensión Personal	30
4.3.3 Dimensión Infraestructura	34
4.3.4 Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental	60
4.4 Servicios y actividades valoradas en la unidad	75
4.5 Servicios y actividades esperados en la unidad	77
4.6 Evaluación general de la visita	79
4.7 Evaluación cumplimiento de las expectativas	84
4.8 Comparación con visitas anteriores	86
4.9 Disposición a recomendar la unidad	86
V INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	87
VI ANÁLISIS DE GÉNERO	91
VII ZONA ALEDAÑA	94
VIII CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES	97
IX ANÁLISIS FODA	102
X CONCLUSIONES	103
XI NORMAS BÁSICAS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD	105
XII RECOMENDACIONES	106



search

INFORME NACIONAL

INDICE CONTENIDOS

ANEXO 1 Modelo de análisis	108
ANEXO 2 Indicadores de satisfacción	111
ANEXO 3 Presentación gráfica de resultados	112
ANEXO 4 Dimensiones de análisis, aspectos evaluados y propósitos	115
ANEXO 5 Cuestionario	128

INFORME NACIONAL 2015

RESUMEN EJECUTIVO

La **Evaluación de la percepción de los visitantes del servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado del año 2015** se realizó entre el 9 de enero y el 22 de febrero del 2015, y un total de 3561 encuestas en veinte parques y reservas nacionales incorporadas en la medición.

El estudio consideró un diseño que evalúa en forma independiente las distintas dimensiones que conforman la percepción de calidad de los servicios -Acceso, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades recreativas y de educación ambiental- y las expectativas para concurrir a la unidad, para requerir la evaluación general de la unidad. La evaluación general de la satisfacción con los servicios se conforma en el Indicador de calidad de servicios.

Este modelo permite estimar las incidencias de cada una de las dimensiones de servicio de los parques y reservas analizados que, en su conjunto, conforman la evaluación global de los servicios a nivel nacional.

1. Caracterización de los visitantes

La muestra consideró 3.561 entrevistados, con un total de 14.537 visitantes y un promedio de 4 personas por grupo. La distribución de los visitantes es homogénea en género, 50% cada uno, con un 60% de sujetos entre 18 a 50 años, 24% de menores de 18 años y un 5% de adultos mayores. Los entrevistados tienen mayoritariamente entre 18 y 50 años, 81%, son de nacionalidad chilena, 80%, proceden de la RM, 52%. Los extranjeros se distribuyen en un 10% de europeos, 6% de latinoamericanos, 3%, de América del Norte. Mayoritariamente tienen formación universitaria, 53%, con un 35% con formación media o menor, utilizan vehículo particular para trasladarse, 54%, con buses colectivos, 17%, y tour, 16%, como medios alternativos.

Un 67% de los entrevistados tiene experiencia en visitar ASP, visitan por primera vez la unidad, 72%; quienes la han visitado lo han hecho con un promedio de 5 ocasiones, el que se incrementa a 8.8 veces en el PN Puyehue, a 6.6 en la RN Río Clarillo y a 6.5 veces en el PN Laguna del Laja. La visita tiene una estadía de un día, 69%, con un 26% que permanece entre 2 y 5 días.

Las razones para elegir la unidad refieren la importancia del atractivo natural de éstas, 57%, y el interés en conocer la zona, 34%, o por recomendaciones de terceros, 25%. Se rescata como motivo de visita el conocerla previamente y por la cercanía de su lugar de residencia, ambos con 16%. Las expectativas en relación con la unidad apuntan a contar con servicios higiénicos y servicios básicos, senderos, zonas de camping y agua potable, conjuntamente con acceder a los atractivos naturales existentes.

2. Percepción de las dimensiones evaluadas

2.1 El Acceso al Área Silvestre Protegida

La Dimensión Acceso presenta una evaluación positiva en 17 de las 19 unidades en que se encuentra presente (el PN Lauca no dispone de la Dimensión). Seis unidades alcanzan valoraciones de excelencia - PN Laguna del Laja, Chiloé y Pan de Azúcar, y las RN Río de los

Cipreses, Río Clarillo, y Pingüino de Humboldt- y solo dos se encuentran bajo los parámetros, el PN Queulat y la RN Mocho Choshuenco

El Acceso recibe una evaluación positiva, 84%, con un bajo nivel de insuficiencias, poniendo de manifiesto un incremento en su valoración a medida que los entrevistados cuentan con mayor edad, tienen menores niveles educacionales, y son de origen nacional. La calificación positiva de la Dimensión se estructura sobre la base de un comportamiento positivo de sus componentes, donde se destaca la fluidez en el registro e ingreso, 90%, con aceptación de la información proporcionada por los Guardaparques, 84%, de los paneles de información, 83% y de los estacionamientos exteriores, 76%. Los estacionamientos y la información entregada por los Guardaparques presentan niveles de insuficiencia moderados.

2.2 Personal de Guardaparques

La Dimensión Personal es evaluada por visitantes que tuvieron interacción con Guardaparques al interior de las unidades, la que alcanza a 51%, y se incrementa en sujetos menores de 50 años, en visitantes nacionales, en quienes cuentan con menor nivel educacional y significativamente en quienes concurren a las unidades con estadías superiores al día. Se registra un comportamiento disímil en las unidades, con alta interacción en el PN Pan de Azúcar y en las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses, y reducida en los PN La Campana y Villarrica y, en particular, en la RN Los Flamencos, en la que no se cuenta con base muestral para realizar la evaluación de la Dimensión.

La calificación de la Dimensión alcanza niveles de excelencia, 93%, que se incrementa en quienes tienen más de 30 años y en quienes cuentan con menor nivel educacional. Los componentes alcanzan una evaluación homogénea y de excelencia, con excepción de la cantidad de Guardaparques al interior de las unidades. Se destaca la presentación de los Guardaparques, 97%, y la disposición mostrada, 94%, la pertinencia en sus indicaciones, 91%, y la preparación estimada para realizar sus funciones, 90%, presentando bajos niveles de insuficiencias, con excepción de la cantidad estimada de Guardaparques, cuyo indicador de focalización crítica es elevado, 12%. Los cinco componentes tienen incidencia en la evaluación de la Dimensión, asumiendo una mayor gravitación la preparación, .30, y la disposición mostrada, .20.

La totalidad de las unidades analizadas es calificada positivamente, con excepción de la RN Los Flamencos, en la que la baja interacción registrada con los visitantes no genera base de cálculo. Se destaca el nivel de excelencia obtenido por trece unidades así como la ausencia o baja presencia de indicadores de insuficiencia.

2.3 Infraestructura de la unidad

La Infraestructura presenta un comportamiento global inserto en un contexto positivo, 81%, con un indicador de insuficiencias en nivel bajo, 4%. Se registra una mayor valoración femenina, 83%, significativamente superior a la masculina, 79%, al igual que la asignada por sujetos con rangos superiores de edad y entre quienes tienen formación técnica o media en relación con los que poseen formación universitaria.

Los folletos de seguridad, con moderada recepción, y el área de cabañas, con un uso reducido, reciben calificaciones altamente positivas, 92% y 86%, mientras que el resto de los componentes alcanza evaluaciones positivas con excepción de los servicios higiénicos, 63%, y los kioscos de abastecimiento, 56%, ambos con elevados indicadores de focalización crítica

En la construcción de la satisfacción con la Dimensión tienen incidencia seis componentes, con un mayor peso de los estacionamientos interiores, .27, los caminos interiores, .21, y el área de meriendas, .20, participando también los puntos de agua, .15, los letreros de ubicación, .14, y los servicios higiénicos, .6.

Diez y siete unidades analizadas alcanzan una evaluación positiva, con niveles de excelencia los PN Laguna del Laja y Chiloé y las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses, mientras que con calificaciones negativas se encuentran la RN Mocho Choshuenco y los PN Villarrica y Torres del Paine. La RN Mocho Choshuenco y el PN Villarrica presentan una focalización crítica elevada.

Es necesario considerar una evaluación crítica en las distintas unidades en relación al comportamiento de sus componentes, en particular de las condiciones que presentan los servicios higiénicos, orientando la gestión a superar las falencias.

2.4 Actividades recreativas y educación ambiental

Las Actividades recreativas y educación ambiental tienen un uso relativamente homogéneo en sus componentes en la presente medición: senderos, 71%, miradores, 68%, zonas de baño recreativo, 69%, visualización de paneles educativos, 67%, mientras que los CIA fueron visitados por un 29% de los entrevistados. En este contexto la Dimensión tiene una evaluación positiva, 86%, con un bajo indicador de insuficiencias, 4%. con una mayor calificación en sujetos entre 51 y 64 años, 90%, significativamente superior a las valoraciones positivas alcanzadas en el resto de los tramos etarios, 88% y 87% en sujetos con formación técnica y Enseñanza Media respectivamente, con significación en relación con quienes poseen formación universitaria.

Los componentes de la Dimensión tienen un comportamiento positivo, donde se destaca la alta valoración asignada a los CIA, 91%. Los senderos obtienen un 86% de aceptación, los miradores 84%, las zonas de baño recreativo 85% y los paneles educativos 83%. La incidencia de los componentes en la construcción de la satisfacción con la Dimensión pone de manifiesto el mayor peso que adquieren los paneles educativos, .44, y los senderos, .31, mientras que los miradores aportan con .25.

Diez y nueve unidades tienen una evaluación positiva en la Dimensión, donde se destacan las calificaciones de excelencia de las RN Río Clarillo, Río de los Cipreses y Pingüino de Humboldt, y los PN Laguna del Laja y Conguillío. En forma negativa solo se registra el PN Villarrica, que presenta un indicador de focalización crítica elevado.

3 La evaluación general

La evaluación general de los servicios de las ASP incorporados en la medición es, 84%, con un bajo nivel de insuficiencia, 3%, evaluación positiva que se registra en los distintos segmentos analizados. Se destaca la mayor valoración femenina, 86%, significativamente superior a la

masculina, 83%, en visitantes entre 51 y 64 años, 90%, valor que es significativo en relación con el resto de los rangos etarios, en quienes poseen formación técnica y Enseñanza Media o menor, 87% cada uno, con una diferencia significativa en relación con quienes poseen formación universitaria. Los visitantes de origen extranjero le asignan una calificación positiva, 77%, la que es significativamente menor en relación con el resto de las evaluaciones.

El conjunto de unidades evaluadas presenta calificaciones insertas en un contexto positivo, donde se destacan las RN Río Clarillo, 97%, y Río de los Cipreses, 93%, conjuntamente con los PN Laguna del Laja, 95%, y Chiloé, 94%. El nivel de insuficiencias, con excepción del PN Villarrica, es bajo para el conjunto de parques y reservas nacionales.

4 Evaluación de las expectativas

El cumplimiento de las expectativas en relación con los servicios esperados en las unidades alcanza una alta valoración, 90%, que pone de manifiesto calificaciones estadísticamente superiores en sujetos de 51 a 64 años, 94%, en quienes poseen formación técnica, 94%, y en visitantes de origen nacional. La totalidad de las unidades analizadas registra valores positivos en esta variable, donde se destacan los PN Rapa Nui, 97%, Laguna del Laja, 94%, y las RN Río Clarillo, 97%, Río de los Cipreses, 95%, y Los Flamencos, 94%.

El análisis de este indicador lleva a considerar que los altos valores alcanzados por el cumplimiento de las expectativas están influidos por los atractivos existentes en los parques y reservas nacionales visitadas y no solamente por los servicios encontrados.

5 El Indicador de gestión

Los resultados obtenidos dan cuenta de Indicador de gestión positivo, 84%, el que se encuentra influido por el cumplimiento de las expectativas, .30, y la Infraestructura disponible en las unidades, .28, con menor participación de las Actividades recreativas y educación ambiental, .18, el Personal, .16, y la Dimensión Acceso, .11.

6 Zona Aledaña

Las zonas aledañas a las unidades en estudio tienen un moderado nivel moderado de uso. Se destaca un mayor uso relativo por visitantes extranjeros y en adultos jóvenes. Los almacenes de abastecimiento se declaran con mayor uso, 29%, en mayor medida en el segmento masculino, en adultos jóvenes, en sujetos con formación técnica, y por visitantes de origen extranjero. En menor medida se utilizaron la locomoción colectiva y los alojamientos y restaurantes.

La evaluación de la Zona aledaña se inserta en un plano negativo, 69%, con un indicador de insuficiencias moderado en su tramo superior, 9%. Alcanza una mejor calificación, estadísticamente significativa, en el segmento femenino, en adultos mayores y en sujetos que cuentan con menor nivel educacional.

Los servicios que obtienen calificaciones positivas son los servicios turísticos, 87%, los alojamientos, 78%, la información turística, 77%, y los restaurantes, 74%, mientras que los

restantes reciben evaluaciones negativas, almacenes, 67%, tiendas de souvenirs, 70%, y la locomoción colectiva, 70%.

Las condiciones de las rutas de acceso tienen una calificación negativa, 63%, y la señalización de la ruta 66%, presentando niveles elevados en la focalización crítica, 15% en cada caso.

7 Análisis FODA

Análisis de las variables externas e internas de la unidad, en base a variables evaluadas en el estudio.

CUADRO N° 4 FODA	
Interior de la unidad	
Fortalezas	Debilidades
<p>El desempeño del Personal genera una percepción altamente positiva en los visitantes que interactúan con éstos al interior de las unidades. Se valora su preparación y la actitud frente a las necesidades y requerimientos de los visitantes.</p> <p>Los senderos y miradores con que cuentan las unidades se conforman en aspectos gratificadores en la experiencia tenida en las unidades. Las zonas de baño recreativo en las unidades que las disponen complementan los aspectos valorados en las Actividades recreativas y educación ambiental.</p> <p>La implementación de la Infraestructura, dentro de un contexto dispar en distintas unidades, provee de un soporte eficiente a la realización de las actividades esperadas en las unidades</p>	<p>La escasa visualización de Guardaparques al interior de las unidades genera insatisfacción.</p> <p>La interacción del personal con visitantes al interior de las unidades es reducida y a concentrarse en visitantes con menor nivel educacional, chilenos, limitando la proyección de una imagen altamente positiva que transmite confiabilidad</p> <p>Moderada cobertura de la entrega de información y de la entrega de folletos de seguridad</p> <p>Los servicios higiénicos presentan condiciones de mantención y limpieza deficitarios en la mayoría de las unidades</p> <p>Condiciones presentes en las unidades generan una percepción diferencial en tipos de visitantes, con mayor valoración en quienes se encuentran en rangos mayores de edad y menor nivel educacional y menores indicadores en adultos jóvenes y sujetos con formación universitaria</p>
Exterior de la unidad	
Oportunidades	Amenazas
<p>Las características de las unidades facilitan el cumplimiento de las expectativas tenidas para su visita, avaladas por sus atractivos naturales.</p> <p>Incremento constante de visitantes a ÁSP.</p>	<p>Características de la ruta de acceso y de las zonas aledañas a unidades no facilitan condiciones favorables a su visita.</p>

8 Conclusiones

- 8.1** La población que concurre a las Áreas Silvestres Protegidas corresponde preferentemente a una clase de sujetos que valora la vida al aire libre y cuenta con experiencias que le permiten ajustar sus expectativas de servicios a las realidades que presentan los parques y reservas nacionales y las ofertas particulares de atractivos y actividades a realizar. La visita tiene un carácter familiar, con presencia importante de menores de 18 años. En forma alternativa la visita a las áreas silvestres protegidas se realiza en grupos de amigos y en pareja, con mayor participación de adultos jóvenes.
- 8.2** Las expectativas existentes en relación con la visita se enmarcan en acceder a los atractivos naturales existentes en las unidades, realizar actividades recreativas al aire libre y contar con una implementación de la infraestructura que les facilite la permanencia en condiciones adecuadas, en particular de servicios higiénicos y servicios básicos.
- 8.3** La visita a las unidades se realiza mayoritariamente por el día, tanto por la presencia de unidades que no consideran la pernoctación como por la concurrencia en tours o por motivos específicos de utilizar determinadas actividades, como realizar senderismo, utilizar áreas de baño recreativos.
- 8.4** La satisfacción tenida con los servicios de los parques y reservas nacionales se sustenta en la gratificación obtenida en la utilización de senderos y miradores y en la realización de las actividades esperadas, contando para ello con condiciones básicas de la implementación existentes en las unidades.
- 8.5** La actitud y disposición de los Guardaparques frente a requerimientos y necesidades de los visitantes, avalados por la estimación de una adecuada preparación se conforman en una de las fortalezas de los servicios entregados en las Áreas Silvestres Protegidas. Desde esta perspectiva es conveniente generar las condiciones que faciliten el incrementar el nivel de interacción de los Guardaparques al interior de las unidades.
- 8.6** La Dimensión Infraestructura presenta un comportamiento global positivo, poniendo de manifiesto su capacidad para ofrecer las condiciones necesarias y suficientes en su implementación que faciliten la estadía de los visitantes. En su análisis se requiere considerar que las calificaciones asignadas a la Dimensión no siempre reflejan cabalmente las evaluaciones de sus componentes, lo que se traduce en que se tiende a obviar la presencia de insuficiencias, lo que no permite traducir los resultados dando cuenta de la presencia formal de focos de mejoramiento.
- 8.7** El Acceso a las unidades genera una percepción positiva avalada por la rapidez y agilidad con que se realizan las actividades consideradas para recibir a los visitantes y entregar información acerca de la unidad que contribuye a facilitar su desplazamiento y estadía en los parques y reservas nacionales visitados. No obstante su adecuado comportamiento, es conveniente preocuparse de optimizar las condiciones que presentan los estacionamientos exteriores, dentro de las limitaciones que pueden tener algunas unidades, y de los contenidos y calidad de la información entregada tanto por los Guardaparques como por los paneles informativos dispuestos en la zona, aspectos que no siempre generan una percepción totalmente positiva en los visitantes.

8.8 Dentro de un contexto de la valoración marcadamente positiva de los servicios existentes en los parques y reservas nacionales analizadas se destaca una percepción más elevada en segmentos específicos, sujetos de mayores rangos etarios, con menor nivel educacional, de origen nacional. Se considera conveniente preocuparse de profundizar en la conducta manifestada por los adultos jóvenes y por sujetos con mayor formación educacional, universitaria, indagando en las condiciones existentes que los lleva a asumir una actitud más crítica en sus evaluaciones.

9. Recomendaciones

- 9.1** La adecuada recepción de los visitantes al ingresar a las unidades y la entrega de información completa sobre las características de los parques y reservas visitadas requiere ser realizada al conjunto de visitantes de las unidades.
- 9.2** Contar con material sobre normas de seguridad en todos los accesos a las unidades y sus sectores, velando por su entrega efectiva al conjunto de visitantes.
- 9.3** Reforzar la preparación de los Guardaparques para desarrollar destrezas y habilidades que faciliten la interacción con distintos tipos de visitantes tanto en el acceso a las unidades como al interior de éstas.
- 9.4** Considerar estrategias alternativas en la distribución de los Guardaparques al interior de las unidades que faciliten su visualización.
- 9.5** Preocuparse de la adecuada mantención y limpieza de los servicios higiénicos, estableciendo rutinas de mantenimiento en el curso del día que aseguren su utilización en condiciones óptimas.
- 9.6** Revisar las condiciones y contenidos de los paneles informativos existentes en los accesos a las unidades y sus sectores

I ANTECEDENTES

La **Corporación Nacional Forestal, CONAF**, es una entidad de derecho privada dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya principal tarea es administrar la política forestal de Chile y fomentar el desarrollo del sector. Para orientar su acción se ha definido como misión el “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”.

Entre sus funciones CONAF está encargada de la administración de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, 101 reservas nacionales, parques nacionales y monumentos naturales en las distintas regiones del país, las que se encuentran abiertas a la comunidad, desarrollando actividades tendientes a la protección y conservación de sus recursos. Con este propósito se ha definido objetivos estratégicos orientados a un mejoramiento continuo de sus procesos internos a través de un modelo de gestión que define la mantención de altos estándares de calidad en la atención de los visitantes. Esta estrategia se ha traducido en un incremento de la visita a sus unidades, la que junto con las características naturales con que cuentan ofrecen instalaciones que permiten hacer más grata la experiencia.

De acuerdo con las definiciones planteadas por el modelo de gestión implementado para las áreas silvestres protegidas abiertas a la comunidad, se ha establecido la medición de la percepción de los usuarios para establecer un indicador de gestión en términos de la satisfacción tenida por los usuarios con los servicios existentes en las unidades visitadas, actividad que se realiza anualmente desde el año 2002.

Para la temporada 2015 la **Corporación Nacional Forestal** implementó la realización de una nueva medición de su indicador de gestión a través de un estudio de carácter cuantitativo que entregue información respecto de la satisfacción con la calidad del servicio ofrecido al interior de las Áreas Silvestres Protegidas. Esta evaluación considera medir la satisfacción de los visitantes en veinte unidades en las quince regiones del país.

Las instalaciones incorporadas a evaluación son las siguientes.

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

La medición de la satisfacción con los servicios ofrecidos en las Áreas Silvestres Protegidas considera recabar la percepción que los usuarios tienen de las dimensiones de servicios y sus componentes sobre los que se construye la satisfacción con éstos –Acceso a la unidad, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades de recreación y educación ambiental-, para requerir la evaluación general y la satisfacción de las expectativas tenidas para concurrir a la unidad. Se registra en forma complementaria la percepción de la Zona aledaña a las unidades, la que no se incorpora en la estimación del indicador de gestión por corresponder a servicios que no se encuentran bajo la jurisdicción de la Institución.

En la evaluación se utiliza una escala de notas de siete puntos en la que el indicador de satisfacción es la sumatoria de las notas siete y seis, estableciendo como indicador de insuficiencia o de focalización crítica la sumatoria de las calificaciones con notas uno, dos, tres o cuatro. (Ver Anexo 1, Modelo de Análisis). Las notas cinco se consideran neutras y no contribuyen a la estimación de la satisfacción ni de la insuficiencia.

El indicador de gestión definido por la Institución tanto para el ámbito nacional como para cada Área Silvestre Protegida, se construye mediante la estimación de la resultante de dividir el **Número de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP el año t por el Número de visitantes encuestado el año t * 100**. Los valores referidos a los visitantes que califican la calidad del servicio de cada unidad son ponderados por el peso relativo de éstas en función del número de visitas tenidas en el mes de febrero del 2015.

II OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

El objetivo general 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 del estudio a través de sus opiniones y percepciones.

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, **“Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de los Parques y Reservas Nacionales el año 2015”**.
- 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 Analizar el indicador de gestión y la evaluación de las dimensiones de la satisfacción -Acceso al Área Silvestre Protegida, Personal de Guardaparques, Infraestructura y Actividades recreativas y educación ambiental- y expresarlo en documentos que reflejen la opinión de los visitantes de las unidades consideradas en el estudio.
- 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 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 de servicios de los Parques y Reservas Nacionales.
- 2.2.6 Hacer propuestas de mejoramiento de la calidad de los servicios en los Parques y Reservas Nacionales, 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 por ASP.
- 2.2.8 Analizar la calidad de los servicios de los Parques y Reservas Nacionales de acuerdo con el enfoque de género.

III METODOLOGÍA

El estudio corresponde a una investigación de carácter cuantitativa y de análisis estadístico de la información recolectada, a través de la aplicación de encuestas, mediante entrevistas presenciales a una muestra representativa de los visitantes a los Parques o Reservas Nacionales de la Corporación Nacional Forestal.

3.1 Diseño muestral

El estudio considera un diseño muestral con representatividad de cada unidad considerada, con una distribución de los tamaños muestrales de las unidades en evaluación de acuerdo con su presencia en cada una de las regiones. Los indicadores nacionales consideran la ponderación de los resultados con aplicación de factores de expansión asociados a los niveles de visitación en el mes de febrero del 2015 de cada Área Silvestre Protegida incorporada en el estudio.

3.2 Universo de estudio

El universo del estudio está conformado por todos los visitantes que concurren a los Parques y Reservas Nacionales.

3.3 Población objetivo

La población objetivo está definida como hombres y mujeres, de 18 años y más, que visitan las Áreas Silvestres Protegidas en estudio en el curso del mes de enero y febrero del 2015.

3.4 Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó utilizando un procedimiento de muestreo aleatorio por conveniencia, de carácter aporportional en relación con el nivel de visitación de cada Área Silvestre Protegida en estudio.

3.5 Tamaño y composición de la muestra

La muestra final está conformada por 3.561 entrevistados, realizadas en los sectores de las unidades considerados en el estudio, con la siguiente distribución en función de las variables de análisis considerados en la evaluación.

Variable	Muestra	
Género	Masculino	1828
	Femenino	1733
Nacionalidad	Chilena	2830
	Extranjera	731
Rango etario	Entre 18 y 29 años	1224
	Entre 30 y 50 años	1665
	Entre 51 y 64 años	426
	Mayores 65 años	246
Educación	Media o menos	1235
	Técnica	433
	Universitaria	1893
Experiencia en unidad	Ha visitado	981
	No ha visitado	2580
Experiencia en otras unidades	Ha visitado	2370
	No ha visitado	1191

El error muestral para el total de las unidades considera la estimación para procedimientos de selección aleatorios simples de muestras finitas (con la corrección por el tamaño de la población respectiva). Asumiendo varianza máxima y con un nivel de confianza del 95% el error muestral máximo es de $\pm 1.7\%$.

3.6 Dimensiones

Las dimensiones que se encuentran a la base de la conformación de la satisfacción consideradas en la determinación del Indicador de Gestión en usuarios que han visitado las Áreas Silvestres Protegidas son:

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

3.7 Instrumento de recolección

El instrumento de recolección utilizado en la medición actual –año 2015--corresponde a 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 modificaciones concordadas con la Contraparte Técnica orientadas a facilitar su aplicación. Fue sometido a un procedimiento de validación mediante su aplicación en un pretest realizado en la Reserva Nacional Río Clarillo y en el Parque Nacional La Campana, los días 19 y 21 de diciembre del 2014. El tamaño de la muestra piloto alcanzó a 40 entrevistas, correspondiendo 22 encuestas en la RN Río Clarillo y 18 encuestas en el PN La Campana..

El tiempo para aplicar el cuestionario oscila entre 12 y 20 minutos, dependiendo de los aspectos a evaluar en cada sector de las unidades consideradas.

El cuestionario utilizado en la medición se incorpora en Anexo 5 Cuestionario.

3.8 Fecha de realización

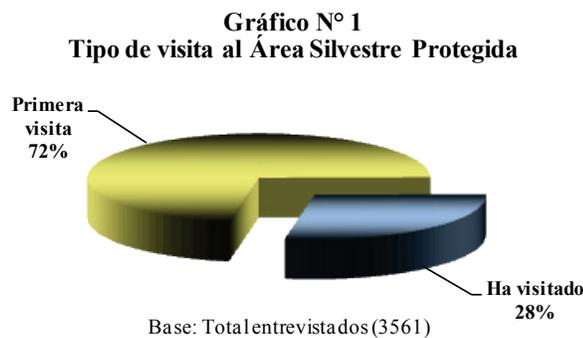
El trabajo de campo fue realizado entre el 9 de enero y el 22 de febrero del 2015.

IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 INFORMACIÓN GENERAL

4.1.1 Experiencia en visitas a Parques y Reservas Nacionales

La experiencia en visitar el Área Silvestres Protegida alcanza a un 28% de los visitantes, con un comportamiento homogéneo en la variable género, experiencia que se incrementa en sujetos mayores de 30 años y alcanza al 35% de los adultos mayores. Se destaca la experiencia en visitar las unidades RN Río Clarillo, 69%, PN La Campana, 45%, y la RN Río de los Cipreses, 52%.



Los visitantes que concurren por primera vez a la unidad visitada, 72%, se incrementan en los adultos jóvenes, 81%, y en la RN Los Flamencos, 92%, RN Pingüino de Humboldt y el PN Queulat, 91%.

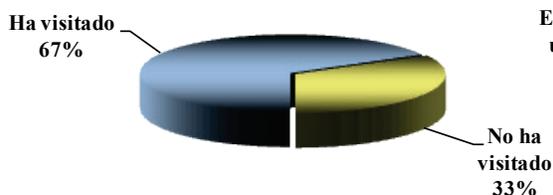
Tabla N° 1 Calidad visita ASP										
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.561	1.828	1.733	1.224	1.665	426	246	1.235	433	1.893
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Primera vez	73	72	73	81	68	72	65	67	71	76
Lo ha visitado antes	27	28	27	19	32	28	35	33	29	24

Se registra la incidencia del nivel educacional de los visitantes en la calidad de la visita a la unidad utilizada: la visita previa a la unidad se incrementa a medida que los entrevistados poseen un menor nivel educacional, con una diferencia estadísticamente significativa entre quienes cuentan con Enseñanza Media o menor y los que poseen formación universitaria.

El promedio de visitas previas a la unidad alcanza a 5.0, siendo la moda en dos ocasiones, 33%. Se registra una mayor experiencia previa en la unidad visitada del género masculino, 5.2 oportunidades, mientras que el femenino declara un promedio de 4.7 ocasiones.

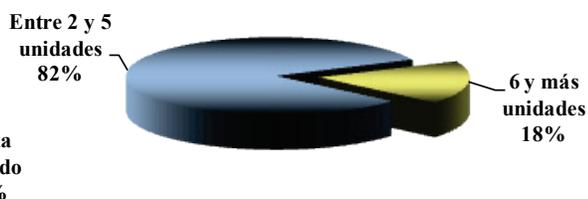
El nivel de experiencias en visitar otras áreas silvestres protegidas da cuenta que un 67% de los entrevistados declara haber realizado visitas, registrando un incremento de esta conducta en el segmento masculino, 69%, homogeneidad en la variable etaria y una mayor visitación a medida que se cuenta con mayor nivel educacional, alcanzando al 72% en universitarios. En la variable nacionalidad se registra una mayor visitación en sujetos nacionales, 71%, al mismo tiempo que en quienes concurren actualmente a la unidad por más de un día, 70%

Gráfico N°2
Nivel de visita Áreas Silvestres Protegidas



Base: Total entrevistados (3561)

Gráfico N°3
Cantidad de visita Áreas Silvestres Protegidas



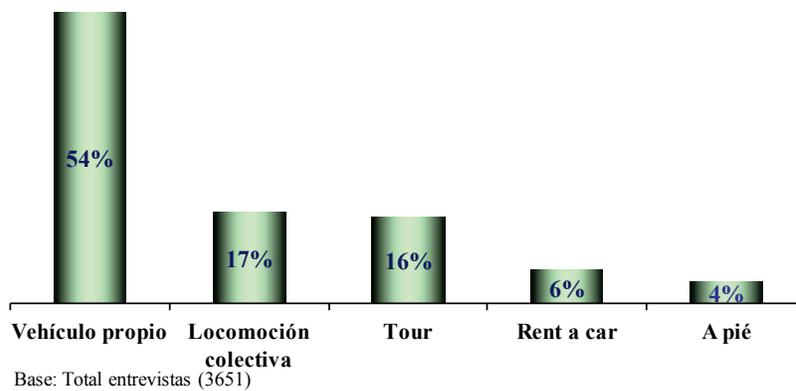
Base: Han visitado (2370)

La mayoría de quienes han visitado otras áreas silvestres protegidas declara haber concurrido preferentemente entre 2 y 5 unidades, 82%, porcentaje que se incrementa en el segmento femenino a 84%, mientras que en el segmento masculino se incrementa la visita a seis unidades o más a 20%. Se registra una mayor cantidad de unidades visitadas en menores de 50 años, 19%, en universitarios, 22%, disminuyendo a medida que se cuenta con menor formación educacional.

4.1.2 Características de la visita

El transporte utilizado para acceder a las unidades visitadas es preferentemente el vehículo propio, 54%, donde se destacan los sujetos entre 30 y 50 años, 65%, decreciendo en adultos jóvenes, 39%, y en menor medida los adultos mayores, 49%. El vehículo propio es más utilizado en sujetos con formación técnica o media, 61%, y visitantes nacionales, 63%, y en quienes visitan el PN Laguna del Laja, 91%, RN Río Clarillo y RN Río de los Cipreses, 89% ambos.

Gráfico N°4
Medios de traslado utilizados



La utilización de locomoción colectiva como medio de traslado a las unidades lo declara un 17% de los entrevistados, el que se incrementa en adultos jóvenes a 29%, en sujetos con Enseñanza Media, 19%, extranjeros, 20%, y en quienes concurren a las unidades con permanencia superior a un día. Se incrementa su uso en PN Torres del Paine, 51%, el PN Chiloé, 45%, y en el PN Huerquehue, 42%.

El de tours tiene un comportamiento diferencial. Es declarado por un 16% de los entrevistados, con mayor participación femenina, 18%, de adultos mayores, 28%, universitarios, 21%, extranjeros, 35%, y en quienes concurren a las unidades por el día. Se registra una mayor utilización en las RN Los Flamencos, 65%, y Pampa del Tamarugal, 64%.

Tabla N 2 Medios de traslado utilizados

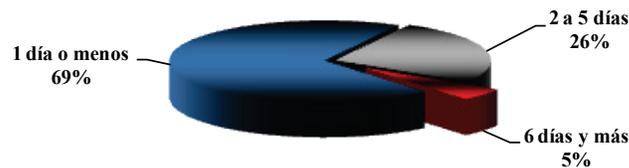
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.561	1.828	1.733	1.224	1.665	426	246	1.235	433	1.893
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Vehículo propio	54	55	53	39	65	58	49	61	61	48
Locomoción colectiva	17	16	18	29	11	8	10	19	13	16
Tour	16	13	18	16	13	21	29	9	15	21
Rent a car	6	6	6	4	6	9	7	2	6	8
A pié	4	5	3	8	2	1	2	5	4	3
Bicicleta / a dedo	2	2	2	4	1	1	*	2	2	2
Bus particular	1	2	1	1	1	1	4	2	*	1

La utilización de renta car como medio de traslado, 6%, es homogénea a nivel de género de los entrevistados y se incrementa en sujetos entre 50 y 64 años, 9%, en universitarios, 9% y extranjeros, 16%. Su uso se registra en mayor medida en los PN Rapa Nui, 38%, Lauca, 17%, y Torres del Paine, 14%.

El traslado a pié o en bicicleta y a dedo, utilizado por un 4% y 2% de los entrevistados, aparece como una conducta preferentemente de adulto joven y en quienes permanecen por más de un día en la unidad el traslado a pie, y por extranjeros el uso de bicicleta o hacer dedo.

La permanencia en las unidades preferentemente es por el día, 70%, influida por siete unidades en las que no se consideran estadías mayores (PN Lauca, Villarrica y Rapa Nui, y RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt y Río Clarillo). La visita diaria se incrementa en el segmento femenino, 71%, y con la edad de los visitantes, llegando al 86% en los adultos mayores, en extranjeros, 73%.

**Gráfico N°5
Tiempo de permanencia**



Base: Han visitado con anterioridad (3561)

En las estadías con mayor permanencia se destaca el segmento masculino, los adultos jóvenes, y las unidades RN Río de los Cipreses y los PN Pan de Azúcar, Radal Siete Tazas y Conguillio.

Tabla N 3 Permanencia en ASP

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.561	1.828	1.733	1.224	1.665	426	246	1.235	433	1.893
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Un día o menos	69	67	71	63	680	80	86	69	74	67
Dos a cinco días	26	28	24	30	27	17	13	26	22	26
Seis días o más	5	5	6	7	5	3	1	5	4	6
Promedio	1,9	2,0	1,9	2,2	2,0	1,6	1,3	1,9	1,7	2,0

El promedio de permanencia en las unidades alcanza a 2 días, donde se destacan los PN Torres del Paine, 5.9, Radal Siete Tazas, 3.6, y Pan de Azúcar, 2.8, y la RN Río de los Cipreses, 3.2.

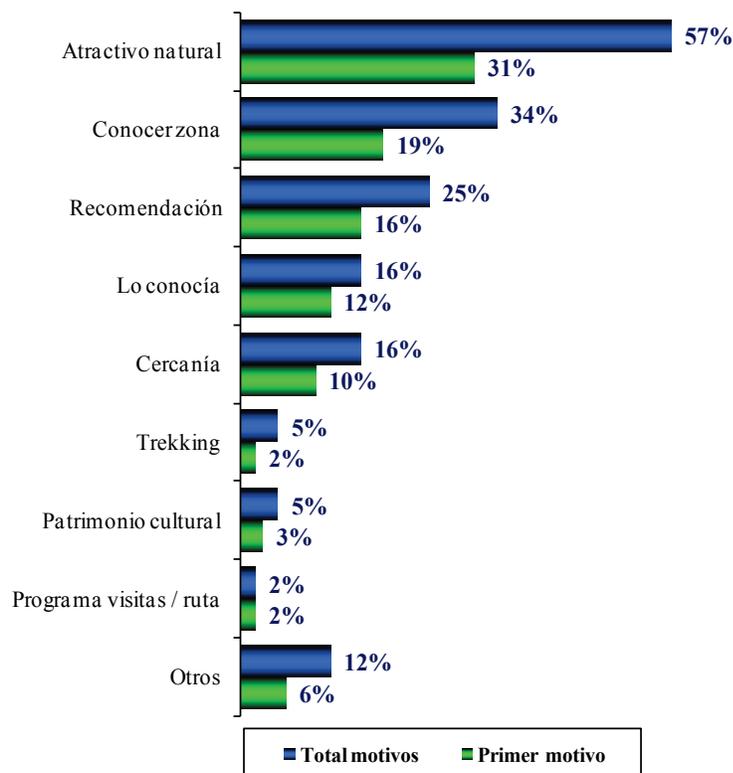
En términos poblacionales se destacan por una estadía promedio mayor los adultos jóvenes, 2.7 días, y los sujetos con formación universitaria, 2.3 días.

4.1.3 Motivaciones para visitar la unidad

Las motivaciones declaradas para elegir la unidad visitada presentan como característica una alta homogeneidad en las distintas variables analizadas en el estudio.

Los atractivos naturales presentes en las unidades elegidas se conforma en la principal motivación, mencionada por un tercio de los entrevistados en primer lugar y por un 57% en el total de respuestas entregadas, motivación que dentro de una marcada homogeneidad se destaca en los visitantes de origen extranjero, 63%.

Gráfico N° 6
Motivos elección unidad



Base: Total entrevistas (3559)

En una segunda posición se menciona el interés por conocer la zona, declarado en forma homogénea en las variables analizadas

La recomendación que se les ha dado de la unidad se conforma en una motivación para el 25% de los entrevistados, motivación en la que se destaca la mayor mención en adultos jóvenes, 29%.

Para un 16% de los entrevistados la principal motivación señalada se refiere a su previo conocimiento de la unidad, aspecto que se incrementa a 22% en adultos mayores, en sujetos con Enseñanza Media y en visitantes de origen nacional.

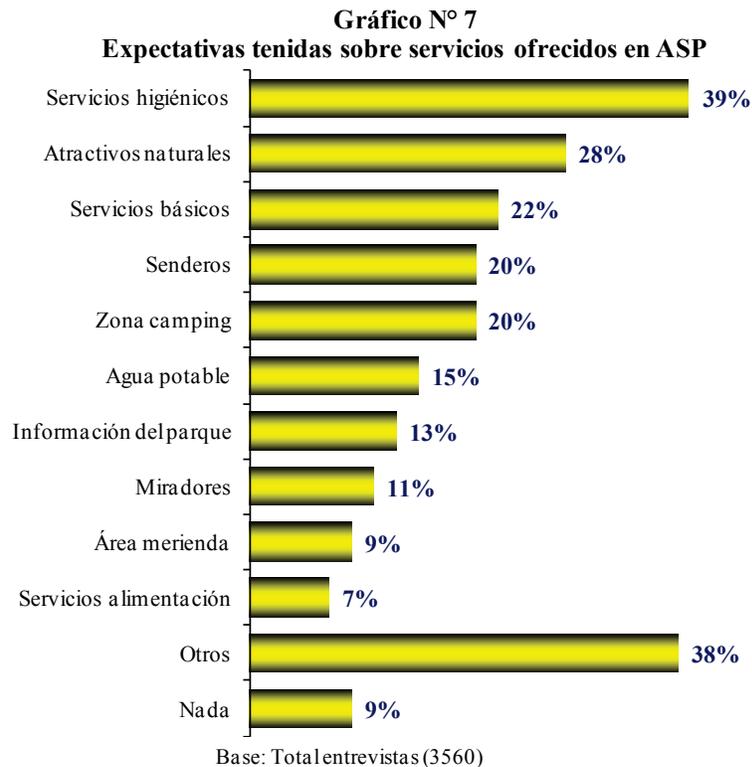
La cercanía con el lugar de residencia es otro motivador presente en la elección de la unidad visitada, 16%, donde dentro de la homogeneidad en las respuestas se registra una menor mención en adultos mayores, 7%.

Otro aspecto que se reporta como motivador de la elección se refiere a la alternativa que ofrece la unidad para realizar actividades de trekking, 5%, donde se destacan las menciones de los adultos jóvenes y los visitantes de origen extranjero.

Cierra la relación de menciones entregadas las características propias de las unidades como patrimonios culturales o arqueológicos, 5% de los entrevistados, motivador en el que se destaca la participación de sujetos entre 51 y 64 años, 8%, y por visitantes de origen extranjero, 9%.

4.2 EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON LAS UNIDADES

Las expectativas sobre los servicios esperados en las unidades visitadas dan cuenta de una orientación a privilegiar aquellos aspectos que les faciliten una estadía en condiciones gratas, la presencia de aspectos asociados a la implementación de las unidades, los que son complementados por la disponibilidad de actividades recreativas, senderos y miradores, todo ello inserto en el poder acceder a los atractivos que motivaron la elección.



Las distribuciones de frecuencias al interior de las distintas variables ponen de manifiesto una marcada homogeneidad en los aspectos mencionados por ambos géneros, siendo la variable etaria la que genera matices diferenciales.

La disponibilidad de servicios higiénicos es el aspecto más esperado de acuerdo con las menciones entregadas por los entrevistados, 39%, donde se destaca la mayor mención en sujetos menores de 50 años, y en los visitantes que concurren a las unidades por estadías superiores al día.

Los atractivos naturales existentes en la unidad se menciona como la expectativa tenida por un 28% de los entrevistados, mencionados en mayor medida por mayores de 51 años.

La disponibilidad de servicios básicos, concepto amplio que no identifica en particular a los que se refieren, se menciona por una quinta parte de los entrevistados, 22%, incrementándose en adultos jóvenes, 25%, y en quienes concurren para pernoctar en las unidades.

La existencia de senderos y de zonas de camping son mencionadas por un quinto de los entrevistados respectivamente, 20%, poniendo de manifiesto una mayor participación en adultos

jóvenes y en universitarios, a los que se agregan visitantes de origen extranjero en relación con los senderos.

La disponibilidad de agua potable se menciona de manera homogénea por un 15% de los entrevistados, mientras que el contar con información sobre la unidad visitada se reporta por un 13%, incrementándose en sujetos entre 51 y 64 años y en universitarios.

Con un 11% de menciones se hace presente la expectativa de acceder a los miradores existentes en las unidades, mientras que un 9% menciona la disponibilidad de áreas de merienda, de zonas de picnic, donde se destacan los adultos mayores, sujetos con menor nivel educacional, técnico o medio, y visitantes de nacionales.

4.3 LAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS

4.3.1 Dimensión Acceso

La Dimensión Acceso se encuentra conformada por la evaluación de la fluidez en el pago en la boletería conjuntamente con la toma de datos por el personal de CONAF, la visualización y calificación de los paneles informativos en la entrada, la evaluación de estacionamientos en el sector de acceso por quienes lo utilizan y la calificación de la información entregada por personal de Guardaparques a la llegada a las unidades en aquellos visitantes que las recibieron.

El Acceso cuenta con una valoración positiva, 84%, con un indicador de insuficiencias bajo, 4%. Se registra una valoración homogénea en la variable género de los entrevistados, y un incremento en la calificación asignada a medida que los sujetos se encuentran en rangos de mayor edad, alcanzando a 89% en adultos mayores. En visitantes que cuentan con Enseñanza Media y en quienes son de origen nacional se le asigna un 86% de satisfacción.

Tabla N 4 Satisfacción Acceso

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.304	1.699	1.605	1.120	1.576	386	222	1.178	392	1.734
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	84	84	84	82	85	85	89	86	85	82
Satisfacción negativa	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5
Promedio	6,3	6,2	6,3	6,2	6,3	6,3	6,4	6,4	6,3	6,2

El comportamiento de la Dimensión Acceso da cuenta de una percepción positiva de los visitantes para la mayoría de las unidades en estudio, con un 89% de ellas con un indicador de satisfacción por sobre los estándares definidos por la Institución, con solo dos unidades –RN Mocho Choshuenco y PN Queulat- que no satisfacen este criterio (en el PN Lauca no se considera la presencia de Acceso).

Se destaca la valoración de excelencia, calificaciones sobre 90% de satisfacción, asignada a seis unidades evaluadas, los PN Laguna del Laja, Chiloé y Pan de Azúcar y las RN Río Clarillo, Río de los Cipreses y Pingüino de Humboldt, todas con un bajo nivel de insuficiencias.

Se encuentran en una posición deficitaria el PN Queulat, que alcanza un nivel de aceptación positivo básico, 73%, con un indicador de focalización crítica reducido, 1%, mientras que la RN Mocho Choshuenco se inserta en un contexto negativo, 67%, con insuficiencias en un nivel moderado en su rango superior, 9%.

Los niveles de insuficiencia estimados en las unidades se encuentran mayoritariamente bajos, con excepción de la RN Mocho Choshuenco ya señalado y los PN Puyehue y Villarrica, que generan moderadas insuficiencias.

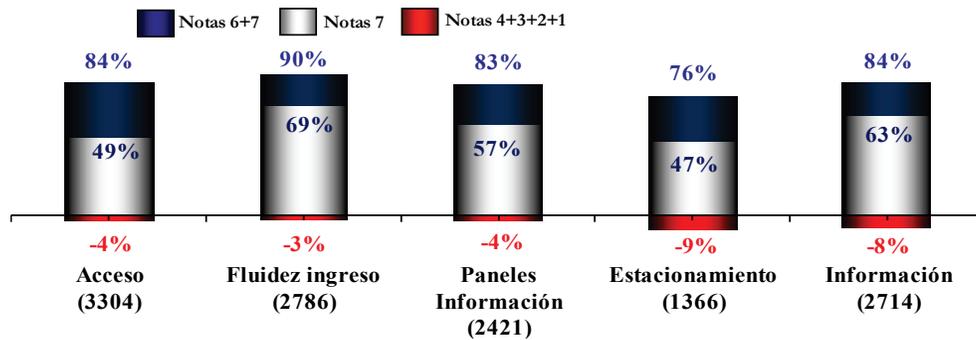
Tabla N°5 Evaluación Dimensión Acceso			
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Río Clarillo	97	78	0
PN Laguna del Laja	96	79	1
PN Chiloé	93	64	1
RN Pingüino de Humboldt	92	60	2
RN Río de los Cipreses	91	62	3
PN Pan de Azúcar	91	57	2
PN La Campana	90	52	3
RN Pampa del Tamarugal	85	38	4
PN Radal Siete Tazas	84	51	4
PN Vicente Pérez Rosales	84	46	5
PN Huerquehue	83	52	5
PN Conguillío	81	28	6
PN Torres del Paine	79	33	6
PN Rapa Nui	78	43	4
PN Villarrica	78	49	10
RN Los Flamencos	77	41	2
PN Puyehue	76	41	8
PN Queulat	73	27	1
RN Mocho Choshuenco	67	27	9
PN Lauca*			
Indicador Nacional	84	49	4
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

- El PN Lauca no cuenta con un acceso definido por lo que no se incorpora en la evaluación de la Dimensión.

La evaluación de los componentes de la Dimensión da cuenta de una percepción positiva del conjunto de servicios del Acceso, los que presentan valoraciones diferenciales que ponen de manifiesta cierta heterogeneidad.

Se destaca la alta valoración asignada a la fluidez con que se realiza el ingreso a la unidad, 90%, con un indicador de insuficiencias en rangos bajos, 3%, mientras que los paneles informativos dispuestos en el acceso y la información proporcionada por el personal respecto de servicios disponibles, normas de conducta a considerar e indicaciones para desenvolverse con adecuación en la unidad, se califican en niveles claramente positivos, 83% y 84% respectivamente, con bajo indicador de focalización crítica el primero y moderado el segundo.

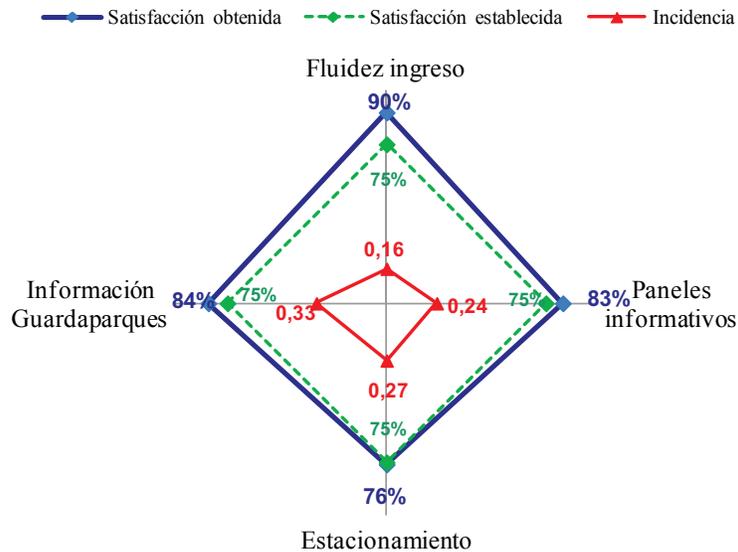
Gráfico N° 8
Evaluación servicios en Acceso



Los estacionamientos dispuestos en el acceso a las unidades, por su parte, alcanzan una evaluación positiva, 76%, presentando un indicador de insuficiencias moderado en su rango superior que requiere ser analizado para introducir las correcciones necesarias.

Figura 1 muestra los niveles de satisfacción de los cuatro componentes que se evalúan en la Dimensión Acceso y su respectiva incidencia. Los puntos más alejados del centro definen los componentes con mayor nivel de satisfacción, que en este caso corresponde a la rapidez y fluidez en el ingreso, mientras que los puntos más cercanos al centro son los que tienen menor nivel de satisfacción, condición en la que se encuentran los estacionamientos exteriores dispuestos en las unidades.

Figura 1: Nivel de satisfacción componentes Acceso



La línea punteada verde indica el nivel de satisfacción definido por la Institución, 75%, estándar que satisfacen los cuatro componentes de la Dimensión.

La aplicación de un Análisis de Regresión Múltiple entrega la incidencia que tienen las evaluaciones de los componentes en la construcción de la satisfacción con la Dimensión Acceso. Implica que por cada punto que se incremente un componente que incida en la valoración tenderá

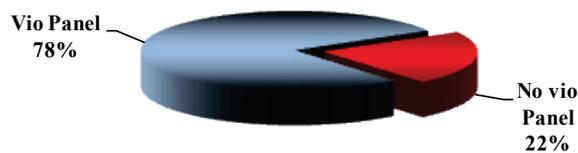
a incrementar la satisfacción con la Dimensión en el monto de la incidencia alcanzado. El Análisis de Regresión aplicado da cuenta de la incidencia que asume en el acceso a las unidades la información que proporcionan los Guardaparques y la considerada en los paneles informativos .33 y .24 respectivamente. Los estacionamientos dispuestos en el acceso tienen un aporte de .27 en la construcción de la satisfacción con la Dimensión, mientras que la fluidez en el ingreso tiene una participación menor.

De la información obtenida queda de manifiesto que los esfuerzos en esta Dimensión deberían orientarse a optimizar la información que se les proporciona a los visitantes, en particular la entregada por los Guardaparques, reforzando los patrones desarrollados y los contenidos y presentación de los paneles. Al mismo tiempo se requiere considerar las insuficiencias existentes en los estacionamientos exteriores de la unidad para superar las falencias contribuyendo a optimizar el indicador de la Dimensión.

La fluidez y rapidez en el pago del ingreso y toma de datos es valorada positivamente, 90%, con un indicador de insuficiencias bajo, 3%. Presenta homogeneidad en la calificación por género y en la variable etaria se registra un incremento en la valoración a medida que los visitantes tienen mayor edad, alcanzando a un 93% en adultos mayores. Se destaca la fluidez en los PN Laguna del Laja y Chiloé, con 98% y 97% de satisfacción.

Los paneles de información del acceso fueron visualizados por el 78% de los entrevistados, en mayor medida por el segmento masculino, los adultos jóvenes y por quienes poseen formación universitaria. Este componente no se encuentra disponible en los PN Lauca y Laguna del Laja.

Gráfico N° 9
Nivel de visualización Paneles informativos



Base: Total entrevistados (3109)

Los paneles informativos son calificados en forma positiva, 83%, con un indicador de insuficiencias en niveles bajos, 4%. Se registra una mayor en adultos mayores, 89%, y en sujetos con menor nivel educacional, Enseñanza Media o menor, 87%.

Los estacionamientos del ingreso a la unidad fueron utilizados por un 56% de los visitantes y cuentan con una aceptación positiva, 76%, con un indicador de insuficiencias moderado en su rango superior, 9%. Su valoración se incrementa en el segmento femenino, 79%, manteniendo ambos géneros valores de insuficiencia que es necesario revisar y corregir –en particular en los PN La Campana, Villarrica, Queulat y la RN Mocho Choshuenco.

La recepción de información por los Guardaparques en el Acceso alcanza a 76%, la que se incrementa en visitantes masculinos, 79%, en sujetos con Enseñanza Media o menor y de nacionalidad chilena, 82% ambos, disminuyendo marcadamente en extranjeros, 54%. Los

visitantes que concurren a las unidades con estadías superiores al día manifiestan una mayor recepción de información, 94%.

Gráfico N° 10
Nivel de recepción información en Acceso



Base: Total entrevistados (2421)

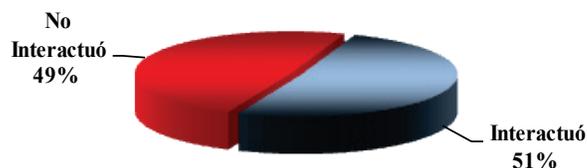
La evaluación asignada a la información recibida se inserta en un plano positivo, 84%, con homogeneidad en la variable género y la tendencia a incrementar la valoración en mayores de 30 años, en sujetos con menor nivel educacional, técnico o medio, 85. Se destaca la alta valoración obtenida por el componente en las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses y los PN Pan de Azúcar y Laguna del Laja, mientras que en la RN Los Flamencos se la califica de manera marcadamente negativa, 50%, situación que se hace necesario analizar y corregir.

4.3.2 Dimensión Personal

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

La interacción de los visitantes con Guardaparques al interior de la unidad es declarada por un 51% de los entrevistados, homogéneo en la variable género, se incrementa en menores de 50 años en sujetos con menor nivel educacional. En visitantes nacionales alcanza a un 55% y se reduce en extranjeros, 32%, mientras que quienes tienen estadías superiores al día alcanza a 67%. Se registra una alta interacción en las RN Pingüino de Humboldt, 95%, Río Clarillo, 87% y Río de los Cipreses, 87%, mientras que aparece reducida en la RN Los Flamencos, 4%, y en los PN La Campana, 18%, y Villarrica, 13%.

Gráfico N°11
Nivel de Interacción con Guardaparques al interior unidad



Base: Total entrevistados (3561)

La Dimensión alcanza una alta valoración, de excelencia, 93%, con bajas insuficiencias, 1%, registrándose una tendencia a incrementar la valoración en sujetos sobre 30 años y en quienes poseen Enseñanza Media, 95%.

Tabla N 6 Satisfacción Personal Guardaparques

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	1.805	927	878	632	872	205	96	656	232	917
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	93	93	92	90	94	95	95	95	92	91
Satisfacción negativa	1	1	2	2	1	1	0	1	1	2
Promedio	6,5	6,5	6,5	6,4	6,5	6,6	6,6	6,6	6,6	6,4

El comportamiento de la Dimensión en las unidades evaluadas pone de manifiesto una valoración positiva generalizada, con la presencia de unidades que alcanzan calificaciones de excelencia, donde se destacan las RN Río Clarillo, Río de los Cipreses y Pampa del Tamarugal y los PN Laguna del Laja, Vicente Pérez Rosales, Lauca, Conguillio y Chiloé, a las que se agrega Pan de Azúcar.

De manera consistente con la aceptación altamente positiva de la Dimensión en las unidades insertas en la medición, se registra un bajo nivel de insuficiencias.

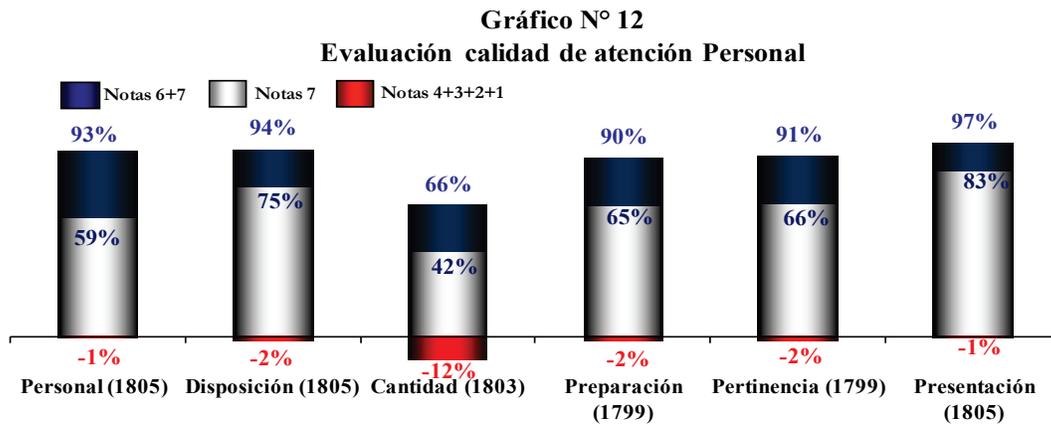
Tabla N 7 Evaluación Dimensión Personal			
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Río Clarillo	98	84	0
PN Laguna del Laja	97	65	0
PN Radal Siete Tazas	97	57	0
PN Chiloé	96	72	0
RN Río de los Cipreses	96	69	1
PN Huerquehue	95	63	1
PN Lauca	95	53	0
PN Vicente Pérez Rosales	94	79	3
RN Pampa del Tamarugal	93	51	1
PN Conguillío	93	36	0
PN Pan de Azúcar	92	55	1
PN Villarrica	92	54	0
RN Pingüino de Humboldt	91	70	1
PN La Campana	89	33	4
RN Mocho Choshuenco	89	50	2
PN Puyehue	86	67	0
PN Queulat	86	41	4
PN Torres del Paine	83	39	5
PN Rapa Nui	82	44	3
RN Los Flamencos*			
Indicador Nacional	93	59	1
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

Los componentes de la Dimensión alcanzan calificaciones altamente positivas, con excepción de la cantidad de Guardaparques visualizados al interior de la unidad, que se inserta en niveles negativos.

La presentación de los Guardaparques obtiene la mayor valoración, 97%, con un reducido nivel de insuficiencias, 1%. Su calificación es homogénea y transversal en las variables en estudio.

La actitud del Personal para responder a los requerimientos y necesidades de los visitantes recibe una alta calificación, 94%, con bajo nivel de insuficiencias, 2%. Se registra una percepción homogénea en la variable género y un incremento en la valoración en sujetos mayores de 30 años y en sujetos con menor nivel educacional. Se observa una calificación menor al promedio en

visitantes de origen extranjero, 86%. Se destaca la valoración de este componente en las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses, y en los PN Laguna del Laja y Chiloé.



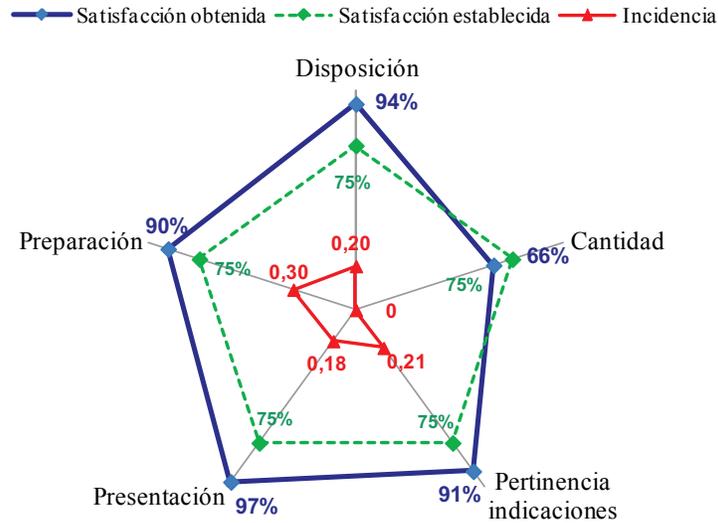
La pertinencia de las indicaciones tiene una valoración inserta en niveles de excelencia, 91%, con homogeneidad en la variable género y un incremento en la calificación en sujetos mayores de 30 años, en sujetos con Enseñanza Media, 94%. Los visitantes extranjeros le asignan una menor valoración, estadísticamente significativa, 81%. Se destacan las calificaciones de este componente en la RN Río Clarillo y en los N Radal Siete Tazas, Huerquehue y Vicente Pérez Rosales, mientras que en la RN Los Flamencos alcanza una calificación marcadamente negativa.

La preparación del personal para entregar información tiene una calificación marcadamente positiva, 90%, la que se incrementa en los sujetos a partir de los 30 años y en sujetos con menor nivel educacional. En forma consistente con los resultados en los componentes anteriores, los visitantes de origen extranjero le asignan una menor valoración, siempre inserta en un nivel positivo, 78%. Se destaca la alta valoración alcanzada por este componente en la RN Río Clarillo y en los PN Radal Siete Tazas y Laguna del Laja.

La cantidad de personal visualizada al interior de las unidades aparece con una calificación marcadamente negativa, 66% y un indicador de focalización elevado, 12%. Se excluyen de esta percepción negativa del componente los adultos mayores y sujetos con menor nivel educacional, mientras que se agudiza en visitantes de origen extranjero. Al mismo tiempo se exceptúan de esta calificación las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses, mientras que se registra en posiciones marcadamente críticas en la RN Los Flamencos, 38% de aceptación y en el PN La Campana, 22% de satisfacción.

La Figura 2 presenta los niveles de satisfacción de los cinco componentes que se evalúan en la Dimensión Personal de Guardaparques y su respectiva incidencia. El gráfico señala que los puntos más alejados del centro corresponden a los componentes con mayor nivel de satisfacción, que en este caso corresponden a la presentación del personal, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que tienen menor nivel de satisfacción, en este caso la cantidad de personal de Guardaparques al interior de la unidad.

Figura 2: Nivel de satisfacción componentes Personal



La comparación de los componentes de la Dimensión con el estándar de satisfacción de 75% establecido por CONAF indica que cuatro de los cinco componentes evaluados –disposición, pertinencia, preparación y presentación– satisfacen los criterios definidos por la Institución, mientras que la cantidad es el único que no responde a este requerimiento.

El Análisis de Regresión Múltiple aplicado a las evaluaciones asignadas a los componentes en relación con la evaluación de la Dimensión da cuenta de la mayor incidencia alcanzada por la preparación estimada de los Guardaparques, .30, con la participación similar de la pertinencia de las indicaciones entregadas y la actitud positiva frente a los requerimientos de los visitantes, .21 y .20 cada una, así como la presentación de los Guardaparques, .18. La cantidad de Guardaparques visualizada al interior de la unidad no inciden en la valoración de la Dimensión, situación consistente con la alta valoración de ésta que contrasta con la calificación negativa del componente cantidad de personal.

Dada la alta valoración de los componentes de la Dimensión, que no facilita el optimizar los resultados, se recomienda mantener los estándares de servicio alcanzados, reforzando los distintos aspectos de la preparación de los Guardaparques e incentivar la interacción con los visitantes al interior de la unidad.

4.3.3 Dimensión Infraestructura

La Dimensión Infraestructura considera la percepción y evaluación de la implementación existente en la zona de merienda, de camping, de cabañas, los servicios higiénicos, la disponibilidad de agua para consumo, los sistemas de acopio de basura, la disponibilidad de lavaderos de loza y ropa, la disponibilidad de estacionamientos, los letreros de ubicación, los puntos de abastecimiento de provisiones, los caminos interiores y la recepción e información de folletos sobre seguridad en el acceso a las unidades.

Tabla N 8 Satisfacción Infraestructura

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.510	1.808	1.702	1.215	1.644	412	239	1.226	422	1.862
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	81	79	83	77	83	82	82	84	85	77
Satisfacción negativa	4	5	3	4	4	3	2	4	3	4
Promedio	6,1	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1	6,2	6,2	6,2	6,0

La percepción de la Dimensión es positiva, 81%, con un nivel de insuficiencias bajo, 45%. Se registra una mayor valoración femenina, 83%, significativamente superior a la masculina, 79%, mientras que la calificación de la Dimensión se incrementa significativamente en sujetos mayores de 30 años, situación que se produce también entre la alta calificación asignada por sujetos con formación técnica y menor en relación con la que le entregan los que cuentan con estudios universitarios. Los visitantes que cuentan con experiencias previas en las unidades evaluadas le asignan una alta valoración a la Infraestructura, 84%, mientras que los extranjeros manifiestan una aceptación positiva básica de éste, 71%.

En función de las unidades incorporadas en el estudio se registra un comportamiento positivo en la mayoría de ellas, donde un 85% de las unidades, 17 parques o reservas, alcanzan calificaciones positivas y solo 3 no satisfacen los estándares definidos.

Se destacan positivamente los PN Laguna del Laja y Chiloé y las RN Río de los Cipreses y Río Clarillo, unidades que alcanzan una valoración de excelencia en esta Dimensión, mientras que la RN Pingüino de Humboldt alcanza una calificación marcadamente positiva.

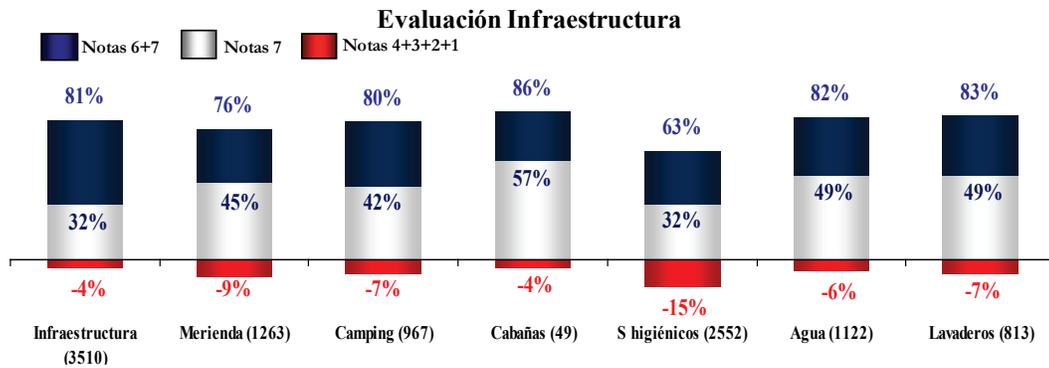
En un plano negativo se registra la calificación obtenida por la RN Mocho Choshuenco y los PN Villarrica y Torres del Paine, con un indicador de focalización crítica importante en la RN Mocho Choshuenco y el PN Villarrica.

Tabla N 9 Evaluación Dimensión Infraestructura

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
PN Chiloé	95	65	0
PN Laguna del Laja	95	49	1
RN Río Clarillo	93	59	1
RN Río de los Cipreses	93	49	1
RN Pingüino de Humboldt	87	48	1
RN Pampa del Tamarugal	84	28	2
PN Rapa Nui	83	44	7
PN Huerquehue	83	34	3
PN Puyehue	83	30	2
PN Radal Siete Tazas	83	26	4
PN Vicente Pérez Rosales	82	34	4
PN Queulat	80	23	2
PN La Campana	79	31	3
RN Los Flamencos	78	25	2
PN Conguillío	78	7	3
PN Pan de Azúcar	77	30	3
PN Lauca	76	26	3
RN Mocho Choshuenco	64	14	14
PN Torres del Paine	63	15	8
PN Villarrica	60	14	15
Indicador Nacional	81	32	4
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

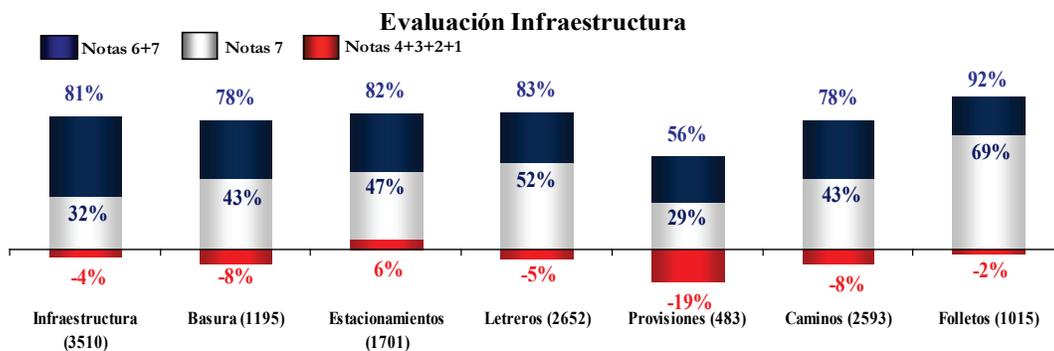
La positiva evaluación de la Infraestructura se estructura sobre la base de una adecuada implementación de sus componentes, los que en su mayoría, diez, generan indicadores positivos, lo que facilita a los visitantes realizar actividades durante su estadía en condiciones satisfactorias. No obstante este comportamiento general, se aprecia que en la mayoría de los componentes emergen indicadores que dan cuenta de segmentos de usuarios que no se encuentran satisfechos con esta implementación, en niveles moderados que se incrementan a insuficiencias elevadas en los servicios higiénicos y en los kioscos de abastecimiento de provisiones. Solo presentan bajo nivel de insuficiencia los folletos de seguridad, con una baja distribución, los letreros de ubicación y el área de cabañas, con bajo nivel de utilización. Estas condiciones ponen de manifiesto la necesidad de atender a los requerimientos de la población usuaria analizando las condiciones que generan insatisfacción para realizar las correcciones requeridas.

Gráfico N° 13a



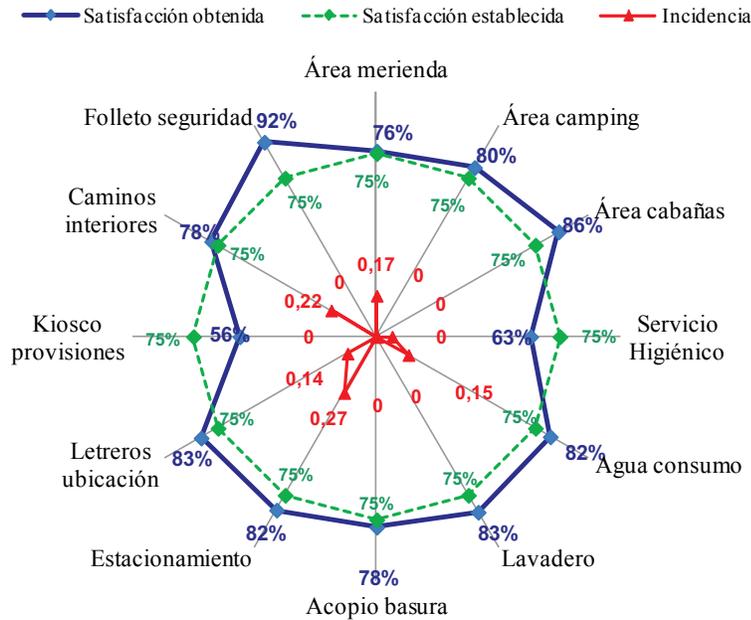
El análisis del comportamiento de los componentes de la Dimensión destaca la alta calificación de los folletos de seguridad, 92%, con un indicador de insuficiencias bajo, 2%, el que presenta un bajo nivel de recepción por los visitantes, 33%. En un plano marcadamente positivo de encuentran las áreas de cabañas, 86% con un indicador de focalización bajo, 4%, el que presenta un reducido nivel de uso por los entrevistados, 4%.

Gráfico N° 13b



La Figura 3, muestra los niveles de satisfacción de los componentes que se evalúan en la Dimensión Infraestructura y su incidencia en la construcción de la satisfacción con la Dimensión. El gráfico muestra que los puntos más alejados del centro señalan los componentes con un mayor nivel de satisfacción, que en este caso corresponden a los folletos de seguridad, 92%, mientras que los puntos más cercanos al centro dan cuenta de los componentes con menor nivel de satisfacción, los que corresponden a los servicios higiénicos, 63%, y kioscos de abastecimiento, 56%.

Figura 3: Nivel de satisfacción componentes Infraestructura



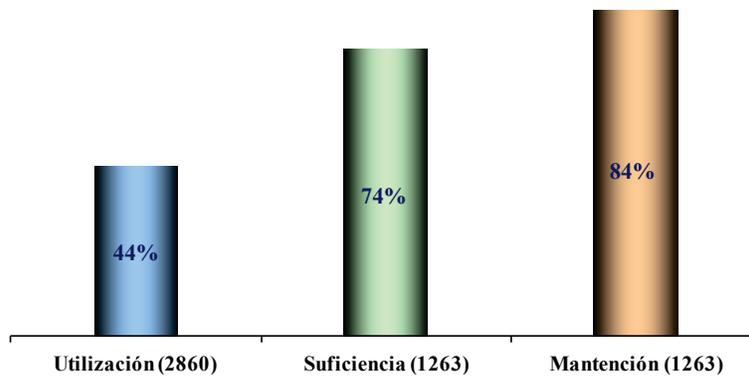
El Análisis de Regresión Múltiple realizado con los componentes de la Dimensión Infraestructura da cuenta que en la conformación de la satisfacción de la Dimensión tienen incidencia varios componentes, donde alcanzan un mayor peso los estacionamientos interiores, .27, y los caminos interiores, .22, participando con pesos similares las áreas de merienda, .17, el agua para el consumo, .15, y los letreros de ubicación presentes en las unidades, .14. El resto de los componentes no tienen incidencia en la construcción de la satisfacción con la Dimensión.

La información obtenida sugiere para esta Dimensión la conveniencia de orientar los esfuerzos a superar los aspectos que generan focos de insatisfacción, en particular los servicios higiénicos y kioscos de abastecimiento, así como a mejorar las condiciones de los estacionamientos y los caminos interiores, los que tienen incidencia importante en la construcción de la satisfacción de la Dimensión y cuentan con espacio para incrementar su valoración.

4.3.3.1 Área de merienda

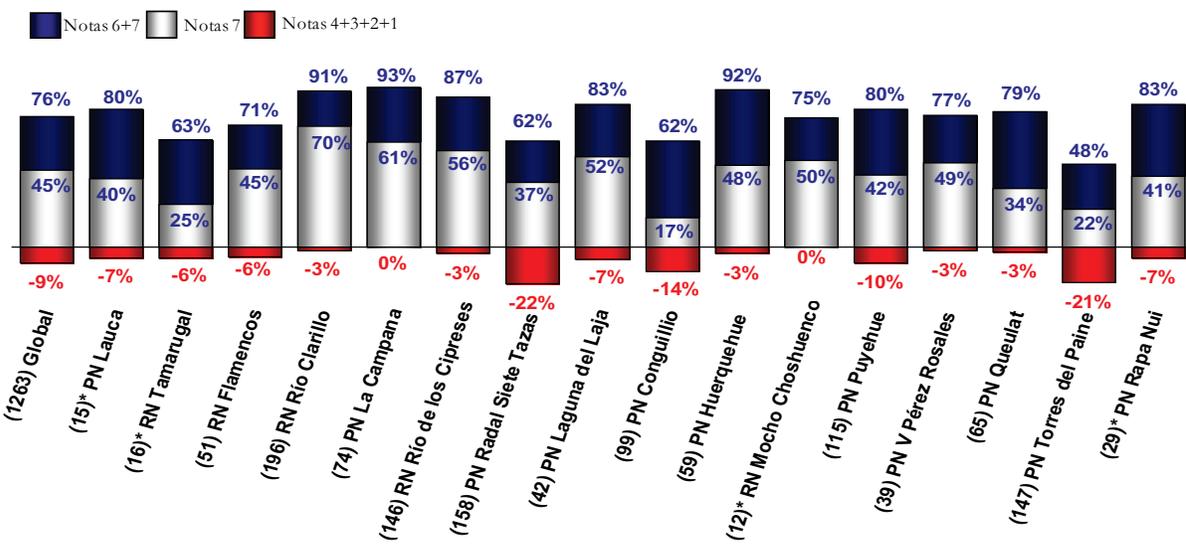
El área de merienda fue utilizada por un 44%, de los entrevistados los que en su mayoría la consideran suficiente, 74%, estimación que aparece se incrementa en rangos de mayor edad y alcanza a un 87% en adultos mayores y es más acotada en extranjeros, 64%. El estado de mantención que presentan las áreas de merienda se considera adecuado, 84%, condición que se incrementa en entrevistados mayores de 51 años.

Gráfico N° 14
Implementación área de merienda



La evaluación que se hace del área de merienda es positiva, 76%, con un indicador de focalización crítica moderado en un rango superior, 9%, lo que hace necesario analizar las condiciones existentes en las unidades que lo generan (PN Radal Siete Tazas, Torres del Paine, Conguillio, Puyehue).

Gráfico N° 15 Evaluación Área de Merienda



** Cuatro unidades no disponen de área de merienda:
La RN Pingüino de Humboldt y los PN Pan de Azúcar, Villarrica, Chiloé.

* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

Se registra un comportamiento homogéneo en la variable género, mientras en la edad de los entrevistados tienen una percepción más crítica los adultos jóvenes, que entregan una calificación negativa, 69%, calificación que se incrementa significativamente sobre los 30 años. En la variable educación se valora el componente de manera positiva en estratos con menor formación, Educación Media y Técnica, disminuyendo significativamente en los universitarios. Del mismo modo, los visitantes extranjeros la califican en un nivel negativo, 65%.

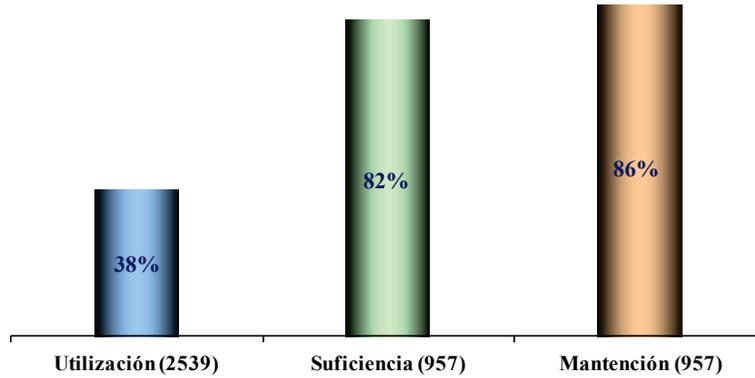
El comportamiento alcanzado por las unidades es dispar en relación con este componente. Se destaca la alta valoración que se le asigna en la RN Rio Clarillo y los PN La Campana y Huerquehue, marcadamente críticas en los PN Torres del Paine, Radal Siete Tazas y Conguillío.

En síntesis, el área de merienda genera una percepción positiva en la mayoría de las unidades, presentando indicadores de insatisfacción en distintos segmentos en estudio y en unidades claramente definidas, que requieren de una revisión del componente y de medidas que contribuyan a superar las insuficiencias.

4.3.3.2 Área de camping**

El nivel de uso de las áreas de camping en las unidades en que se encuentra presente alcanza a un 38% de los entrevistados, visitantes que en su mayoría, 82%, considera que son suficientes, estimación que en mayores de 51 años y en sujetos con formación técnica se eleva al 88%.

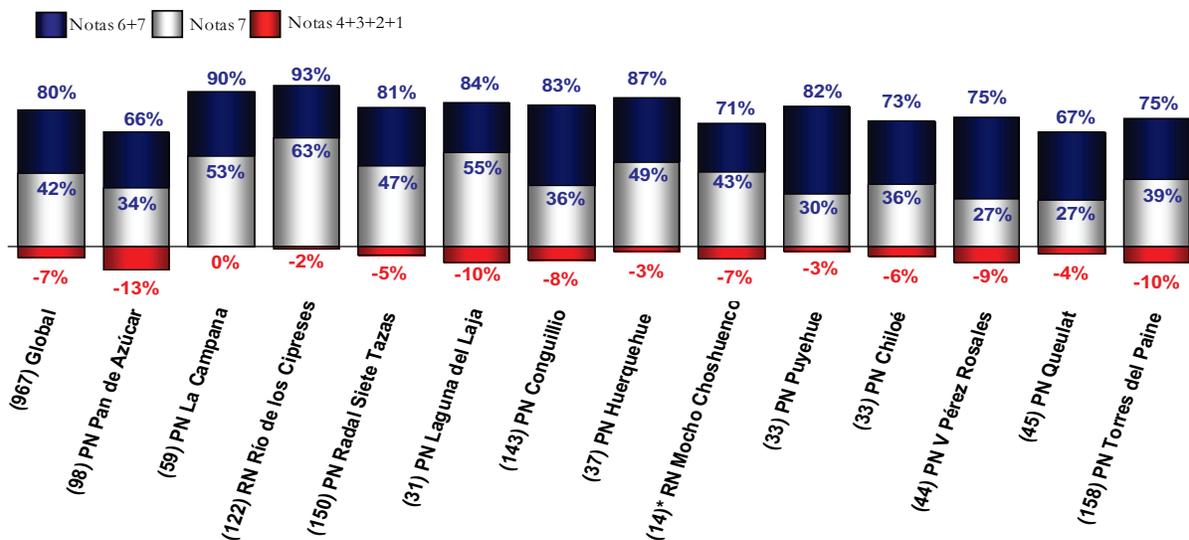
Gráfico N° 16
Implementación área de camping



En forma generalizada, 86%, se considera que su mantención es adecuada, estimación que se incrementa marcadamente en adultos mayores, 96%, y en visitantes extranjeros, 93%.

La calificación de las áreas de camping es positiva, 80%, con un indicador de insuficiencia moderado, 7%. Tiene una mayor calificación en adultos mayores, 86%, mientras en el segmento de adultos menores emerge un segmento de usuarios que se manifiesta insatisfecho con el componente. Se registra un menor nivel de valoración en visitantes de origen extranjero, 75%.

Gráfico N° 17 Evaluación Área de Camping



** Seis unidades no disponen de área de camping:
Las RN Los Flamencos, Pingüino de Humboldt,
Río Clarillo y los PN Lauca, Villarrica, Rapa Nui.

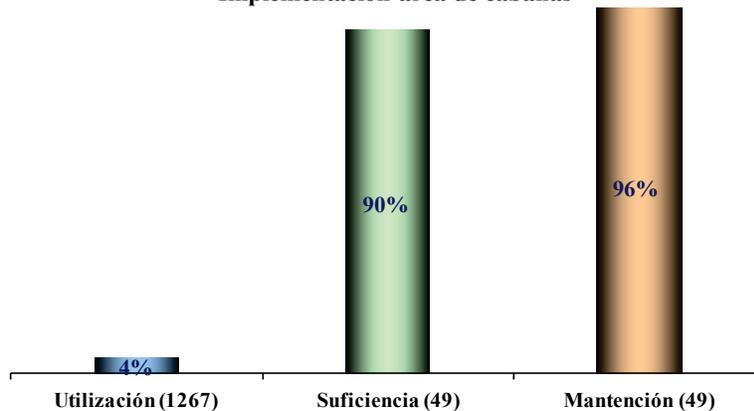
* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

El comportamiento observado del componente en las unidades en que se encuentra presente es positivo en general, con diez unidades calificadas positivamente, donde se destacan la RN Río de los Cipreses, 93%, y el PN La Campana, 90%, mientras que los PN Pan de Azúcar y Queulat reciben evaluaciones negativas. Cuatro unidades presentan indicadores de insuficiencia que requieren ser analizados para corregir las falencias, los PN Torres del Paine, Vicente Pérez Rosales, Laguna del Laja y Pan de Azúcar, en particular este último donde este indicador aparece elevado.

4.3.3.3 Área de cabañas**

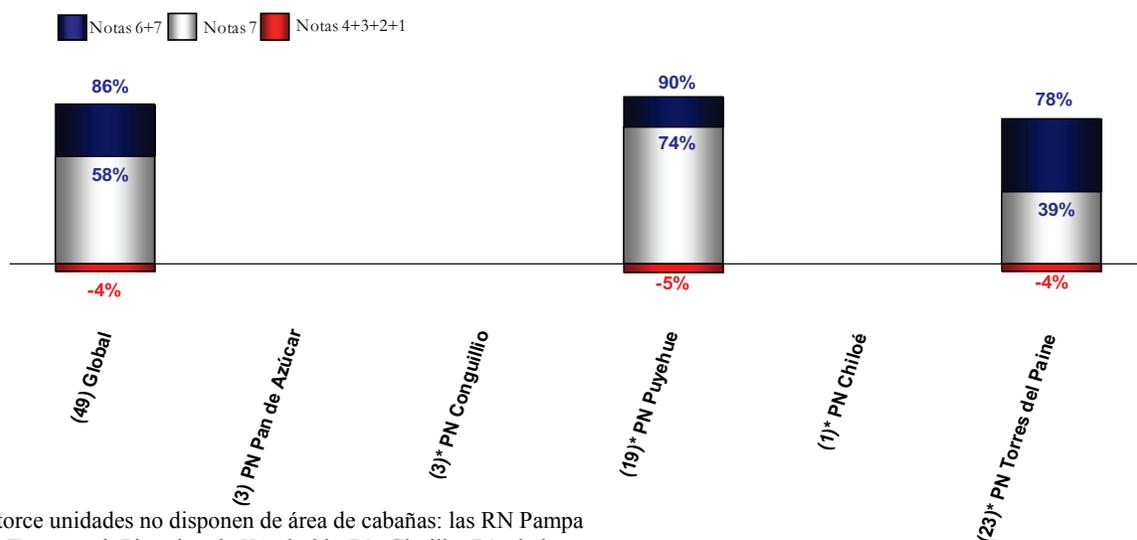
Área de cabañas se cuenta en cinco unidades, presentando un bajo nivel de uso en los entrevistados, 4%, situación que no facilita el análisis de las unidades de manera independiente. En forma global en forma generalizada sus usuarios estiman que las cabañas son suficientes, como así mismo que su mantención es adecuada.

**Gráfico N° 18
Implementación área de cabañas**



La evaluación del área de cabañas es marcadamente positiva, 86%, con un bajo indicador de insuficiencias, 4%. Dentro de un contexto acotado de análisis, registra una mayor valoración en el segmento masculino, 89%, y en usuarios de nacionalidad chilena, 93%. En relación con las unidades, en el PN Puyehue tienen una valoración positiva, 90%, valor indicativo por su tamaño muestral, mientras que el PN Torres del Paine, 78%, evaluación que contribuye a bajar la evaluación del componente a nivel nacional.

Gráfico N°19 Evaluación Área de Cabañas



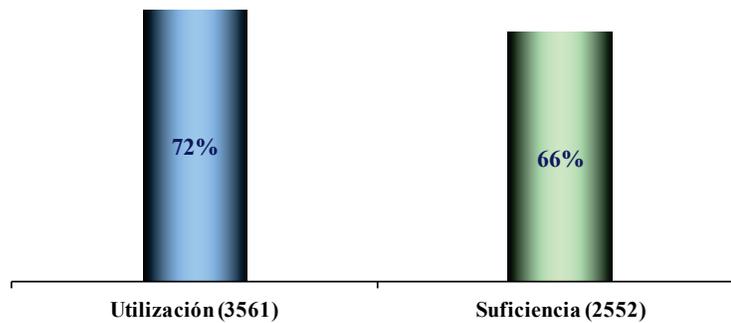
** Catorce unidades no disponen de área de cabañas: las RN Pampa del Tamarugal, Pingüino de Humboldt, Río Clarillo, Río de los Cipreses, Mocho Choshuenco y los PN Lauca, La Campana, Radal Siete Tazas, Laguna del Laja, Villarrica, Huerquehue, Rapa Nui, Vicente Pérez Rosales, Queulat. En RN Los Flamencos no se entrevistó a visitantes que las utilizaran.

* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial
search consultores

4.3.3.4 Servicios higiénicos

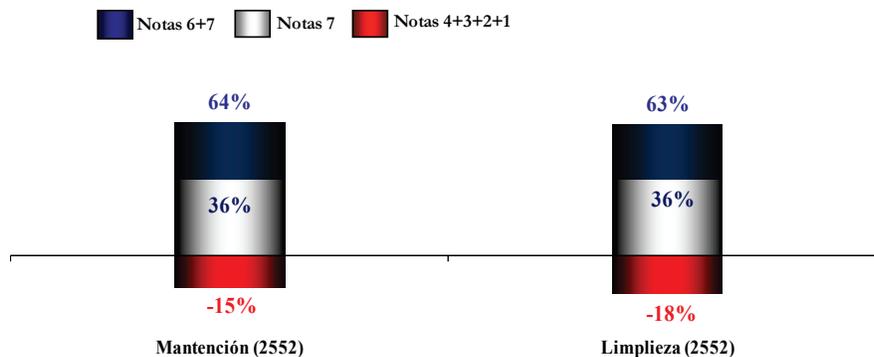
Los servicios higiénicos se encuentran presentes en todas las unidades y fueron utilizados por un 72% de los entrevistados, con una distribución relativamente homogénea en las distintas variables analizadas. Se observa un mayor uso en unidades que cuentan con áreas de camping, PN Radal Siete Tazas, Conguillío y Torres del Paine, y las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses. Dos terceras partes de los usuarios consideran que la actual existencia del componente es suficiente, con una distribución homogénea en las distintas variables en estudio.

Gráfico N° 20
Implementación servicios higiénicos



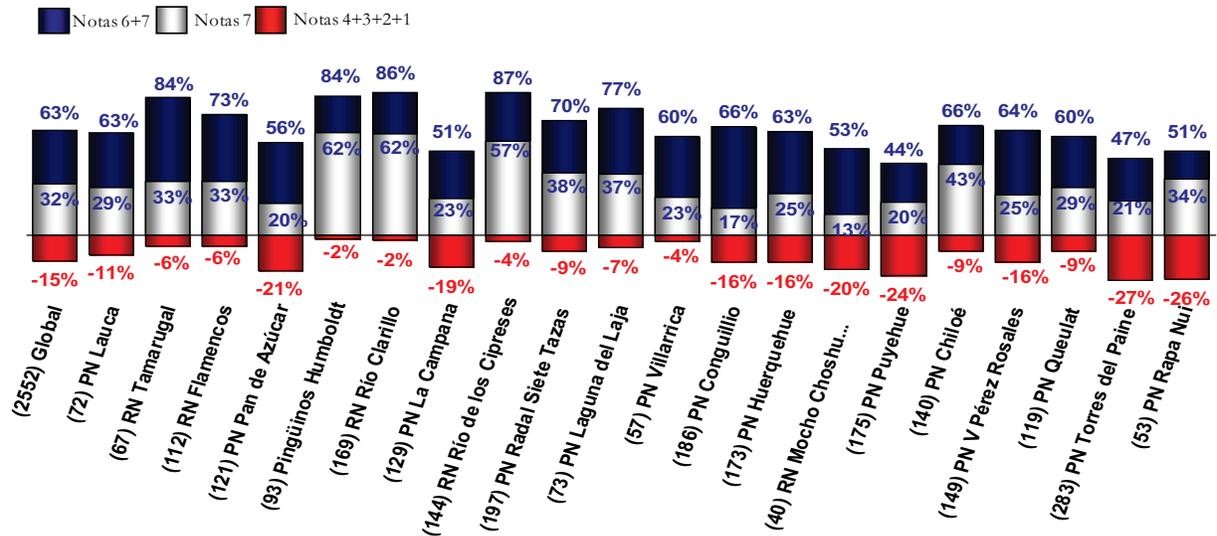
La mantención y la limpieza de los servicios higiénicos presentan indicadores marcadamente negativos, 64% y 63% respectivamente, con elevados niveles de insuficiencia, evaluaciones críticas que se acentúan en adultos jóvenes, en visitantes de origen extranjero y en quienes concurren a las unidades con estadías superiores al día, alojando en las unidades. Las excepciones se registran en las valoraciones positivas de ambos indicadores en las RN Río Clarillo, Pingüino de Humboldt, Río de los Cipreses y Los Flamencos, y en los PN Radal Siete Tazas y Laguna del Laja. En la posición inversa, con indicadores más críticos se ubican la RN Mocho Choshuenco y los PN Pan de Azúcar, La Campana, Villarrica, Conguillío, Huerquehue, Puyehue, Vicente Pérez Rosales y Torres del Paine.

Gráfico N°21
Evaluación mantención y limpieza servicios higiénicos



La evaluación de los servicios higiénicos a nivel nacional se inserta en un contexto negativo, 63%, con un indicador de focalización crítica elevado, 15%, percepción homogénea en la variable género y una actitud más crítica en adultos jóvenes, sujetos con formación universitaria y en visitantes extranjeros.

Gráfico N°22 Evaluación Servicios higiénicos



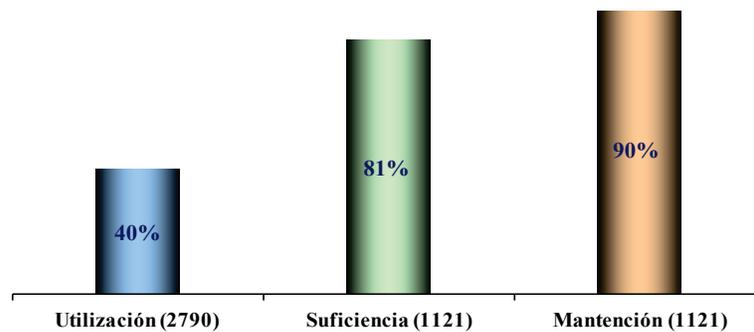
El comportamiento de las unidades da cuenta de una marcada disparidad, con cinco unidades que presentan valores marcadamente positivo, las RN Pingüino de Humboldt, Río Clarillo, Río de los Cipreses y Pampa del Tamarugal, y el PN Laguna del Laja, a los que se agrega la aceptación positiva básica alcanzada por la RN Los Flamencos. El resto de las unidades se encuentra en una posición negativa en el indicador, la que alcanza niveles críticos en los PN Villarrica, Puyehue y Torres del Paine.

Se estima necesario asumir una conducta orientada a corregir las falencias mostradas en unidades que presentan indicadores negativos, superando las condiciones actuales.

4.3.3.5 Agua para consumo**

El componente agua para el consumo se encuentra en quince de las veinte unidades en las que su uso alcanza al 40% de los entrevistados, conducta que se registra homogénea en la variable género, incrementándose en menores de 50 años, en sujetos que poseen Educación Media o menor, de nacionalidad chilena y en quienes tienen una permanencia superior al día en las unidades. Para la mayoría de quienes utilizaron agua para el consumo, 81%, su disponibilidad en las unidades se considera como suficiente, en particular para mayores de 51 años, con formación técnica y menor.

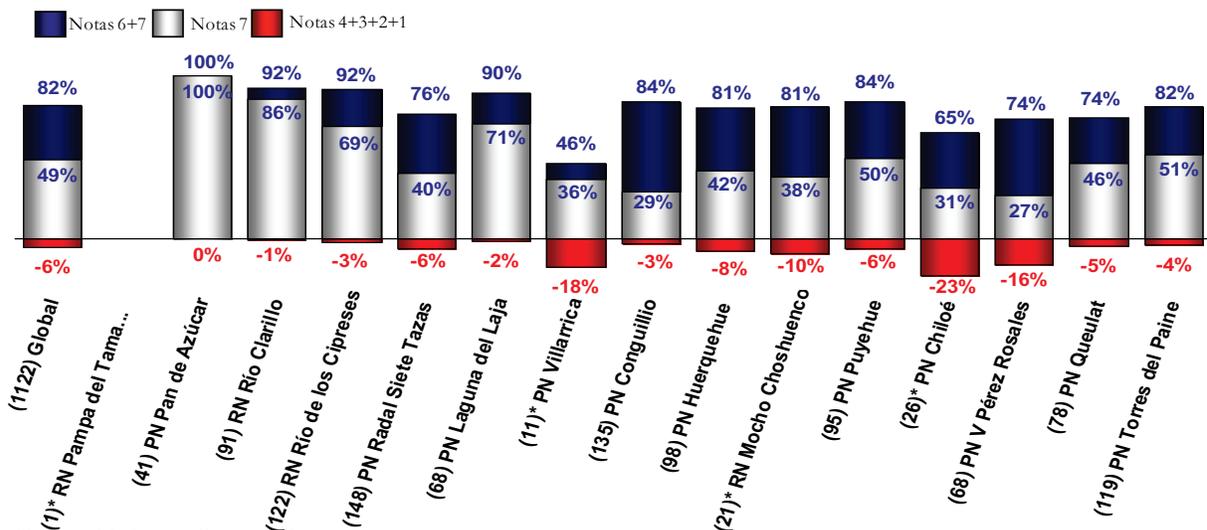
Gráfico N° 23
Implementación agua para consumo



En forma generalizada, 90%, se estima que la mantención de los puntos de agua existentes en las unidades se encuentra en un estado adecuado, indicador que se registra en forma homogénea en las variables en estudio,

La evaluación alcanzada por los puntos de agua para el consumo es claramente positiva, 82%, con un indicador de focalización crítica moderado, 6%, evaluación que se incrementa en sujetos mayores de 51 años y en sujetos que poseen Educación Media o menor.

Gráfico N° 24 Evaluación agua para consumo



* * Cinco unidades no disponen de agua para consumo:
Los PN Lauca, La Campana, Rapa Nui y las RN
Los Flamencos, Pingüino de Humboldt
Percepción de los servicios de las ASP 2015

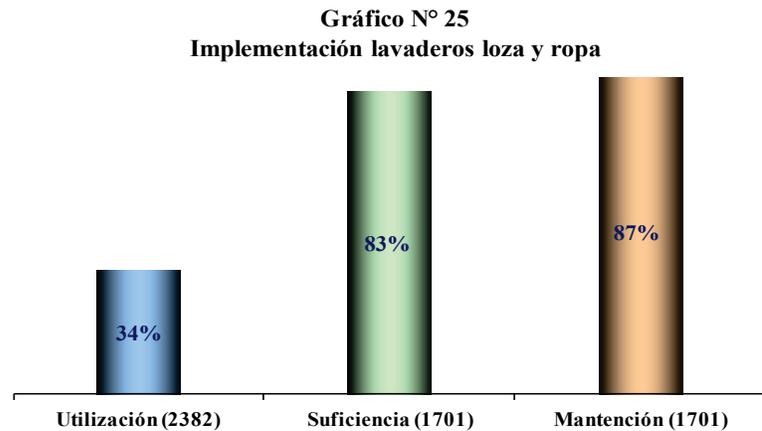
* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial
search consultores

En la evaluación realizada en las unidades se destacan las RN Río Clarillo y Río de los Cipreses y el PN Laguna del Laja, con una percepción altamente positiva y bajos niveles de insuficiencia. Se registra una percepción marcadamente negativa de la disponibilidad del componente en los PN Villarrica y Chiloé, que presentan al mismo tiempo indicadores de insuficiencia elevados, condición en la que también se encuentra el PN Vicente Pérez Rosales.

4.3.3.6 Lavaderos loza y ropa**

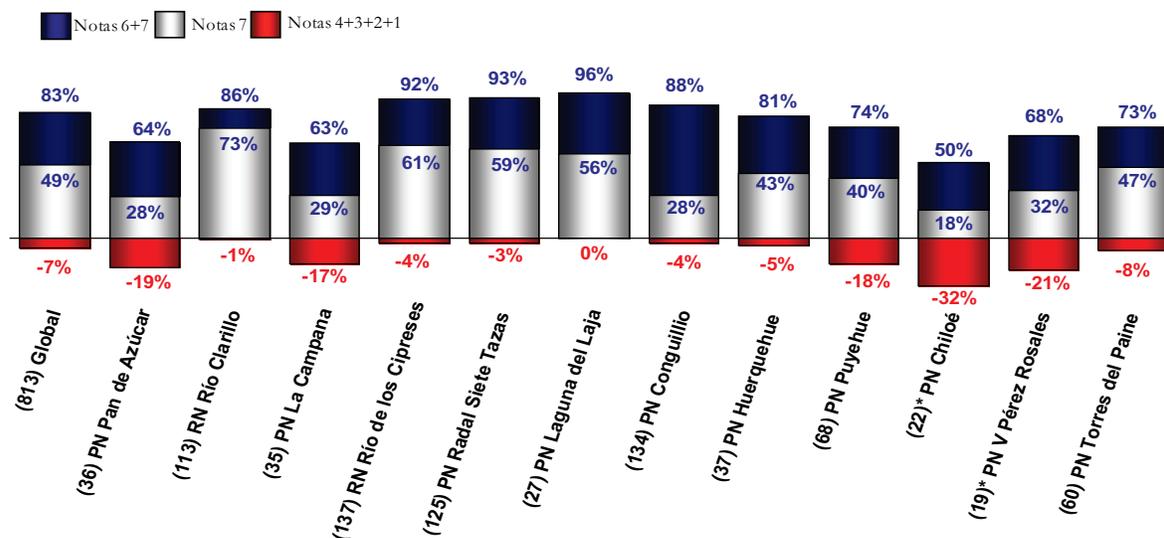
El componente lavaderos se encuentra presente en doce unidades, en las que se registra un uso por un tercio de los entrevistados, 34%, uso en el que se destaca la mayor participación de sujetos menores de 50 años, que poseen Educación Media o menor, de nacionalidad chilena y en quienes tienen mayor permanencia en las unidades. Se registra un mayor uso del componente en las RN Río Clarillo y Río de Los Cipreses, y en los PN Pan de Azúcar y Conguillio.

En forma generalizada, 83%, los usuarios del componente estiman que su presencia en las unidades es suficiente, y del mismo modo se considera que se encuentran en buen estado de mantención, 87%.



La calificación alcanzada por los lavaderos de loza y ropa es positiva, 83%, con un moderado indicador de insuficiencias, 7%. Se registra una mayor valoración masculina, 86%, estadísticamente significativa en relación con la asignada en el segmento femenino, 80%, con indicadores de insuficiencia moderados en ambos segmentos. Son mejor calificados en sujetos con formación técnica, 92%, mientras que se registra una valoración disminuida en adultos mayores y en visitantes de origen extranjero, 70% y 72%.

Gráfico N° 26 Evaluación Lavaderos



** Ocho unidades no disponen de lavaderos de loza y ropa: Las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt, Mocho Choschuenco y los PN Lauca, Villarrica, Queulat, Rapa Nui.

* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

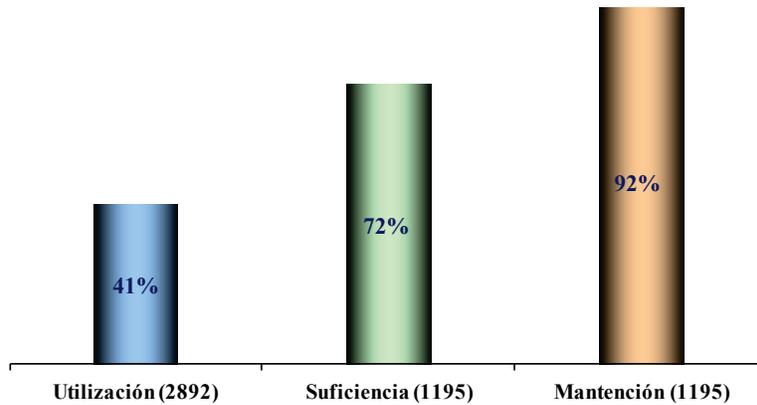


Se registra un comportamiento positivo en este componente en ocho unidades, dos de ellas en niveles positivos básicos, mientras que en cuatro se observan calificaciones negativas. Se destacan las altas valoraciones alcanzadas por los lavaderos de loza y ropa en los PN Laguna del Laja, 96%, y Radal Siete Tazas, 93%, y en la RN Río de los Cipreses, 92%, mientras que se ubican en un plano negativo en los PN Pan de Azúcar, La Campana, Chiloé y Vicente Pérez Rosales.

4.3.3.7 Acopio de basura**

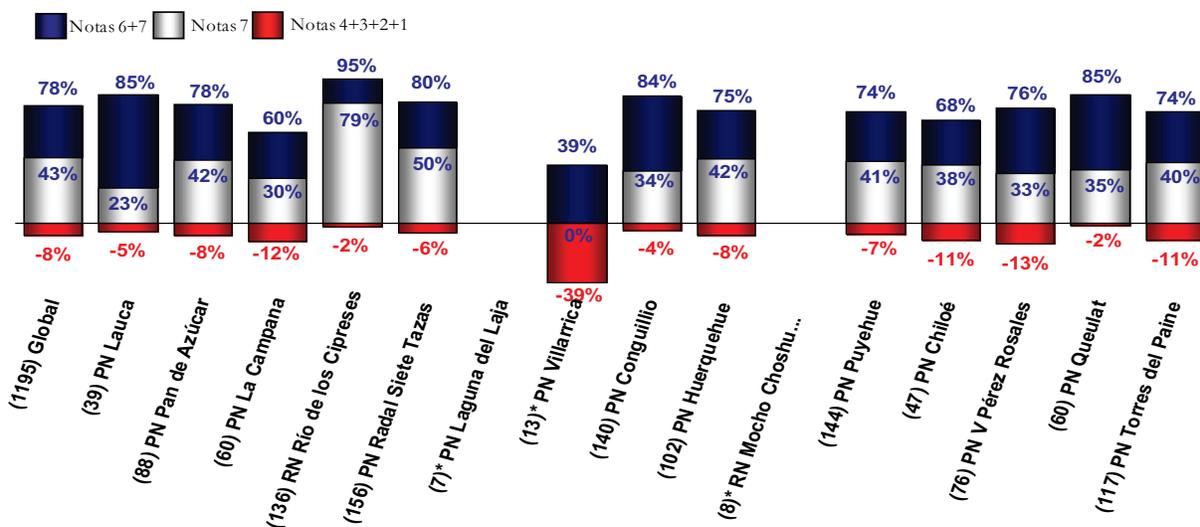
Sistemas de acopio de basura se encuentran presentes en diez y seis unidades consideradas en el estudio en las que su uso alcanzó al 41% de los entrevistados, con un comportamiento homogéneo en las variables género y edad y un mayor uso en sujetos con Enseñanza Media, de nacionalidad chilena y, en particular, por quienes permanecen por mayor cantidad de días en las unidades.

**Gráfico N° 27
Implementación sistema de acopio de basura**



Un 72% de quienes usaron el componente consideran que su presencia es suficiente en las unidades en las que se encuentra presente, estimación que se incrementa a partir de los 30 años y en quienes tienen estadías de mayor duración. En forma generalizada, por su parte, 92%, se estima que su mantención es adecuada, estimación homogénea en las variables en estudio que solo se incrementa en quienes tienen mayor permanencia en las unidades.

Gráfico N° 28 Evaluación Sistema de acopio de basura



** Cinco unidades no disponen de sistema de acopio de basura: Los PN Lauca, Rapa Nui y las RN Pampa del Tamarugal, Pingüino de Humboldt, Río Clarillo

* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

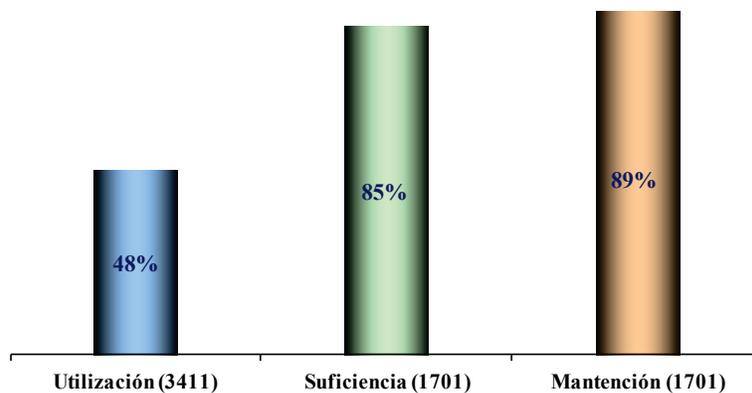
El sistema de acopio de basura tiene una evaluación positiva, 78%, presentando un indicador de insuficiencia moderado, 8%, poniendo de manifiesto un comportamiento estadísticamente diferencial en la variable género, donde el segmento femenino le asigna una mayor valoración, 80%, mientras el masculino lo califica positivamente con un 76%, en ambos casos con la presencia de moderados indicadores de insuficiencia. El componente tiene una mayor valoración en sujetos entre 51 7 64 años, 85%, y por los visitantes que tienen mayor permanencia en las unidades

En las unidades que cuentan con el componente se registra un comportamiento dispar, donde seis unidades alcanzan calificaciones positivas, dos registran una aceptación positiva básica, y cuatro se encuentran en niveles negativos. Se destacan las altas valoraciones asignadas a los PN Laguna del Laja, 96%, y Radal Siete Tazas, 93%, al mismo tiempo que la RN Río de los Cipreses, 92%. En un plano negativo se ubican los PN Pan de Azúcar, La Campana, Chiloé y Vicente Pérez Rosales.

4.3.3.8 Estacionamientos interiores**

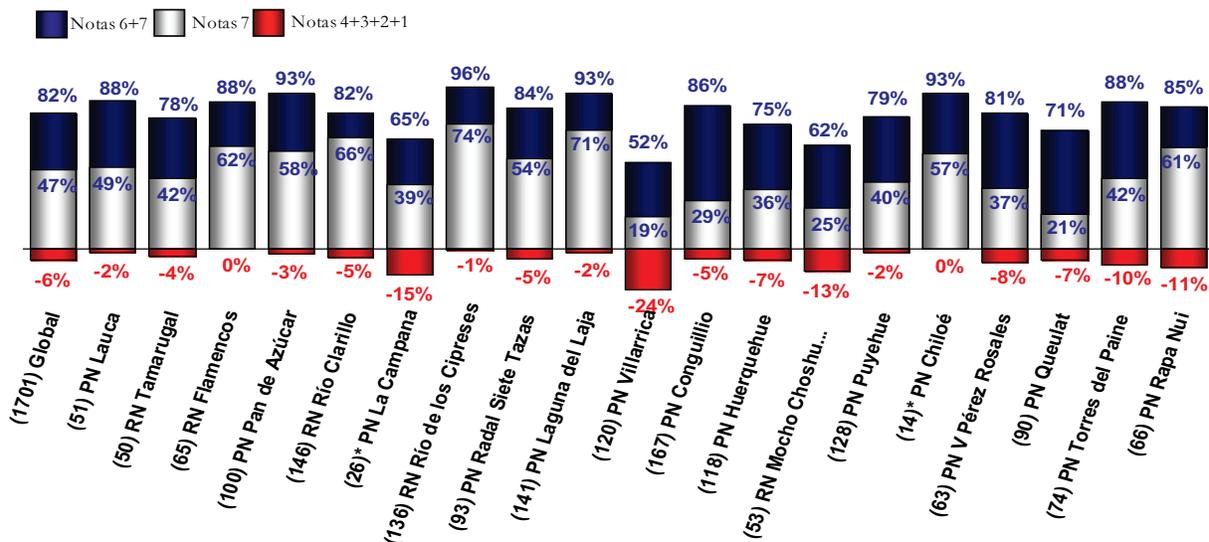
La utilización de los estacionamientos interiores de las unidades en las que se cuenta con el componente alcanza al 48% de los entrevistados, preferentemente en sujetos entre 30 y 64 años, en sujetos con formación técnica, de nacionalidad chilena y en quienes tienen una mayor permanencia en la unidad. Para la mayoría de los usuarios, 85%, los estacionamientos dispuestos en las unidades son suficientes, estimación que se registra homogénea en las distintas variables analizadas.

Gráfico N° 29
Implementación estacionamientos interiores



Un 89% de quienes utilizaron los estacionamientos interiores el estado de mantención de éstos es adecuado, con homogeneidad en la mayoría de las variable consideradas, donde solo se destaca una mayor valoración en quienes cuentan con formación técnica, 93%.

Gráfico N° 30: Evaluación Estacionamientos interiores



** Una unidad no disponen de estacionamientos interiores: RN Pingüino de Humboldt

* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

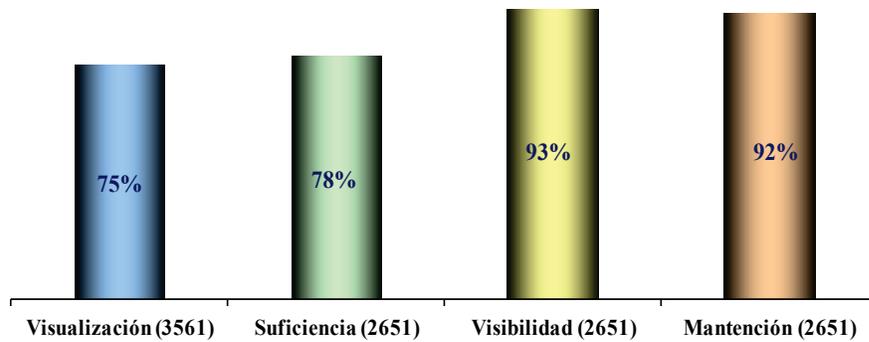
La calificación alcanzada por los estacionamientos interiores se inserta en un contexto positivo, 82%, con un moderado indicador de insuficiencias, 6%. Se registra una valoración diferencial a 84%, significativamente mayor que el 79% alcanzado en el segmento masculino. Recibe una mayor calificación en sujetos que poseen formación técnica, 86%, y en quienes concurren a las unidades en estadías de mayor duración, 91%.

Se destaca la alta valoración asignada a los estacionamientos interiores en la RN Río de los Cipreses, 96%, y en los PN Pan de Azúcar, Laguna del Laja y Chiloé, todos con un 93% de satisfacción entre los usuarios. En el plano inverso, tres unidades alcanzan calificaciones negativas, la RN Mocho Choshuenco, 62%, y los PN Villarrica y La Campana, 52% y 65%, con altos indicadores de focalización crítica, en particular el PN Villarrica.

4.3.3.9 Letreros de ubicación

Los letreros de ubicación fueron visualizados por la mayoría de los entrevistados, 75%, registrándose homogeneidad en las distintas variables en estudio, destacándose solo la menor visualización declarada en visitantes de origen extranjero, 66%. Quienes se expusieron a estos letreros de ubicación mayoritariamente se estima que éstos son suficientes en las unidades, estimación homogénea en la población analizada donde solo se destaca la opinión de los adultos mayores, 83%.

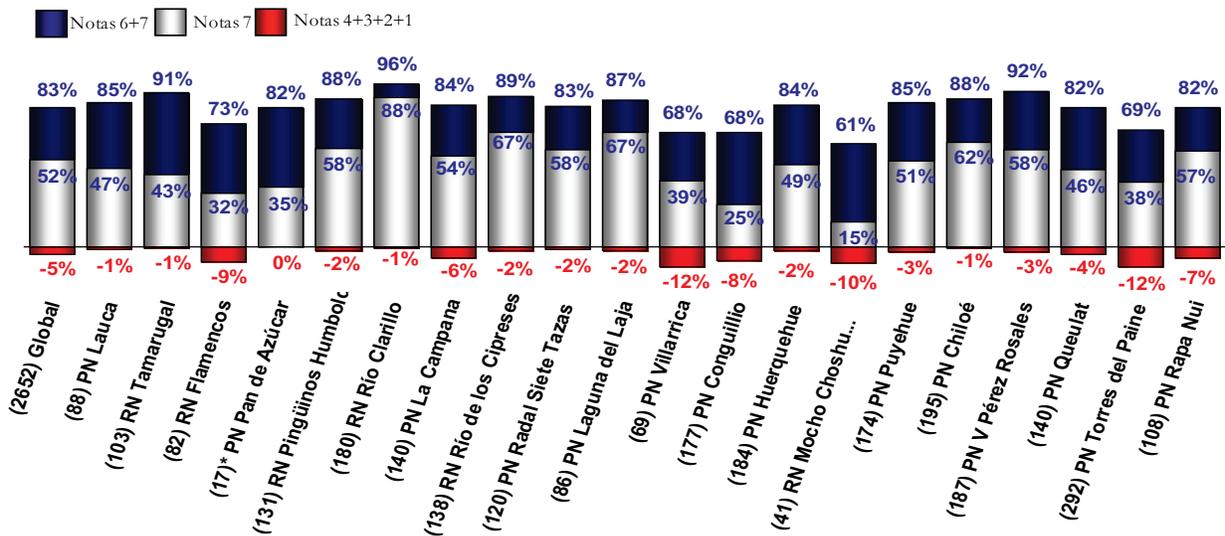
Gráfico N° 31
Implementación letreros de ubicación



En forma generalizada, 93%, quienes se expusieron a los letreros de ubicación estiman que su visibilidad es adecuada, opinión transversal y homogénea en las variables en estudio. Solo se destaca una mayor estimación de visibilidad adecuada en adultos mayores, 93%, y en sujetos con formación técnica, 96%.

Un 92% de los entrevistados que visualizaron el componente manifiestan que éstos se encuentran en buen estado de mantención, estimación que se incrementa en adultos mayores, 97%.

Gráfico N° 32 Evaluación Letreros de ubicación



La evaluación del componente se inserta en un contexto positivo, 83%, con un indicador de focalización en niveles bajos, 5%. Se registra una valoración diferencial en la variable género, estadísticamente significativa, 84% femenina y 81% masculina. Se observa que el componente incrementa su valoración en sujetos mayores de 30 años, en quienes cuentan con Enseñanza Media o menor, 86%, y en quienes concurren a las unidades en visitas diarias. El segmento de visitantes de origen extranjero le asigna una menor valoración, 76%

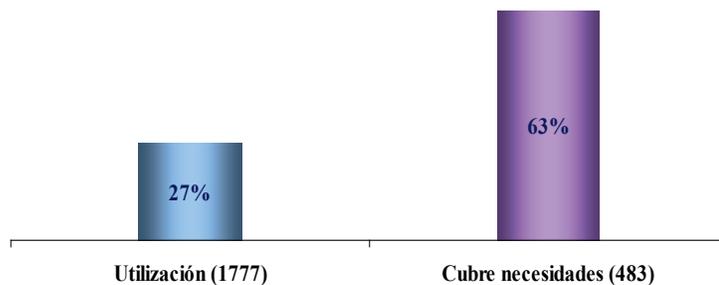
Diez y seis parques y reservas ponen de manifiesto una evaluación positiva, destacándose las RN Río Clarillo, 96%, y Pampa del Tamarugal, 91%, y el PN Vicente Pérez Rosales, 92%. Por otra parte, cuatro unidades presentan valoraciones negativas, la RN Mocho Choshuenco, 61%, y los PN Villarrica, 68%, Conguillío, 68%, Torres del Paine, 69%, mientras que la RN Los Flamencos alcanza una calificación positiva básica, por debajo de los estándares definidos, 73%.

4.3.3.10 Abastecimiento de provisiones**

El abastecimiento de provisiones es un componente que solo se encuentra presente en nueve de las unidades en estudio, sin necesariamente cubrir todos los sectores considerados en cada unidad. El uso de kioscos de abastecimiento de provisiones se declara por un 27% de los entrevistados que visitaron las unidades en los que se registra su presencia, con un mayor uso relativo en menores de 50 años, en visitantes de origen nacional y en quienes tienen permanencias superiores al día.

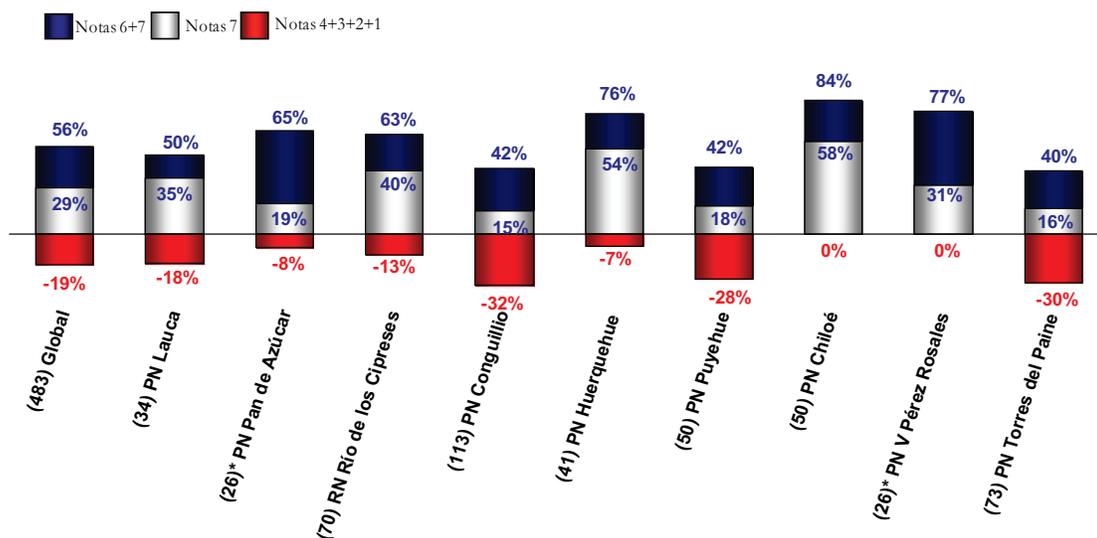
Un 63% de quienes utilizaron los puntos de abastecimiento consideran que su oferta cubre las necesidades existentes, estimación que disminuye ostensiblemente en quienes tienen entre 51 y 64 años, 48%, y se incrementa en adultos mayores, 68%, en visitantes con mayor formación técnica, 69%, y en quienes realizan visitas diarias a las unidades, 73%.

**Gráfico N° 33
Implementación puntos de abastecimiento**



La evaluación alcanzada por los puntos de abastecimientos es marcadamente negativa, 56%, con un indicador de insuficiencias elevado, 17%. La evaluación de los puntos de abastecimiento se registra homogénea para el conjunto de variables analizadas en el estudio.

Gráfico N° 34 Evaluación Puntos de aprovisionamiento de provisiones



** Once unidades no disponen de Puntos de aprovisionamiento de provisiones: Las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt, Río Clarillo, Mocho Choshuenco y los PN La Campana, Radal Siete Tazas, Laguna del Laja, Villarrica, Queulat, Rapa Nui.

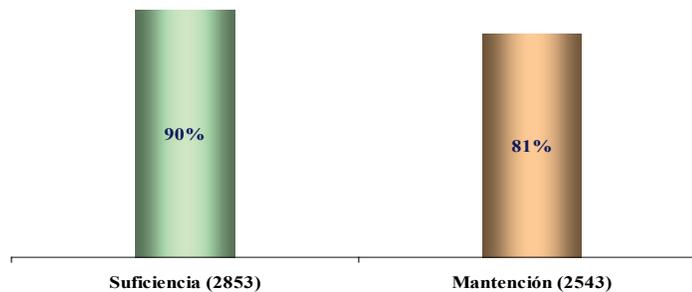
* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

La mayoría de los parques y reservas evaluados alcanzan calificaciones negativas, donde la excepción son los PN Chiloé, 84%, Vicente Pérez Rosales, 77%, y Huerquehue, 76%. Dentro de las unidades evaluadas negativamente alcanzan calificaciones críticas los PN Torres del Paine, 40%, y una focalización de 30%, Puyehue, 42%, y un indicador de insuficiencias de 26%, y Conguilio, 42%, con una focalización crítica de 32%. Con excepción de los PN Chiloé y Vicente Pérez Rosales el conjunto de unidades presenta indicadores de focalización crítica importantes.

4.3.3.11 Caminos interiores**

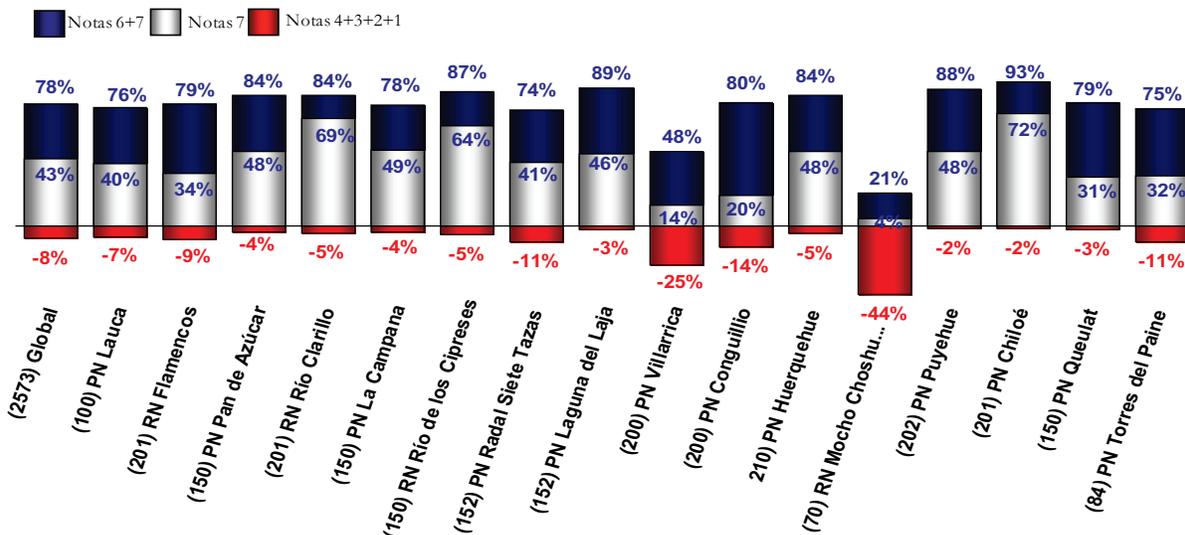
Los caminos interiores se encuentran presentes en diez y seis de las unidades en estudio, entre las que no se cuenta con este componente en todos los sectores evaluados. Los visitantes en forma generalizada consideran que este componente se encuentra en forma suficiente en las unidades, estimación que se en adultos jóvenes y aparece disminuida en quienes poseen formación técnica, 74%. Del mismo modo, mayoritariamente, 81%, los visitantes estiman que s encuentran bien mantenidos, opinión que se incrementa en el segmento femenino, 84%, y en adultos mayores, 86%.

**Gráfico N° 35
Implementación caminos interiores**



La evaluación de los caminos interiores es positiva, 78%, con indicador de focalización moderado, 8%, poniendo de manifiesto una mayor calificación femenina, 82%, significativamente superior a la masculina, 75%, ambos con focalización crítica moderada. Su valoración se incrementa en adultos mayores, 83%, y en sujetos con menor nivel educacional, 81%. Se destacan positivamente los PN Chiloé, 93%, y Laguna del Laja, 89%, y en forma negativa la RN Mocho Choshuenco, 21%, y el PN Villarrica, 48%, ambos con elevada insuficiencia.

Gráfico N° 36 Evaluación Caminos interiores

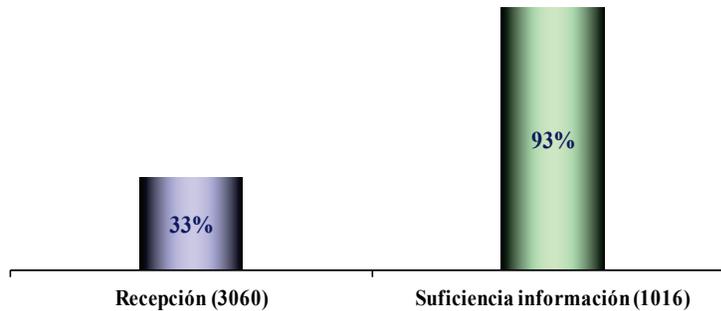


** Cuatro unidades no disponen de caminos interiores: Las RN Pampa del Tamarugal, Pingüino de Humboldt y los PN Vicente Pérez Rosales, Rapa Nui

4.3.3.12 Folletos de seguridad**

Se registra la distribución de un folleto sobre seguridad en diez y siete parques y reservas, contando con una recepción declarada por un tercio de los visitantes, recepción que se incrementa en sujetos entre 30 y 50 años, visitantes con menor nivel educacional, de nacionalidad chilena y entre quienes visitan la unidad con mayor estadía. En el PN Lauca no se registra recepción del folleto de seguridad

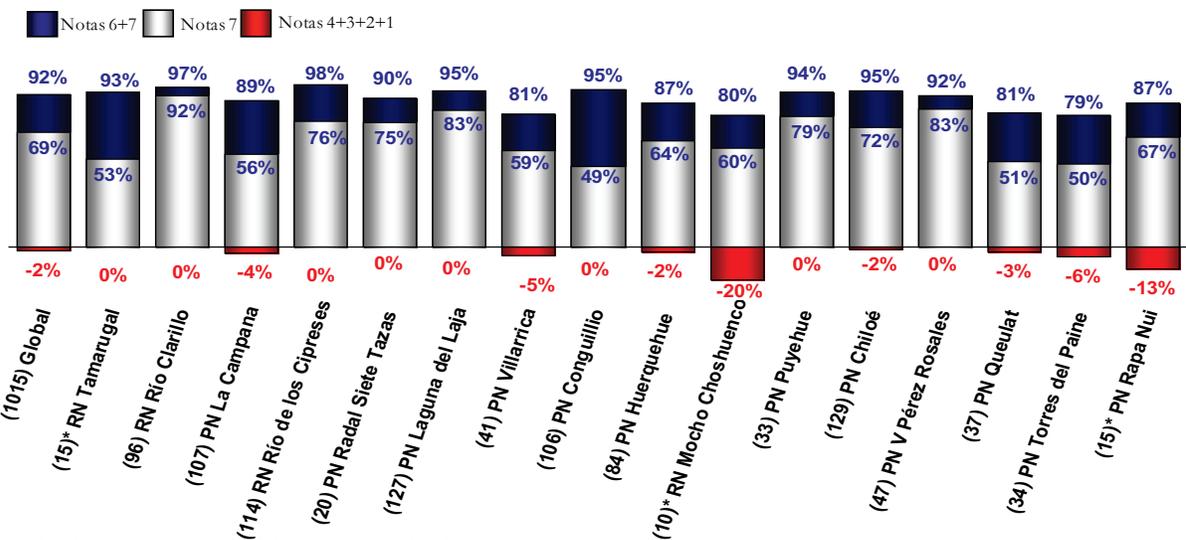
Gráfico N° 37
Percepción folleto de seguridad



Quienes recibieron folletos sobre seguridad consideran en forma generalizada, 93%, que la información contenida en éstos es suficiente para su utilización al interior de las unidades, estimación que se incrementa en adultos mayores y en sujetos con menor nivel educacional.

Los folletos de seguridad tienen una calificación de excelencia, 92%, la que se registra homogénea en términos generales en las variables analizadas, con incremento de su valoración en adultos mayores, 95%, y en quienes cuentan con formación técnica, 95%. Entre los visitantes de origen extranjero se observa una evaluación positiva pero significativamente menor.

Gráfico N° 38 Evaluación folleto sobre seguridad



** Tres unidades no disponen de folletos de seguridad: Las RN Los Flamencos, Pingüino de Humboldt y el PN Pan de Azúcar. Dispone de folletos PN Lauca pero ningún entrevistado declara recepción.

* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

En el Cuadro N° 1 que se presenta en forma sintética los valores alcanzados en las evaluaciones de los distintos componentes de la Dimensión Infraestructura.

CUADRO N° 1 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Infraestructura				
Componentes/ variables	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Área de merienda	44	74	84	76
Área camping	38	82	86	80
Área de cabañas	4	90	96	86
Servicios higiénicos	72	66	64	63
Agua potable	40	81	90	82
Lavaderos de loza y ropa	34	83	87	83
Acopio de basura	41	72	92	78
Estacionamientos interiores	48	85	89	82
Caminos interiores		90	81	78
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Letreros ubicación	75	80	93	83
	Recepción (%)	Suficiencia (%)		Evaluación (%)
Folleto seguridad	33	93		92
	Recepción (%)	Cobertura necesidades (%)		Evaluación (%)
Kioscos abastecimiento	27	63		56

4.3.4 Dimensión Actividades recreativas y educación ambiental

La Dimensión Actividades de recreación y educación ambiental considera como componentes el Centro de Información Ambiental, los senderos educativos y recreativos, los miradores, las áreas de baño recreativo y los paneles educativos presentes en las unidades.

La utilización de los componentes de la Dimensión aparece relativamente homogéneo en el conjunto de parques y reservas incorporados en la medición que disponen de ellos, destacándose el nivel de uso de los senderos, 71%, miradores, 68%, zonas de baño recreativo, 69%, y la visualización de los paneles educativos, 67%, uso que disminuye a 29% en la visitación de los CIA.

La evaluación de la Dimensión es marcadamente positiva, 86%, con un indicador de insuficiencias en un nivel bajo, 4%, calificación homogénea en la variable género, donde se destaca el incremento alcanzado en sujetos entre 51 y 64 años, 90%, significativo en relación al resto de los segmentos etarios, y la mayor valoración asignada por quienes tienen formación técnica o Educación Media o menor, significativa en relación con quienes tienen formación universitaria.

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	3.395	1.746	1.649	1.178	1.588	404	225	1.166	416	1.813
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	86	85	86	84	85	90	86	88	87	84
Satisfacción negativa	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4
Promedio	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,3	6,3	6,3	6,3	6,2

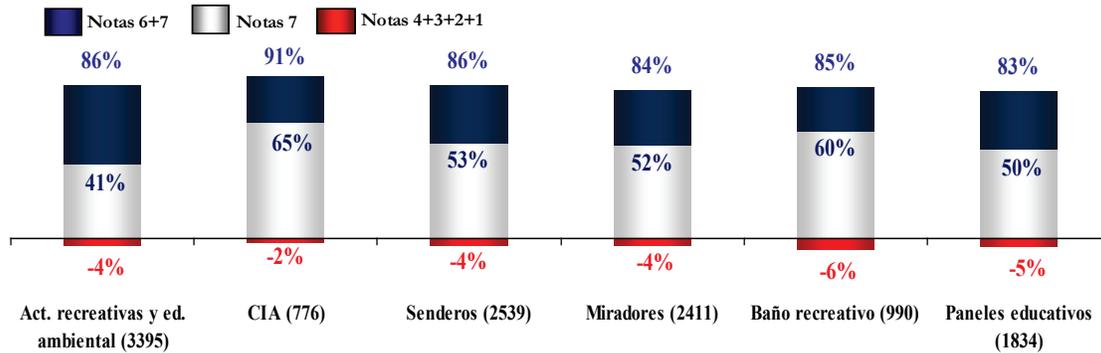
El conjunto de parques y reservas presentes en la medición tiene un comportamiento positivo en el que se destacan las RN Pingüino de Humboldt, 92%, Río Clarillo, 97%, y Río de los Cipreses, 93%, y los PN Laguna del Laja, 95%, y Conguillío, 96%. No se registran unidades evaluadas negativamente y salvo el PN Villarrica que alcanza una aceptación positiva básica, 74% y presenta indicadores de insuficiencia en un nivel elevado, 11%, el conjunto de unidades solo muestra indicadores de insuficiencia en niveles aceptables

Tabla N 11 Evaluación Dimensión Act. Recreativas y Educación Ambiental

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Río Clarillo	97	74	0
PN Conguillío	96	52	1
PN Laguna del Laja	95	64	1
RN Río de los Cipreses	93	49	1
RN Pingüino de Humboldt	92	56	3
PN Chiloé	89	51	1
PN Rapa Nui	87	56	3
PN Torres del Paine	85	46	6
PN Vicente Pérez Rosales	85	36	5
PN La Campana	84	34	4
PN Lauca	84	28	2
RN Pampa del Tamarugal	84	34	4
PN Huerquehue	83	36	3
PN Queulat	83	35	4
PN Radal Siete Tazas	82	34	6
PN Puyehue	81	29	3
PN Pan de Azúcar	80	37	4
RN Mocho Choshuenco	79	29	6
RN Los Flamencos	77	25	4
PN Villarrica	74	16	11
Indicador Nacional	86	41	4
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

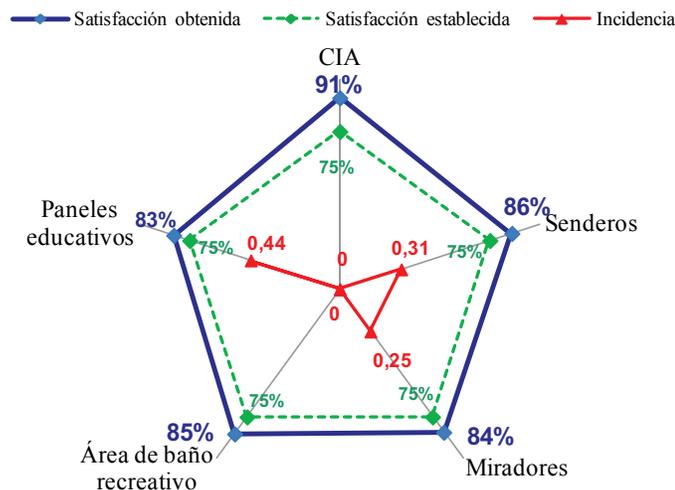
Las actividades insertas en la Dimensión presentan un comportamiento positivo y homogéneo con excepción de la alta valoración alcanzada por los CIA, 91%, con indicadores de insuficiencia aceptables en general. Los senderos son evaluados positivamente, 86%, con insuficiencias en niveles bajos, 4%, los miradores alcanzan un 84%, la zona de baño recreativo 85% y los paneles educativos 83%, todos con niveles de insuficiencia bajos con excepción de las zonas de baño recreativo donde alcanzan niveles moderados, 6%.

Gráfico N° 39
Evaluación Actividades recreativas y educación ambiental



La Figura 4, presenta los niveles de satisfacción de los componentes que se evalúan en la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental y su respectiva incidencia. Los puntos más alejados del centro indican los componentes con mayor nivel de satisfacción, que en este caso corresponden al CIA y en menor medida los senderos, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que tienen menor nivel de satisfacción, siendo en este caso los paneles educativos, 83%.

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



La comparación de los resultados obtenidos en los componentes con el estándar de satisfacción de 75% establecido por CONAF, pone de manifiesto que en su conjunto satisfacen los requerimientos definidos por la Institución.

La incidencia de los componentes en el nivel de satisfacción con la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental pone de manifiesto que en la conformación de la satisfacción con la Dimensión alcanza una mayor incidencia los paneles educativos, .44%, participando en un segundo nivel los senderos, .31, y los miradores, .25. El CIA y el área de baño recreativo no presentan indicadores de incidir en la construcción de la valoración de la Dimensión.



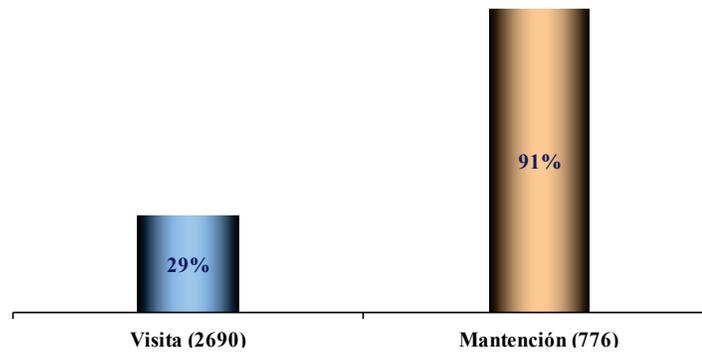
Los resultados obtenidos en la evaluación de la Dimensión Actividades recreativas y de educación ambiental ponen de manifiesto la conveniencia de optimizar los contenidos y condiciones que presentan los paneles educativos y las condiciones de senderos y miradores como medio de alcanzar una mayor valoración de la Dimensión. Los tres componentes cuentan con espacio de crecimiento que debe ser utilizado.

4.3.4.1 Centro de Información Ambiental**

La presencia de Centros de Información Ambiental se registra en quince unidades, incluyendo en este contexto el Centro de recepción de visitantes del PN Rapa Nui que no responde propiamente a un CIA. La visitación de los CIA alcanza a un 29% de los visitantes de las unidades que cuentan con este componente. Esta visitación se incrementa en sujetos que cuentan con mayor nivel educacional, universitario, y en visitantes que permanecen en la unidad por más de un día. En las unidades se destaca la alta visitación que tiene el CIA en la RN Pampa del Tamarugal, 75% de los visitantes de la unidad, y los PN Pan de Azúcar, 57%, Conguillio, 57%, y Chiloé, 53%.

En forma generalizada, 91%, los visitantes de los CIA estiman que la mantención de éstos es adecuada, opinión transversal en las distintas variables analizadas.

Gráfico N° 40
Implementación Centro de Información Ambiental



La calificación que se hace del interés estimado en el material presentado en los CIA se enmarca en un nivel claramente positivo, 88%. Se registra un incremento en la estimación de interés en el material en sujetos mayores de 51 años, y en quienes cuentan con menor nivel educacional, 92%. Entre los visitantes de origen extranjero se observa una valoración más acotada del interés del material expuesto, 82%.

Gráfico N° 41
Nivel de interés información CIA

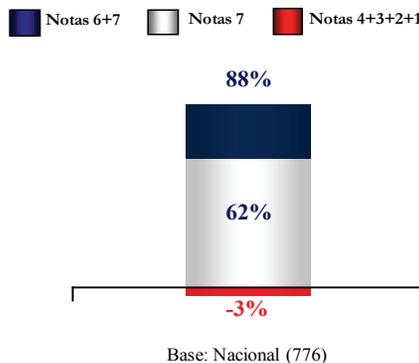
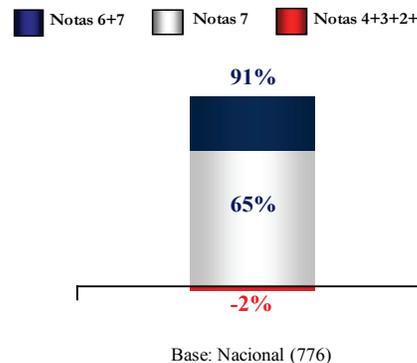


Gráfico N° 42
Nivel de interés información CIA

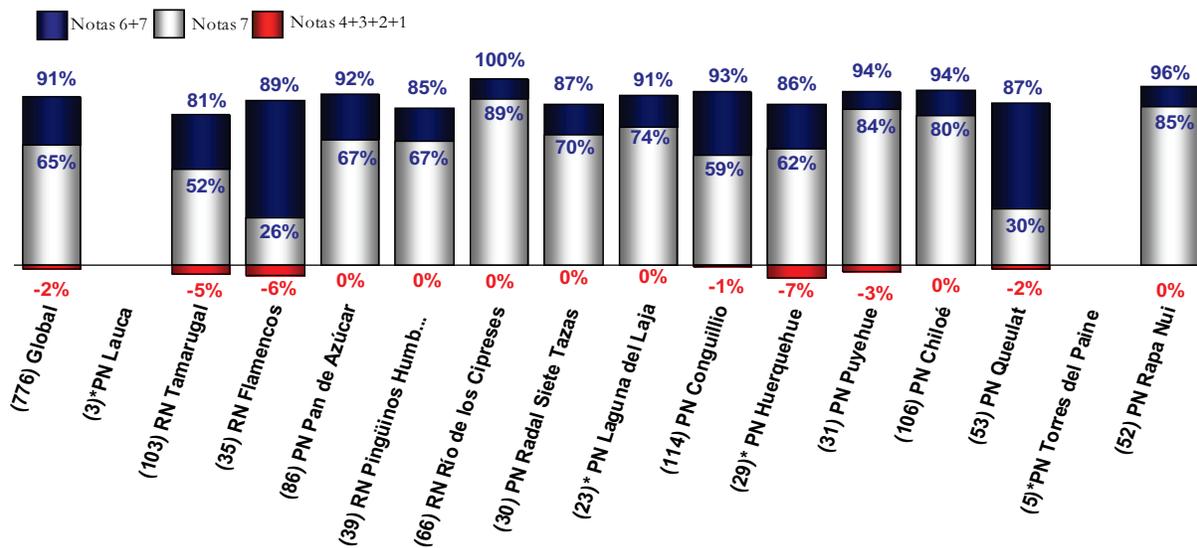


** Cinco unidades no disponen de CIA o no se encuentra en funcionamiento: Las RN Río Clarillo, Mocho Choshuenco y los PN La Campana, Villarrica, Vicente Pérez Rosales.

La evaluación de los Centros de Información Ambiental se enmarca en un contexto de alta valoración, 91%, con un bajo nivel de insuficiencias, 2%, calificación que se incrementa en sujetos de 51 a 64 años, 97%, y en quienes cuentan con menor nivel educacional, Enseñanza Media o menor, 94%. En los visitantes extranjeros se observa una valoración más moderada, en un contexto claramente positivo, 85%.

El conjunto de CIA registra valoraciones altamente positivas, contexto en el que se destacan la RN Río de los Cipreses, 100%, y los PN Chiloé, 95%, Puyehue, 93%, Pan de Azúcar, 92%, y Laguna del Laja, 91%.

Gráfico N° 43
Evaluación Centro de Información Ambiental

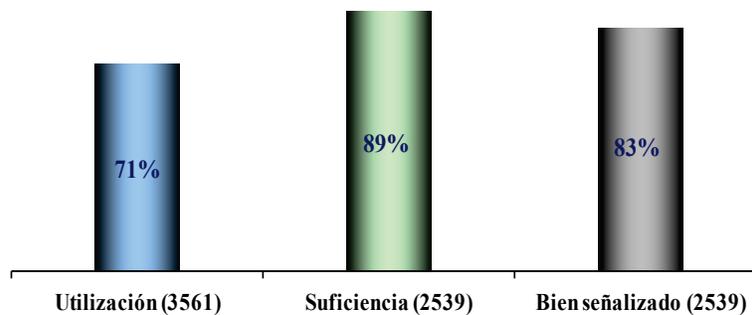


* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

4.3.4.2 Senderos educativos y recreativos

La utilización de los senderos educativos y recreativos de las unidades evaluadas en la medición alcanza al 71% de los entrevistados, donde se destaca la mayor presencia de adultos jóvenes, 80%, la que va decreciendo a medida que se incrementa la edad de los visitantes, en quienes tienen formación universitaria, y en visitantes de origen extranjero, 83%, registrándose la menor utilización de sujetos nacionales, 68%. En términos de las unidades, se observa una alta utilización en las RN Los Flamencos, 99%, y Mocho Choshuenco, 96%, y en el PN Chiloé, 91%.

Gráfico N° 44
Implementación senderos



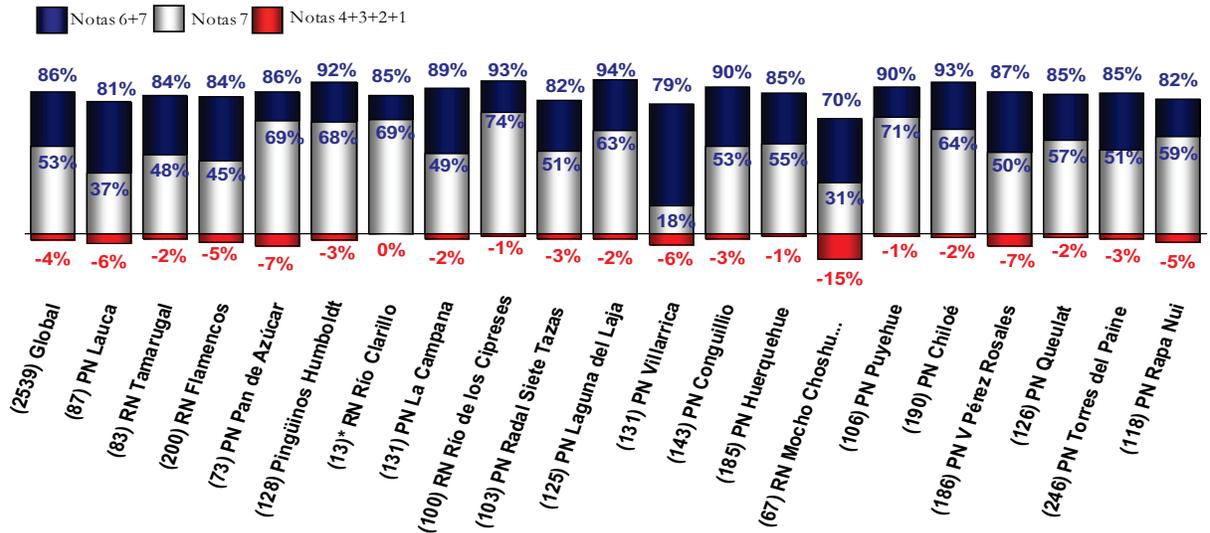
Los visitantes que utilizaron los senderos en forma mayoritaria que éstos son suficientes en las unidades visitadas, 89%, estimación que se registra homogénea y transversal en las distintas variables en estudio.

En forma mayoritaria también se considera que los senderos se encuentran bien señalizados, 83%, estimación que se incrementa en adultos mayores, 89%, y en quienes cuentan con menor nivel educacional, 86%. En las unidades consideradas en la presente medición se destacan las RN Pampa del Tamarugal, 98%, Pingüino e Humboldt, 96%, y Río de los Cipreses, 94%, así como los PN Chiloé, 97%, y Queulat, 95%.

La evaluación alcanzada por los senderos en las unidades evaluadas se inserta en un plano marcadamente positivo, 86%, con un indicador de insuficiencias bajo, 4%. Esta calificación se incrementa a medida que los entrevistados se encuentran en rangos de mayor edad para alcanzar al 91% de los adultos mayores, apareciendo homogénea en el resto de las variables consideradas en el estudio.

El conjunto de unidades presenta indicadores altamente positivos en este componente, donde se destacan las RN Río de los Cipreses, 93%, y Pingüino de Humboldt, 92%, y los PN Laguna del Laja, 94%, y Chiloé, 93%.

Gráfico N°45
Evaluación Senderos educativos y recreativos

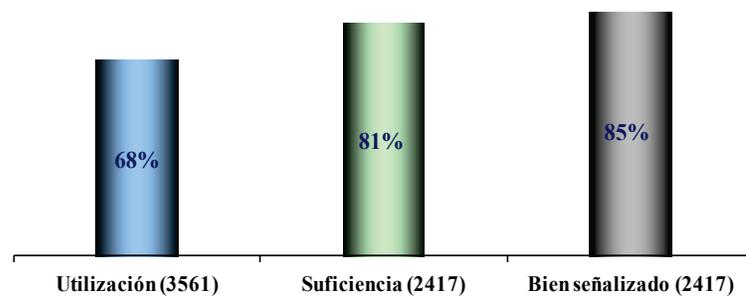


4.3.4.3 Miradores

Miradores se encuentran presentes en todas las unidades evaluadas, contando con un 68% de uso, el que aparece más intensivo en adultos jóvenes, 71%, sujetos con mayor formación, universitaria, 74%, y en particular por visitantes de origen extranjero, 80%. Se registra un mayor nivel de utilización en la RN Los Flamencos, 98%, y en los PN Lauca, 91%, Chiloé, 96%, y Queulat, 95%, mientras que aparece marcadamente disminuido en la RN Río Clarillo, 7%, y moderadamente utilizados en los PN Puyehue, 45%, Radal Siete Tazas, 45%, y Pan de Azúcar, 46%.

En su mayoría, 81%, los usuarios del componente estiman que los actualmente existentes son suficientes en las unidades, estimación que se incrementa en mayores de sujetos con edades entre 51 y 64 años, 85%, y en visitantes de origen extranjero, 86%.

Gráfico N°46
Implementación miradores

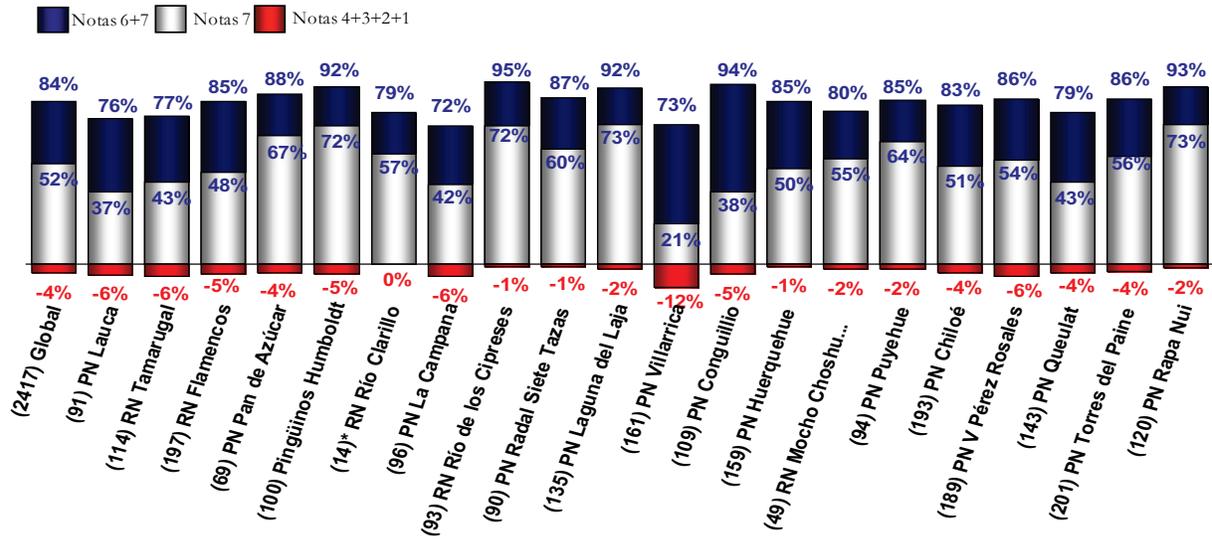


En forma generalizada quienes utilizaron los miradores manifiestan que éstos se encuentran bien señalizados, 85%, estimación que aparece transversal y homogénea en las distintas variables analizadas en el estudio. Se destacan las estimaciones de adecuada señalización manifestada por los usuarios del componente en las RN Río Clarillo, 96%, y Pingüino de Humboldt, 93%, así como en los PN Chiloé, 96%, Queulat y Rapa Nui, 94% cada uno. En términos deficitarios en cuanto a señalización se registra el PN Villarrica, 40%.

La evaluación que se hace de los miradores es positiva, 84%, con un bajo nivel de insuficiencias, 4%, con una distribución que aparece homogénea en las distintas variables de análisis donde solo se destaca la mayor valoración asignada por sujetos con edades entre 51 y 64 años, 91%, y por quienes cuentan con menor nivel educacional, 86%.

En un contexto en el que el conjunto de unidades cuenta con calificaciones marcadamente positivas para sus miradores, se destaca el nivel de excelencia asignada a este componente en las RN Río de los Cipreses, 95%, y Pingüino de Humboldt, 92%, y de los PN Laguna del Laja, 92%, Conguillio, 94% y Rapa Nui, 93%.

Gráfico N°47
Evaluación Miradores



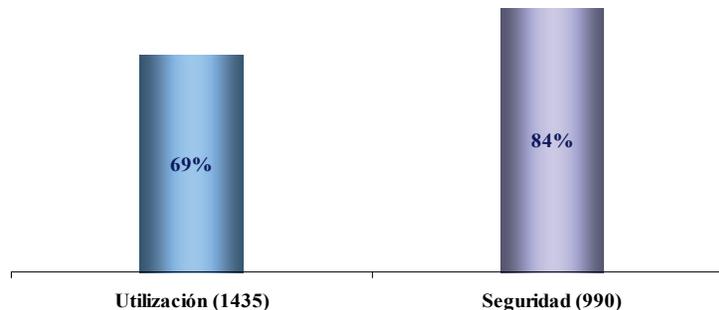
* Tamaño muestral insuficiente. Solo referencial

4.3.4.4 Área de baño recreativo**

Las zonas de baño recreativo, con distintas características, se encuentran disponibles en nueve unidades, contando con un 69% de utilización en las unidades que cuentan con este componente, el que aparece más intensivo en el segmento femenino, en adultos mayores, en sujetos nacionales, en quienes tienen experiencias previas en la unidad y en los visitantes que concurren a las unidades por períodos superiores al día.

En forma mayoritaria, 84%, quienes hicieron uso de las áreas de baño recreativas estiman suficiente la disponibilidad del componente, percepción homogénea en el género y la edad de los entrevistados, que se incrementa en quienes poseen Educación Media o Técnica, y en visitantes extranjeros.

Gráfico N° 48
Implementación áreas de baño recreativo



La seguridad estimada en las zonas de baño recreativo se estima adecuada por la mayoría de quienes utilizaron el componente, 84%. Se observa un incremento en la estimación de seguridad de las zonas de baño a medida que los usuarios cuentan con niveles mayores de edad, alcanzando a 93% en adultos mayores, en sujetos que cuentan con formación técnica, 88%, y en visitantes de origen extranjero, 92%. Se estiman como más seguras las zonas de baño de la RN Río de los Cipreses, 97%, y los PN Conguillio, 97%, y Rapa Nui, 96%, mientras que las unidades que aparecen más disminuidas en este indicador son los PN Pan de Azúcar, 52%, y Radal Siete Tazas, 56%.

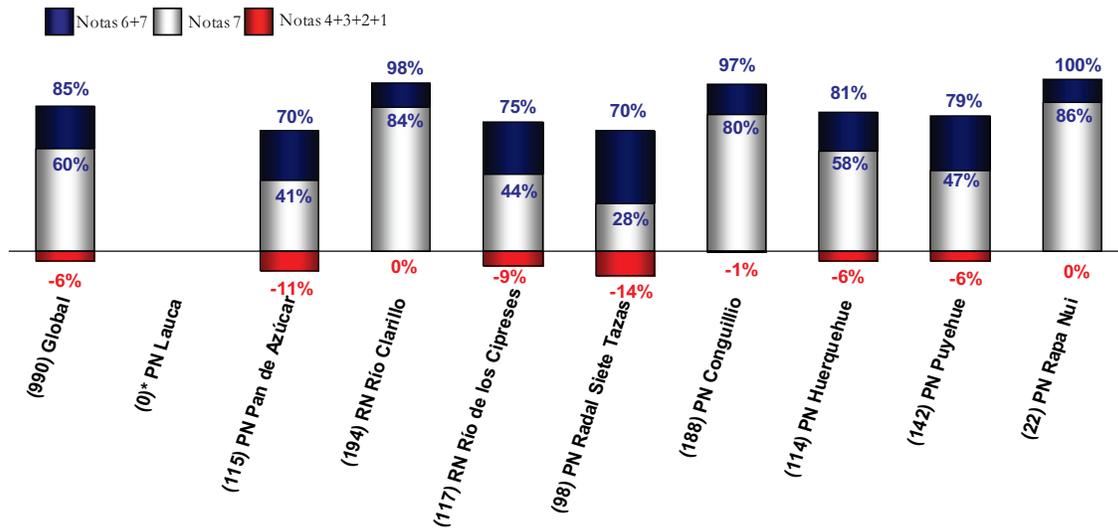
Las zonas de baño recreativo alcanza una evaluación positiva, 85%, con un moderado indicador de insuficiencia, 6%. Se aprecia que la valoración del componente se incrementa a medida que los usuarios cuentan con mayor edad, en sujetos con formación técnica o Enseñanza Media, 88%.

Dentro de una valoración positiva en general de las distintas zonas de baño, se destaca la alta valoración asignada a los componentes en los PN Rapa Nui, 100%, y Conguillio, 97%, y en la RN Río Clarillo, 98%.

Dos unidades presentan zonas de baño con menores indicadores de satisfacción: los PN Radal Siete Tazas y Pan de Azúcar alcanzan una aceptación positiva básica, 70% cada uno y presentan indicadores de focalización crítica elevados, 14% y 11% respectivamente.

** Once unidades no disponen de áreas de baño recreativo: Las RN Pampa del Tamarugal, Los Flamencos, Pingüino de Humboldt, Mocho Choshuenco y los PN La Campana, Laguna del Laja, Villarrica, Vicente Pérez Rosales, Queulat, Torres del Paine.

Gráfico N°49
Evaluación Áreas de baño recreativo

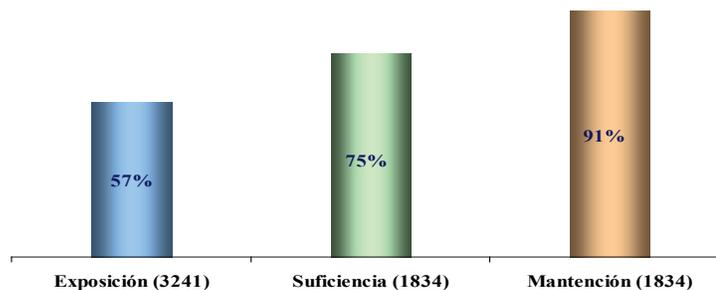


4.3.4.5 Los paneles educativos**

Los paneles educativos se encuentran presentes en diez y ocho de los parques y reservas considerados en el estudio, alcanzando un 57% de visualización entre los visitantes entrevistados, visualización declarada en mayor medida por sujetos con formación técnica, por visitantes nacionales y por quienes concurren a las unidades en estadías superiores a un día. Se registra un mayor nivel de visualización de los paneles educativos en los PN Chiloé, 86%, Laguna del Laja, 76%, y La Campana, 79%, mientras que se registra una baja declaración de visualización de los paneles educativos en los PN Villarrica, 28%, Puyehue, 37%, y Torres del Paine, 31%.

Los visitantes que manifiestan haber visualizado los paneles educativos mayoritariamente consideran que éstos son suficientes en las unidades, estimación que aparece homogénea en las distintas variables analizadas. Esta suficiencia aparece más definida en las RN Río Clarillo, 96%, y Pingüino de Humboldt, 92%, y en el PN Laguna del Laja, 95%.

Gráfico N°50
Implementación paneles educativos

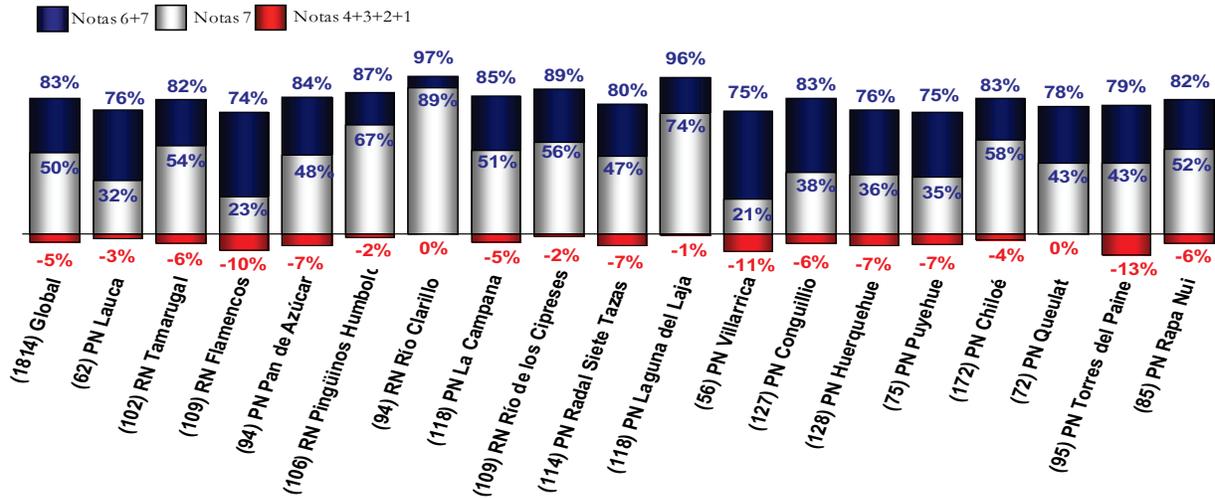


La mantención de los paneles educativos, por su parte, se estima en forma generalizada, 91%, que es adecuada, estimación que aparece homogénea en las distintas variables analizadas. Se destaca el alto nivel de mantención estimada en las RN Río Clarillo, 100%, y Pampa del Tamarugal, 98%, y en los PN La Campana, 95%, Laguna del Laja, 96%, Conguillio, 96%, Puyehue, 95%, y Queulat, 94%. Los paneles educativos generan una percepción positiva entre quienes los visualizaron la que se traduce en que un 83% de los indicadores se manifiesta satisfecho con este componente, con un bajo nivel de insuficiencias, 2%. Dentro de una calificación general homogénea, se destaca la mayor valoración asignada por sujetos con menor nivel educacional, 87%, y la menor calificación que entregan los visitantes extranjeros, 79%.

El conjunto de unidades evaluadas en el componente paneles educativos tiene un comportamiento marcadamente positivo en el que se destacan la RN Río Clarillo, 97%, y el PN Laguna del Laja, 96%. Por otra parte, si bien se enmarcan en evaluaciones positivas, se registran niveles de focalización crítica importantes en la RN Los Flamencos, 10%, y los PN Villarrica, 11%, y Torres del Paine, 13%, las que requieren ser consideradas para superar las falencias que originan la insatisfacción de segmentos importantes de visitantes.

** Dos unidades no disponen de paneles educativos: RN Mocho Choshuenco y PN Vicente Pérez Rosales

Gráfico N°51
Evaluación Paneles educativos



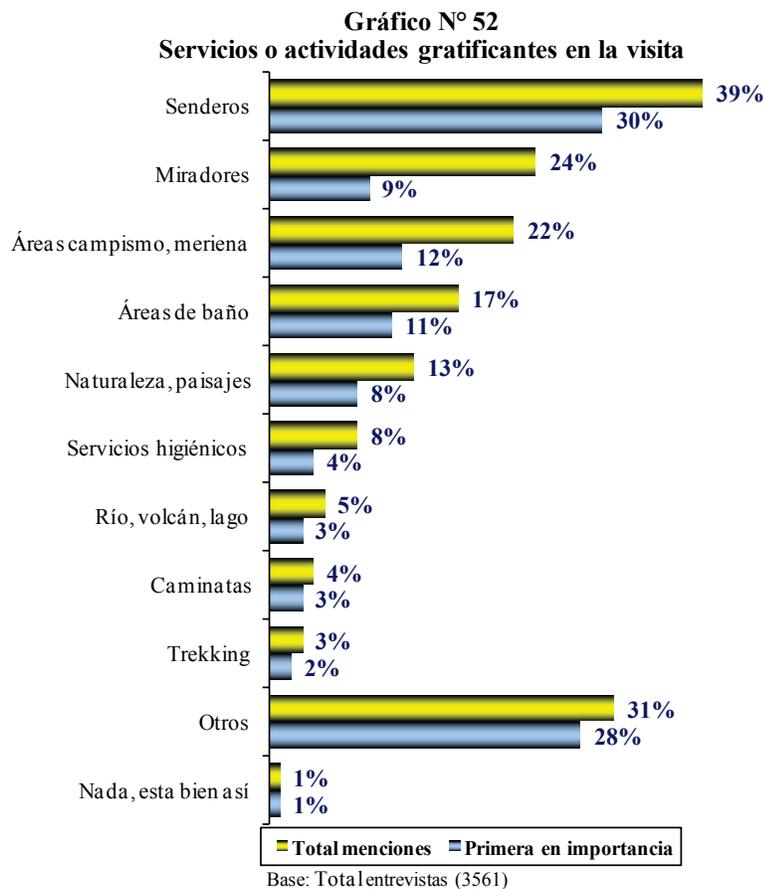
Una relación sintética del comportamiento tenido por los distintos componentes de la Dimensión es la siguiente:

CUADRO N° 2 Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la Dimensión Act. Recreativas y educación ambiental				
Componentes/ variables	Visita (%)	Interesante (%)	Mantenición (%)	Evaluación (%)
CIA	29	88	98	91
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Mantenición (%)	Evaluación (%)
Senderos	71	89	83	86
Miradores	68	81	85	84
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Mantenición (%)	Evaluación (%)
Paneles educativos	57	75	91	83
	Utilización (%)		Seguridad (%)	Evaluación (%)
Área de baño recreativo	69		84	85

Uso calculado sobre disponibilidad de componentes

4.4 LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES VALORADAS EN LA UNIDAD

Los principales servicios o actividades que proporcionaron gratificación en la experiencia tenida en las unidades visitadas dan cuenta de componentes de las Actividades recreativas y educación ambiental y de la Infraestructura que se encuentran presentes en los servicios esperados al concurrir a las unidades: senderos, miradores, áreas de baño recreativo, zonas de campismo y de merienda, avalados por la presencia de servicios higiénicos y el acceso a los atributos naturales existentes en las unidades.



En una primera ubicación aparece la existencia de senderos, mencionado por un 39% de los entrevistados con un comportamiento homogéneo en materia de género y la participación preferente de adultos jóvenes, 46%, de visitantes con mayor formación educacional, universitarios, 41%, y de quienes concurren a las unidades con estadías superiores al día.

En una segunda posición se menciona a los miradores, 24%, con una distribución similar a la referida en los senderos, un mayor mención en adultos jóvenes y en universitarios, diferenciándose en ser mencionados en mayor medida por quienes visitan las unidades por el día.

Las áreas de campismo y de merienda se menciona por un 22% de los entrevistados como un aspecto gratificante en las unidades visitadas, donde se destaca la mayor presencia de adultos

mayores, 24%, de visitantes con formación técnica y media o menor, 25%, que permanecen en las unidades en estadías mayores al día, alojando en las unidades.

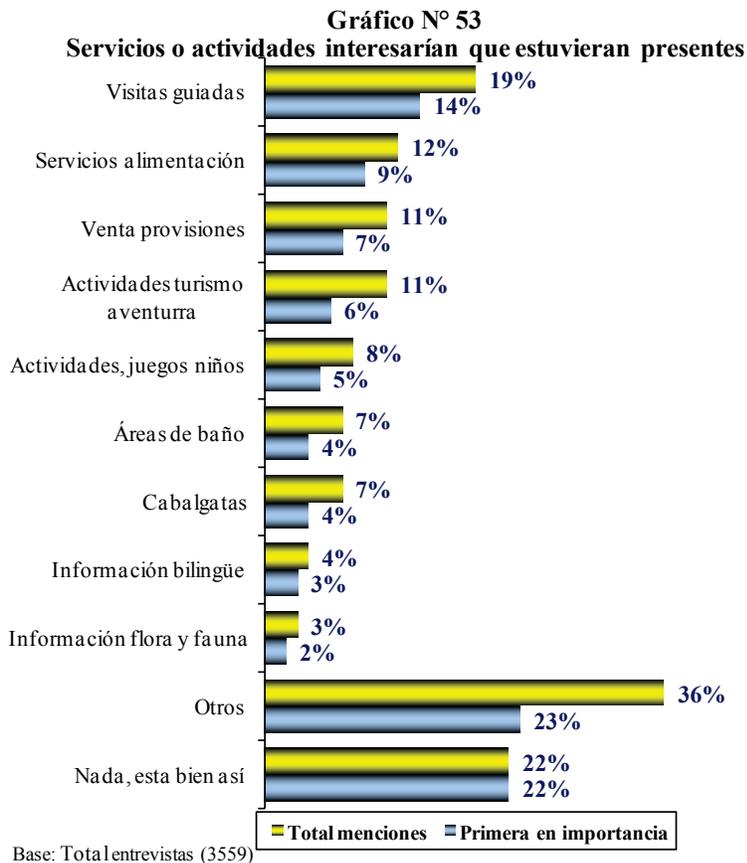
La presencia de áreas de baño recreativo se conforman en otro servicio gratificante en las unidades visitadas, 17%, con participación preferencial de adultos mayores, 24%, en sujetos con menor nivel educacional o técnica, 23% en cada segmento, y en visitantes nacionales, 20%. En extranjeros las menciones de este aspecto gratificante aparece reducida.

El contexto natural de las unidades, sus paisajes y atractivos como ríos, lagos, volcanes, el mar, dan cuenta de la obtención de las expectativas tenidas en relación con los parques y reservas así como de las motivaciones para elegir los lugares a visitar apareciendo en mayor medida en mayores de 51 años.

Queda de manifiesto que en el comportamiento global de los parques y reservas nacionales visitadas en la temporada 2015 la población visitante tiende a obtener una adecuada gratificación a actividades y condiciones de las unidades a las que esperaban acceder, con una aproximación marcadamente similar entre ambos géneros y a una segmentación en la variable etaria entre los aspectos que generan gratificación a los segmentos más jóvenes y a los mayores.

4.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS EN LA UNIDAD

En un contexto en el que para algo más de una quinta parte de los entrevistados, 22%, las unidades visitadas se encuentran bien con las condiciones y servicios existentes, por lo que no incorporarían nuevos servicios o actividades, se registra una marcada dispersión en la mención de servicios o actividades.



El servicio que concita el mayor consenso entre los visitantes entrevistados es la disponibilidad de contar con visitas guiadas, realizadas por los Guardaparques de las unidades, que les permitiera conocer los principales atractivos de éstas. Este servicio esperado, mencionado por un 19% de los entrevistados, muestra un comportamiento marcadamente homogéneo en los distintos segmentos considerados en el estudio.

La posibilidad de contar con servicios de alimentación, referidos como cafeterías, restaurantes, lugares para alimentarse, es mencionado por un 12% de los entrevistados, con mayor presencia de sujetos mayores de 30 años, que se incrementa con el aumento de las edades de éstos, así como también en visitantes que concurren a las unidades por el día.

Con una presencia similar al anterior, 11%, se esperaría o gustaría que en las unidades se contara con lugares de venta de provisiones, referido tanto por entrevistados en unidades o sectores de éstas en los cuales no se encuentran presente kioscos de abastecimiento como en aquellas en que

éstos existen, dando cuenta de la disconformidad con el servicio prestado. Este servicio esperado tiene una distribución homogénea en las distintas variables analizadas.

Un segmento de visitantes donde predominan los sectores masculinos y de adultos jóvenes menciona la incorporación de actividades de turismo aventura dentro de los servicios proporcionados por los parques o reservas visitados.

Un segmento menor a los anteriores, 8%, plantea la conveniencia de considerar la presencia de juegos y actividades para niños, situación en la que participan en mayor medida el segmento femenino y sujetos con edades que fluctúan entre 30 y 64 años, los que concurren en familia con presencia de menores de 18 años.

La generación de áreas de baño recreativo es mencionada por un 7% de los entrevistados, preferentemente visitantes de unidades o sectores de éstas en las que no se dispone de la componente, expectativa referida en forma homogénea en las diferentes variables consideradas en el análisis.

La incorporación de un servicio que disponga de la alternativa de realizar cabalgatas al interior de la unidad visitada es mencionada por un 7% de los entrevistados, con mayor participación de visitantes con edades entre 18 y 50 años y en quienes cuentan con menor nivel educacional.

La disponibilidad de información bilingüe es mencionada por un 4% de los entrevistados, mayoritariamente de origen extranjero, requerimiento que no solo se refiere a información bilingüe sino que incorpora la comunicación bilingüe con personal de las unidades.

4.6 EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

La evaluación general de los servicios de los parques y reservas nacionales visitadas, referida una vez realizada la evaluación de los componentes que las conforman, alcanza una valoración positiva, 84%, contando con una baja presencia de insuficiencias, 3%. La evaluación realizada pone de manifiesto una mayor valoración en el segmento femenino, 86%, estadísticamente significativa en relación con el segmento masculino, situación que se registra del mismo modo en visitantes con edades entre 51 a 64 años, 90%, valor que es estadísticamente significativo sobre las altas evaluaciones asignadas tanto por sujetos menores como por los adultos mayores. En la variable educación se registra una mayor valoración en quienes cuentan con formación técnica o Enseñanza Media o menor, la que alcanza significación frente a la evaluación entregada por quienes cuentan con formación universitaria.

Tabla N° 12a Satisfacción global

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.561	1.828	1.733	1.224	1.665	426	246	1.235	433	1.893
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	84	83	86	82	85	90	83	87	87	82
Satisfacción negativa	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3
Promedio	6,2	6,1	6,2	6,1	6,2	6,3	6,2	6,3	6,2	6,1

En la variable nacionalidad de origen se registra una mayor valoración por los servicios en visitantes nacionales, 86%, con una diferencia significativa en relación con la entregada por visitantes extranjeros, 77%.

Tabla N° 12b Satisfacción global

	Nacional	Chileno	Extranjero	1ª visita	Ha visitado
Base	3.561	2.830	731	981	2.580
	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	84	86	77	87	83
Satisfacción negativa	3	2	4	2	3
Promedio	6,2	6,2	6,0	6,3	6,1

La positiva percepción de los servicios ofrecidos por los parques y reservas nacionales a sus visitantes se encuentra sustentada por el comportamiento positivo mostrado por la totalidad de las unidades incorporadas en la evaluación, con indicadores de insuficiencia insertos en un contexto aceptable.

En este contexto positivo se destaca la valoración de excelencia, con evaluaciones que dan cuenta de calificaciones superiores al 90%, alcanzado por cuatro unidades: las RN Río Clarillo, 97%, y Río de los Cipreses, 93%, y los PN Laguna del Laja y Chiloé, 95% y 94% respectivamente, con ausencia de indicadores de insuficiencia. A este segmento se agregan las evaluaciones altamente positivas obtenidas por la RN Pingüino de Humboldt, 90%, y los PN La Campana y Vicente Pérez Rosales, 86% cada uno, con insuficiencias en niveles bajos.

En términos de insuficiencias el comportamiento de la generalidad de las unidades analizadas presenta indicadores insertos en niveles de baja presencia de indicadores de insuficiencia, con excepción del PN Villarrica, solo presenta un indicador de insuficiencia moderado, que pone de manifiesto la necesidad de analizar los elementos que se encuentran a la base para su corrección.

Tabla N 13 Evaluación global

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
RN Río Clarillo	97	68	0
PN Laguna del Laja	95	61	1
PN Chiloé	94	50	0
RN Río de los Cipreses	93	50	0
RN Pingüino de Humboldt	90	45	2
PN Vicente Pérez Rosales	86	34	4
PN La Campana	86	33	2
PN Pan de Azúcar	84	32	2
PN Lauca	84	29	2
PN Puyehue	84	29	2
PN Huerquehue	83	41	4
RN Pampa del Tamarugal	83	40	4
PN Radal Siete Tazas	83	34	3
PN Conguillío	82	32	1
PN Queulat	81	18	3
RN Los Flamencos	80	30	4
RN Mocho Choshuenco	79	29	3
PN Rapa Nui	78	32	5
PN Torres del Paine	76	24	3
PN Villarrica	75	20	8
Indicador Nacional	84	36	3
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

El comportamiento de las dimensiones que conforman la satisfacción con los servicios de las Áreas Silvestres Protegidas en estudio pone de manifiesto un comportamiento positivo y homogéneo en el que se destaca la alta valoración asignada al desempeño del Personal de Guardaparques, con niveles de excelencia, 93%, con un promedio de 6.5, valoración nacional que se construye en la positiva calificación del conjunto de unidades en estudio, en particular la calificación de excelencia de la RN Río Clarillo, 98%, y los PN Laguna del Laja y Radal Siete Tazas, 97%. La Infraestructura se conforma en la dimensión con una menor calificación, aunque con una evaluación positiva, 81%, situación que se encuentra influida por las evaluaciones críticas de los PN Torres del Paine y Villarrica y la RN Mocho Choshuenco.

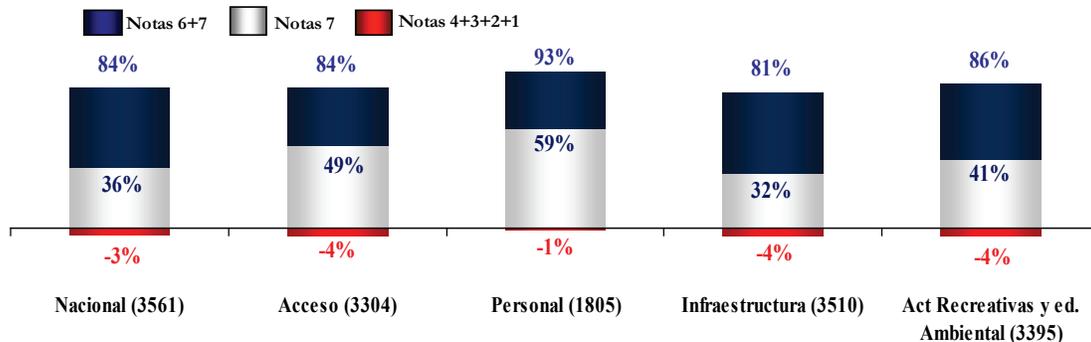
Tabla N 14 Satisfacción Dimensiones

	Nacional	Acceso	Personal	Infraestructura	Actividades recreativas
Base	3561	3304	1805	3510	3395
	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	84	84	93	81	86
Excelencia	36	49	59	32	41
Satisfacción negativa	3	4	1	4	3
Promedio	6.2	6.3	6.5	6.1	6.2

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

Las dimensiones Acceso y Actividades Recreativas y educación ambiental presentan un comportamiento plenamente positivo, cumpliendo satisfactoriamente sus funciones de facilitar un adecuado ingreso a las unidades visitadas y de ofrecer un conjunto de actividades que responden a las expectativas tenidas por éstos para concurrir a las áreas silvestres protegidas.

Gráfico N° 54
Satisfacción global dimensiones

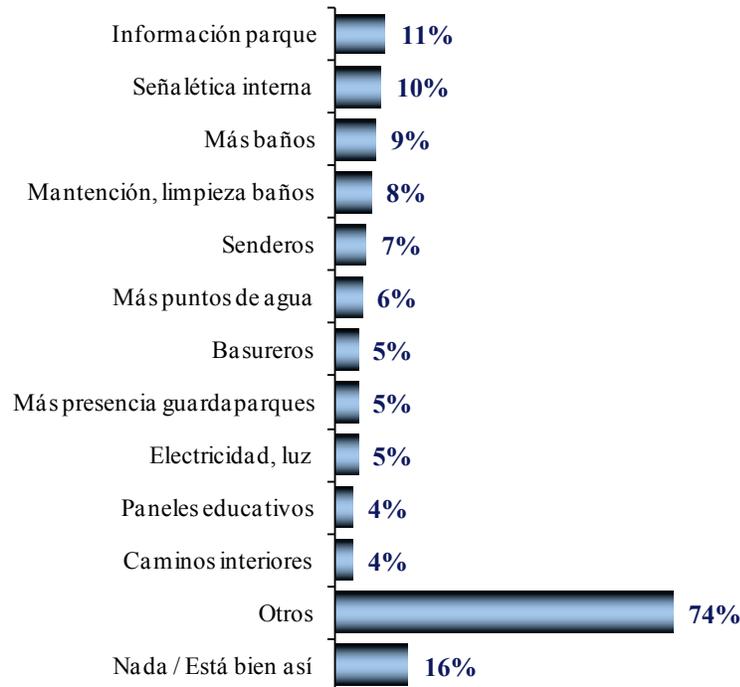


Frente al requerimiento de plantear mejoras a introducir en las unidades visitadas se hace referencia a una variada gama de aspectos con alta dispersión, con la característica de mostrar una alta homogeneidad a nivel de género en el conjunto de aspectos mencionados. Los principales aspectos mencionados se encuentran referidos a condiciones generales, como disponer de información del parque o reserva visitado, y a la infraestructura de las unidades visitadas, todo ello inserto en la estimación mayoritaria de que la unidad se encuentra bien en las condiciones que presenta y que no es necesario introducir mejoras en ellas, mencionado por un 22% de los visitantes entrevistados.

El requerimiento de mejora que concentra un mayor número de menciones se refiere al interés de contar con información sobre la unidad visitada, información del parque, como lo mencionan, 11%, con marcada similitud en ambos géneros y en la variable edad, donde solo se registra una

menor mención de este requerimiento en adultos mayores. El contar con información de la unidad se presenta con mayor presencia en sujetos que cuentan con formación universitaria.

Gráfico N° 55
Mejoras a introducir en unidades



Base: Total entrevistados (3560)

En una segunda posición se menciona la conveniencia de introducir mejoras en la señalética interna en los parques y reservas visitados, los que preferentemente se refieren a la su presencia en los senderos de las unidades. Este aspecto es mencionado por un 10% de los entrevistados, preferentemente por adultos jóvenes y por visitantes con formación universitaria.

En una tercera posición aparecen dos aspectos que se refieren a las condiciones existentes en los servicios higiénicos, situación consistente con corresponder a un componente que salvo excepciones obtiene evaluaciones negativas y altos indicadores de insuficiencias en la mayoría de las unidades incorporadas en la evaluación. Se plantea la conveniencia de incorporar una mayor cantidad de baños en las unidades, 9%, requerimiento que se presenta con una distribución homogénea y transversal en las distintas variables analizadas. Conjuntamente con una mayor cantidad de baños se hace presente la necesidad de preocuparse de la mantención y limpieza que presentan éstos, las que obtienen calificaciones altamente críticas en el conjunto de unidades evaluadas. Este requerimiento es manifestado por un 8% de los entrevistados, de preferencia en adultos jóvenes.

Introducir mejoras en los senderos existentes en las unidades se conforma en otro aspecto que alcanza presencia en los requerimientos de los entrevistados, 7%, mencionado en mayor medida por el segmento masculino, por adultos mayores, sujetos con mayor nivel educacional, universitarios, y por visitantes de origen extranjero.

Requerimientos de disponer de una mayor cantidad de puntos de agua al interior de las unidades se menciona por un 6% de los entrevistados, con mayor presencia en adultos jóvenes, visitantes con mayor formación educacional y por extranjeros.

La disponibilidad de basureros en las unidades es otro aspecto que alcanza saliencia entre las menciones entregadas, 5%, con mayor presencia entre adulto jóvenes.

En un mismo nivel de menciones, 5%, aparece el requerimiento de contar con mayor presencia de Guardaparques al interior de las unidades, mejora en el servicio que tiene un comportamiento transversal en los entrevistados y corresponde también a las falencias manifestada en la Dimensión Personal.

La disponibilidad de electricidad y luz eléctrica es mencionada también por un 5% de los entrevistados, mientras que con un menor número de menciones se destacan mejoras en los paneles educativos y en los caminos interiores de las unidades, en conjunto con un alto número de menciones, 74%, de otros aspectos con frecuencias menores.

4.7 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

El cumplimiento de las expectativas presentes al concurrir a las unidades visitadas alcanza una alta satisfacción, 90%, con un bajo indicador de insuficiencia, 2%, con una tendencia a comportarse en forma altamente positiva en las distintas variables analizadas, donde se aprecia una mayor satisfacción en este indicador en sujetos entre 51 y 64 años, significativa en relación con el resto de los rangos etarios, y en quienes poseen una formación técnica, la que es significativa en relación con los que tienen formación universitaria y media, respectivamente.

Tabla N 15a Cumplimiento expectativas

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.560	1.827	1.733	1.224	1.665	426	245	1.235	433	1.892
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	90	90	91	89	91	94	90	91	94	89
Satisfacción negativa	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Promedio	6,4	6,4	6,4	6,3	6,4	6,5	6,5	6,4	6,5	6,3

Del mismo modo el cumplimiento de las expectativas de los visitantes nacionales aparece significativamente superior a la expresada por los de origen extranjero.

Tabla N° 15b Cumplimiento expectativas

	Nacional	Chileno	Extranjero	1ª visita	Ha visitado
Base	3.560	2.829	731	980	2.580
	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	90	91	88	90	90
Satisfacción negativa	2	2	2	2	2
Promedio	6,4	6,4	6,3	6,4	6,4

En relación con los parques y reservas nacionales analizados, la totalidad de las unidades alcanza niveles positivos en el cumplimiento de las expectativas tenidas para concurrir a ellas, con valoraciones de excelencia donde se destacan las RN Río Clarillo, 97%, RN Río de los Cipreses, 95%, Los Flamencos, 94%, y Pingüino de Humboldt, 93%, y los PN Rapa Nui, 97%, Laguna del Laja, 94%, y Chiloé, 93%.

En altos niveles de cumplimiento declarado de las expectativas se encuentran los PN Huerquehue, 92%, Torres del Paine, 91%, La Campana, 91%, y Conguillio, 91%.

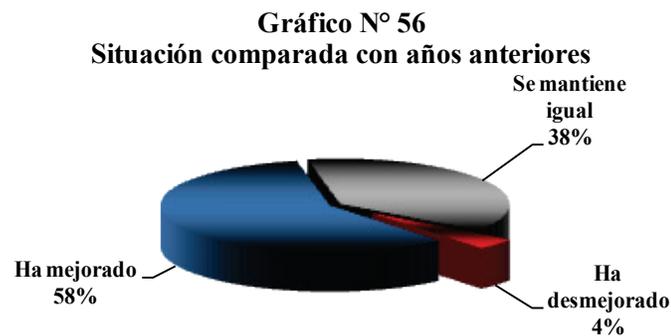
En esta alta valoración del cumplimiento de las expectativas es conveniente considerar que del análisis de los antecedentes se puede estimar que se encuentran influidos fuertemente por el acceso a los atractivos naturales presentes en las unidades y no solamente una valoración de los servicios tenidos en éstas.

Tabla N 16 Evaluación cumplimiento de las expectativas

ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
PN Rapa Nui	97	73	1
RN Río Clarillo	97	67	0
RN Río de los Cipreses	95	50	1
PN Laguna del Laja	94	64	1
RN Los Flamencos	94	45	2
RN Pingüino de Humboldt	93	69	1
PN Chiloé	93	60	1
PN Huerquehue	92	61	1
PN Torres del Paine	91	50	1
PN La Campana	91	46	3
PN Conguillío	91	42	2
RN Pampa del Tamarugal	90	49	3
RN Mocho Choshuenco	89	56	0
PN Vicente Pérez Rosales	89	56	2
PN Puyehue	88	48	4
PN Radal Siete Tazas	87	50	3
PN Pan de Azúcar	87	47	2
PN Queulat	85	28	0
PN Lauca	82	36	3
PN Villarrica	79	35	6
Indicador Nacional	90	52	2
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

4.8 COMPARACIÓN CON VISITAS ANTERIORES

Un 27% de los visitantes declara contar con experiencias previas en la unidad visitada, los que al hacer una comparación de las condiciones que presentan estas unidades en la actual visita mayoritariamente manifiestan que éstas son mejores a las tenidas en su visita previa, 58%, estimación que se incrementa en el segmento femenino, 59%, en sujetos mayores de 51 años, 65%, en quienes cuentan con menor nivel educacional, 57 %, y en visitantes de origen nacional, 59%.



Base: Han visitado con anterioridad (973)

Se registra que algo más de un tercio de quienes poseen experiencias previas en las unidades, 38%, considera que los servicios en éstas se mantienen igual, preferentemente en el segmento masculino, 39%, en adultos jóvenes, 46%, en quienes poseen formación técnica o universitaria, 40%, y en visitantes de origen extranjero, 54%.

Solo un 4% de los entrevistados estima que los servicios han desmejorado, en particular visitantes que tienen estadías superiores a un día.

4.9 DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LA UNIDAD

En forma generalizada, 99%, los visitantes entrevistados manifiestan su disposición a recomendar la visita a la unidad.



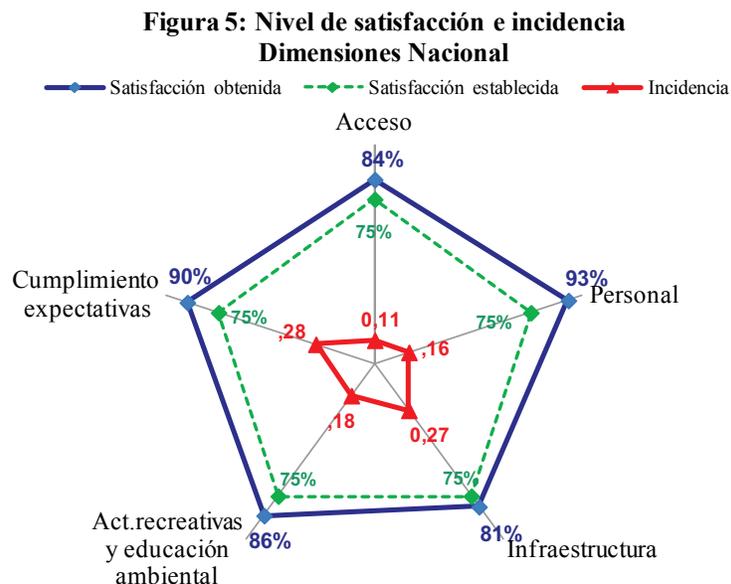
Base: Total entrevistados (3559)

V INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El Indicador de calidad de los servicios en las Áreas Silvestres Protegidas administradas por CONAF se conforma con la evaluación general de los servicios presentes en el conjunto de unidades consideradas en el estudio, que representa la satisfacción de los visitantes con los servicios. En la presente medición el indicador de gestión alcanza a 84%.

La Figura 5 da cuenta de los niveles de satisfacción de las dimensiones de servicio que se evalúan en la medición y su respectiva incidencia. Por una parte, muestra que los puntos más alejados del centro indican las dimensiones con un mayor nivel de satisfacción –línea azul–, que en este caso corresponde al Personal de Guardaparques, mientras que los puntos más cercanos al centro representan los que tienen menor nivel de satisfacción, siendo en este caso el la Infraestructura.

La aplicación del Análisis de Regresión Múltiple entre la evaluación general de los servicios recibidos en las unidades y las dimensiones que se encuentran presentes en la construcción de la satisfacción entrega la incidencia que tiene cada una de las dimensiones en la calificación general, es decir, en qué medida la variación de una Dimensión incide en la variación de la satisfacción general con los servicios.

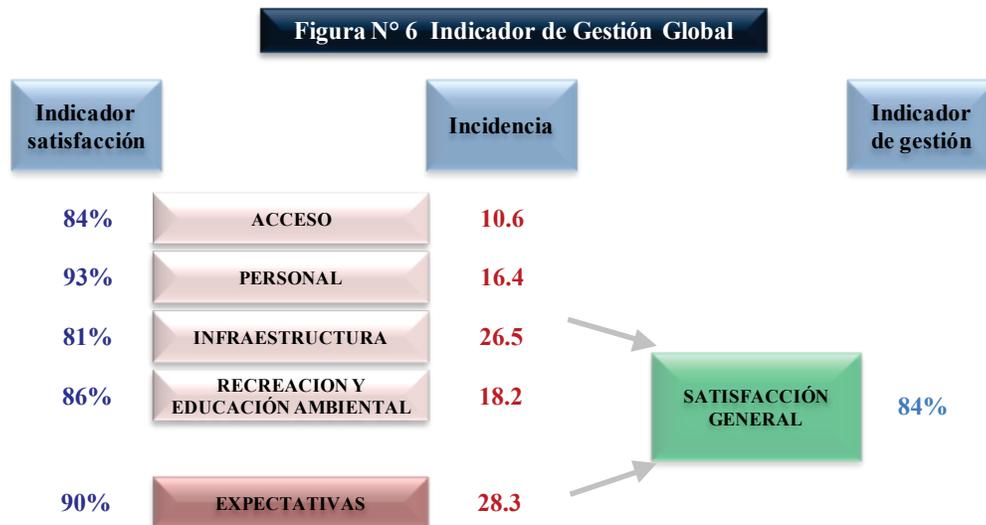


Este indicador da cuenta de una mayor incidencia, .28, del cumplimiento de las expectativas tenidas para concurrir a cada una de las unidades, variable importante que es externa a la gestión de la Institución, por lo que no tiene injerencia en ella. En un contexto en el que todas las dimensiones alcanzan participación en la construcción de la satisfacción con las unidades visitadas, la que presenta una mayor incidencia en la satisfacción con los servicios de CONAF es

la Infraestructura, .27, con aportes de las Actividades recreativas y de educación ambiental, .18, del Personal, .16, y del Acceso a las unidades, .11.

Dado que el cumplimiento de las expectativas es una variable externa sobre la que la Institución no tiene injerencia, la Infraestructura adquiere una mayor incidencia dentro de las medida que se requiere gestionar en cada una de las unidades, orientándose a corregir los aspectos que se conforman en insuficiencias o presentan debilidades en esta Dimensión, como así también en relación con las Actividades recreativas y educación ambiental.

En la Figura 6 se presenta el esquema de construcción del indicador de gestión global con los servicios existentes en las unidades en estudio. La información pone de manifiesta la conveniencia de analizar e introducir correcciones en la Infraestructura de las unidades, cuya implementación da soporte a una estadía en condiciones adecuadas para la realización de las actividades previstas por los visitantes. Cuenta con una alta incidencia en la valoración de la satisfacción general y su evaluación siendo positiva tiene margen para ser incrementada superando los aspectos en que se muestra más débil, los que en general apuntan a las condiciones que presentan los servicios higiénicos y requieren ser evaluados en función de los antecedentes particulares de cada unidad.



El análisis de la incidencia y la presencia de indicadores de insuficiencia en las dimensiones definen la conformación de ámbitos de mejoramiento que se presentan a continuación. En el gráfico se representan las dimensiones que están dentro del ámbito de control de CONAF, es decir, se excluye el cumplimiento de las expectativas de los visitantes. En el análisis de la información presentada es necesario considerar una tendencia que se observa en la mayoría de las unidades evaluadas de evaluar las dimensiones con una mirada global que no siempre da cuenta de las insuficiencias que se registran en distintos componentes, situación que se registra en mayor medida en relación con la Infraestructura de diversas unidades.

De acuerdo con este análisis, la Dimensión Infraestructura presenta bajos indicadores de insuficiencia y su incidencia en la construcción de la satisfacción del Parque es importante dentro del contexto en el que CONAF tiene injerencia, lo que la ubica en una posición que formalmente aparece como una fortaleza dentro de los servicios de los parques y reservas nacionales administrados por la Institución. Esta Dimensión tiene una evaluación positiva que cuenta con margen para incrementarse en la medida que en cada unidad se realice un análisis crítico de las condiciones que presentan sus componentes para intervenir aquellos que generan insatisfacción en sus usuarios.

Figura N 7 ASPECTOS ESPECÍFICOS DE PREOCUPACIÓN



Las Actividades recreativas y de educación ambiental, con una valoración positiva, bajas insuficiencias y una incidencia importante en la construcción de la satisfacción con los servicios de las unidades, se ubica en una zona intermedia entre el área de las fortalezas y la de tranquilidad, con características que la conforman más bien en una fortaleza por su contribución a la realización de actividades generadoras de situaciones gratificantes para los visitantes, como los senderos, los miradores y las zonas de baño recreativo donde se disponen. Sus componentes en general presentan un nivel de uso importante y cuentan con calificaciones que se enmarcan en contextos claramente positivos.

Las dimensiones Acceso y Personal se encuentran en una posición de tranquilidad, con indicadores que dan cuenta de una calificación positiva, la presencia de indicadores de insuficiencia bajos y una menor incidencia en la construcción de la satisfacción con los servicios de las áreas silvestres protegidas. En la Dimensión Acceso es conveniente preocuparse de optimizar las condiciones y contenidos informativos entregados tanto por los paneles informativos como por el Personal presente en el Control de ingreso, entrega de información que contribuye de manera importante en generar una disposición positiva en los visitantes en relación



con su visita a las unidades. Al mismo tiempo se registra la presencia de algunas unidades en las que el sector de estacionamiento genera insuficiencias que es conveniente subsanar en la medida que las características del sector lo permitan.

La Dimensión Personal, por su parte, con una alta valoración de los visitantes, requiere la implementación de medidas y condiciones que faciliten una mayor interacción con visitantes al interior de las unidades. Esta interacción permitiría a los Guardaparques generalizar en los visitantes la óptima impresión que generan por su preparación y disposición a responder positivamente frente a las necesidades e inquietudes de los visitantes.

VI ANÁLISIS DE GÉNERO

El análisis de la información obtenida en la medición 2015 de la percepción tenida de la calidad de servicios en parques y reservas nacionales se enmarca en un contexto de marcada similitud en el patrón de comportamiento de ambos géneros, con una aproximación positiva a realizar actividades al aire libre utilizando las alternativas ofrecidas en las Áreas Silvestres Protegidas. Esta similar aproximación se manifiesta en la concurrencia a los parques y reservas nacionales paritaria, 50% de visitantes de cada género, donde solo se registra la tendencia a una mayor presencia masculina en menores de 50 años y femenina en mayores de 51 años.

Dos tercios de los visitantes de ambos géneros tiene experiencias en concurrir a parques y reservas nacionales, con un comportamiento que muestra una leve mayor experiencia masculina, siendo para tres cuartas partes de ambos géneros la primera vez que visitan la actual unidad, con una tendencia masculina a haber concurrido una mayor cantidad de ocasiones en forma previa.

Se registra una participación de género similar en la muestra, 51% masculino y 49% femenino, preferentemente son menores de 50 años, con mayor presencia masculina en este segmento, mientras que en los adultos mayores se registra una mayor presencia femenina. Concurren a las unidades preferentemente en familia, 46%, o en grupos de amigos, 21%, y en pareja, 20%, con una estadía mayoritaria de un día, conducta similar en ambos géneros.

Del mismo modo se registra una alta consistencia en los motivos que avalaron la elección del parque o reserva nacional visitado: el conjunto de motivos manifestados mantiene un patrón marcadamente similar, tanto en los señalados preferentemente como los atractivos existentes en las unidades, el interés por conocer la zona y la recomendación, como en aquellos que aparecen como complementarios, lo conocían, la cercanía, el interés por hacer trekking y las características culturales y patrimoniales de algunas unidades.

Las expectativas declaradas en cuanto a lo esperado en materia de servicios mantiene una homogeneidad en los patrones considerados, la disponibilidad de condiciones básicas de la implementación como servicios higiénicos, servicios básicos, zonas de campismo, disponibilidad de agua para el consumo, y la presencia de senderos y miradores, conjuntamente con la accesibilidad a los atractivos naturales existentes en las áreas visitadas.

Este comportamiento marcadamente homogéneo se mantiene en distintos indicadores considerados en el estudio, como la estimación de los servicios y actividades que generaron mayor gratificación en la visita, las mejoras sugeridas a los servicios de las unidades visitadas y los servicios considerados convenientes incorporar en las unidades.

Dentro de este contexto ambos géneros ponen de manifiesto una valoración positiva en relación con los servicios entregados en los parques y reservas nacionales visitados, con indicadores que dan cuenta de una calificación homogénea del Acceso, el Personal y de las Actividades recreativas y educación ambiental, a las que se agrega el cumplimiento de las expectativas tenidas en relación con los servicios, registrándose una mayor valoración femenina, estadísticamente significativa, de la Infraestructura, lo que genera una mayor valoración general de los servicios recibidos, también significativa. Similar situación se registra en relación con la Zona aledaña a

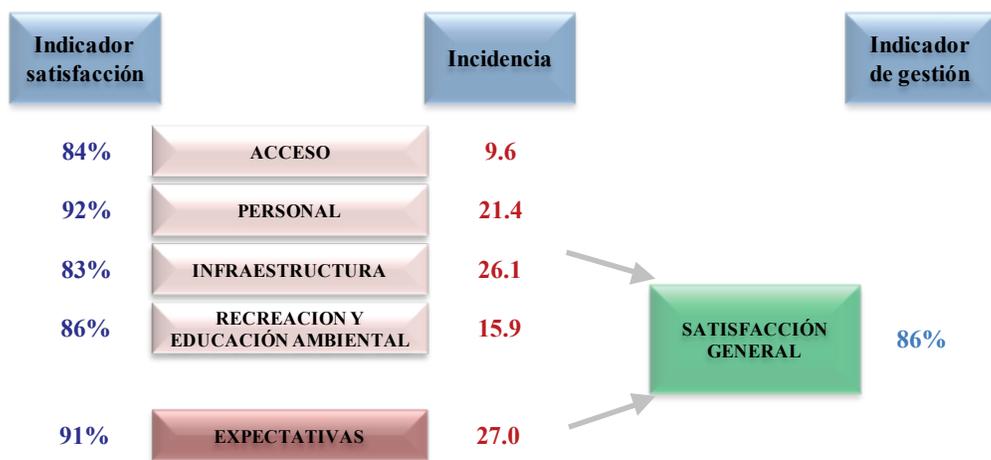
las unidades, a la que el segmento femenino le asigna una aceptación básica mientras en el masculino se la califica en forma negativa.

Tabla N° 17 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	1828	1733	1699	1605	927	878	1808	1702	1746	1649	1827	1733	1823	1726
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	83	86	84	84	93	92	79	83	85	86	90	91	66	71
Satisfacción negativa	3	3	4	4	1	2	5	3	4	3	2	2	10	8
Promedio	6.1	6.2	6.2	6.3	6.5	6.5	6.0	6.1	6.2	6.2	6.4	6.4	5.7	5.9

El Indicador de Gestión muestra la homogeneidad de ambos géneros en la construcción de la satisfacción con los servicios: los patrones que se manifiestan en la aproximación a la visita de parques y reservas nacionales también se registran en este contexto, con incidencias que muestran variaciones en su magnitud pero son consistentes en su sentido. De este modo se aprecia que en ambos géneros el cumplimiento de las expectativas asume una incidencia importante en la satisfacción global, variable que sobre la que la Institución no tiene injerencia, mientras que la Infraestructura y las Actividades recreativas y de educación ambiental son las dimensiones que cuentan con importante incidencia, y el Personal y el Acceso participan en menor medida.

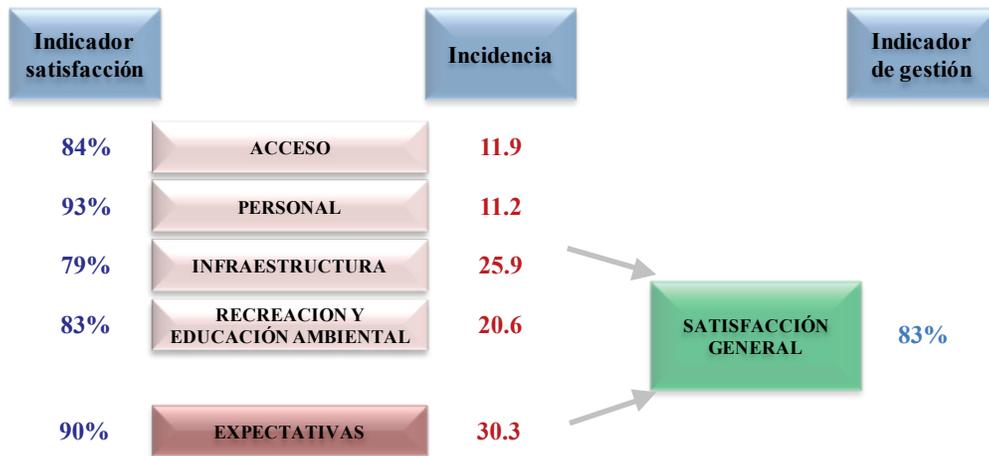
Figura N° 8 Indicador de Gestión Femenino



Desde esta perspectiva se aprecia que las valoraciones diferenciales en ambos géneros en relación con la Infraestructura y las Actividades recreativas y de educación ambiental son las que generan la valoración diferencial asignada a los servicios de las unidades visitadas y, en consecuencia, se conforman en el foco de atención para obtener un incremento en el indicador de gestión. Ello lleva a analizar y realizar una evaluación crítica en cada unidad las condiciones existentes en la

implementación de su Infraestructura y en los componentes de las Actividades recreativas y de educación ambiental y gestionar las medidas conducentes a superar falencias estimadas en éstos.

Figura N°9 Indicador de Gestión Masculino



VII ZONA ALEDAÑA

La Zona Aledaña a las unidades incorporadas en la presente medición considera como componentes los caminos de acceso a la unidad, la señalización de la ruta para acceder a los parques y reservas nacionales y los servicios existentes en cuanto a almacenes, restaurantes o lugares para comer, alojamiento, servicios turísticos y de información turística y servicios de locomoción. Dada la distribución de las unidades evaluadas a través del país, las características de las zonas aledañas a las unidades tienden a ser heterogéneas tanto en la cantidad de servicios disponibles como las condiciones en las que éstos se entregan. Desde esta perspectiva este indicador tiende a tener valor en relación con la unidad a la que se encuentra asociada la zona aledaña.

Tabla N 18 Zona Aledaña

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.549	1.823	1.726	1.223	1.657	424	245	1.233	432	1.884
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción positiva	69	66	71	68	68	68	71	71	66	68
Satisfacción negativa	9	10	8	10	8	8	11	9	10	9
Promedio	5,8	5,7	5,9	5,7	5,8	5,8	5,9	5,9	5,8	5,8

La evaluación de la Zona Aledaña a las unidades se inserta en un contexto negativo, 69%, presentando un indicador de insuficiencia moderado en su rango superior, 9%, con una valoración diferencial en la variable género que es estadísticamente significativa, valoración que define una actitud más crítica en el segmento masculino. Se aprecia un comportamiento homogéneo en la variable edad, con una mayor valoración en adultos mayores, mientras que la variable educacional define una calificación significativamente superior en sujetos con menor nivel educacional, Educación Media o menor, en relación con los que tienen formación universitaria y, en particular, formación técnica.

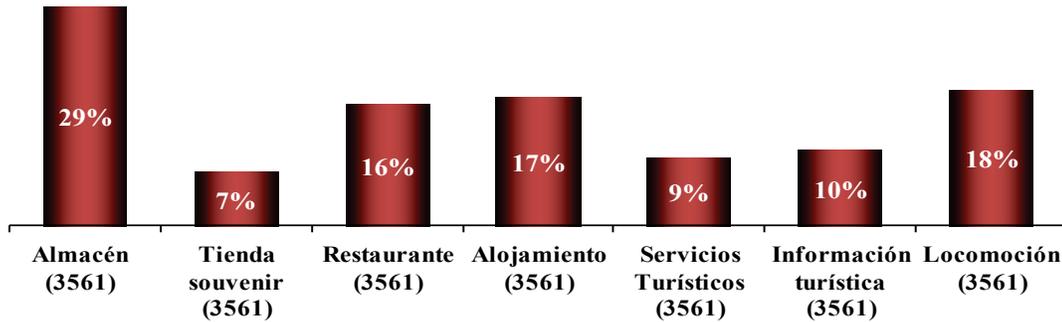
En general se registra un bajo nivel de uso de los servicios presentes en las zonas aledañas a las unidades, en las que se registra la tendencia a un mayor nivel de utilización de servicios en visitantes de origen extranjero y, en menor medida, en adultos jóvenes.

Los almacenes de abastecimiento de alimentos y bebidas son los servicios que presentan una mayor utilización, 29%, la que se incrementa en el segmento masculino, 31%, adultos jóvenes, 33%, sujetos con formación técnica y quienes tienen origen extranjero, 31% cada uno, y en forma especial en quienes tienen estadías superiores al día, 40%.

La locomoción existente en algunas zonas aledañas es el segundo servicio con mayor utilización, 18%, con un mayor uso por adultos jóvenes, 32% de este segmento, y por extranjeros, 22%.

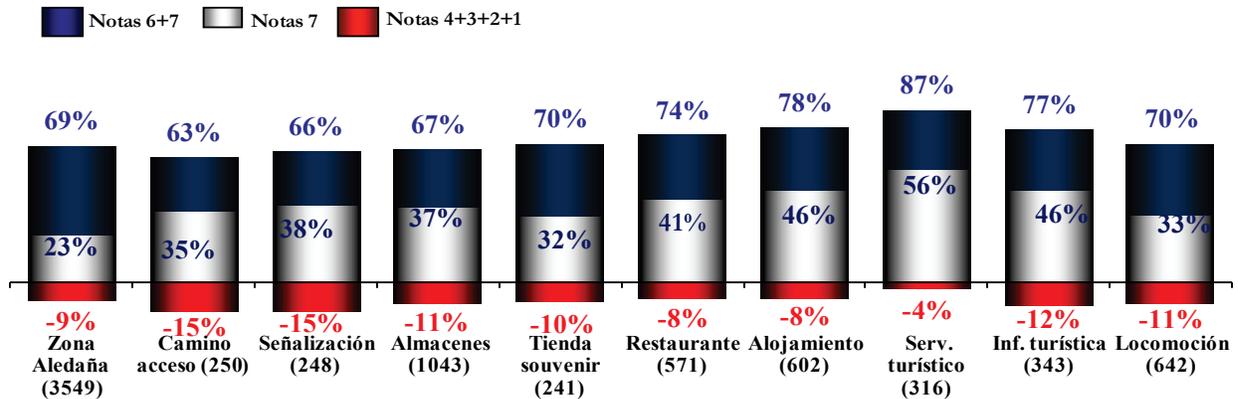
En menor medida se destaca el uso de alojamiento y lugares para comer, restaurantes, en los que son sujetos entre 51 y 64 años los que los utilizan en mayor medida, con participación de extranjeros, 36%, en alojamientos.

Gráfico N° 58
Servicios utilizados en Zona Aledaña



Se registra una valoración positiva de los servicios turísticos, el alojamiento y la información turística, con los restaurantes alcanzando una aceptación positiva básica, 74%, mientras que los almacenes, las tiendas de souvenirs y la locomoción tienen una calificación negativa.

Gráfico N° 59
Evaluación servicios Zona Aledaña



Se aprecia la emergencia de altos niveles de insuficiencia en los distintos servicios, con excepción de los servicios turísticos, lo que da cuenta de amplios segmentos de usuarios de estos servicios que se encuentran claramente insatisfechos con las prestaciones recibidas.

Las condiciones de las rutas de acceso a las unidades y la señalización existente en éstas son calificadas en forma negativa, situación que se registra en la mayoría de las unidades, once. Ambos componentes presentan indicadores de focalización crítica elevados. Se destaca la evaluación positiva de las rutas de acceso en los PN Vicente Pérez Rosales, Laguna del Laja, Puyehue, Chiloé, y en las RN Río Clarillo y Los Flamencos, mientras que una aceptación positiva básica alcanzan las rutas de acceso de los PN Villarrica, Rapa Nui y Pan de Azúcar.

En relación con las unidades analizadas en el estudio se registra una marcada variabilidad, donde solo seis zonas aledañas tienen calificaciones positivas, las de los PN Vicente Pérez Rosales, Laguna del Laja, Puyehue, Conguillío y Chiloé, y de la RN Pampa del Tamarugal.

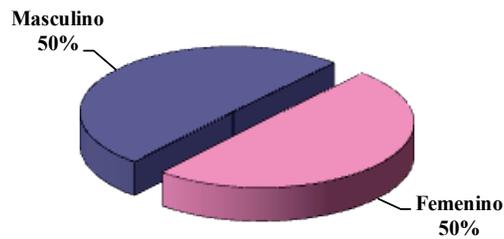
Tabla N 19 Evaluación Zona Aledaña			
ASP	Satisfacción	Excelencia	Insatisfacción
	%	%	%
PN Vicente Pérez Rosales	85	43	2
PN Laguna del Laja	84	36	4
PN Puyehue	82	41	7
PN Conguillío	82	20	7
PN Chiloé	81	33	3
RN Pampa del Tamarugal	79	20	3
RN Río Clarillo	72	36	4
PN Villarrica	72	22	10
RN Los Flamencos	72	17	8
PN Torres del Paine	70	19	8
PN Huerquehue	68	19	9
PN Rapa Nui	68	18	2
PN Pan de Azúcar	65	19	5
PN La Campana	63	25	11
RN Mocho Choshuenco	57	10	17
PN Radal Siete Tazas	52	14	13
RN Pingüino de Humboldt	52	13	16
RN Río de los Cipreses	47	17	18
PN Queulat	42	8	31
PN Lauca	40	7	26
Indicador Nacional	69	23	9
Calificación	Satisfacción Notas 6+7	Excelencia Nota 7	Insatisfacción Notas 4 y menores

Cuatro zonas aledañas alcanzan niveles de aceptación positiva básica, las RN Río Clarillo y Los Flamencos, y los PN Villarrica y Torres del Paine, mientras que diez unidades tienen zonas aledañas evaluadas en forma negativa, las que alcanzan niveles críticos en la RN Río de los Cipreses y en los PN Queulat y Lauca.

VIII CARACTERIZACIÓN DE LOS VISITANTES

Los visitantes entrevistados y sus acompañantes en la medición 2015 conforman una población de 14.537 personas, con una participación paritaria de sujetos de ambos géneros, 50%.

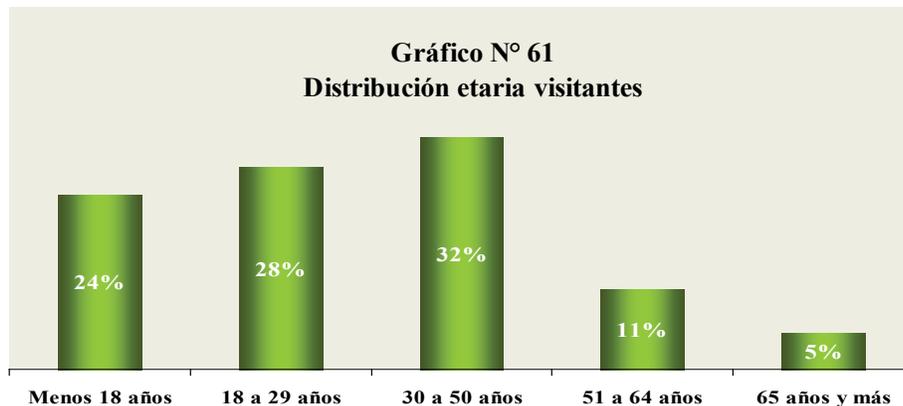
Gráfico N° 60
Género visitantes



Base: Total visitantes (14537)

La distribución etaria de los visitantes da cuenta de una participación mayoritaria de sujetos menores de 50 años, 84%, con mayor presencia de sujetos entre 30 y 50 años, 60% y un segmento importante de menores de 18 años, 24%. Los mayores de 50 años alcanzan a un 16%.

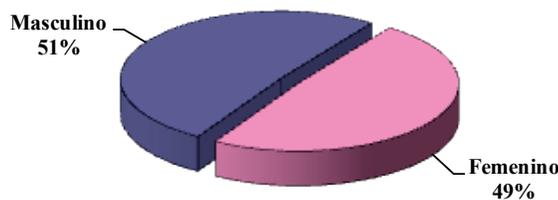
Gráfico N° 61
Distribución etaria visitantes



Base: Total visitantes (14537)

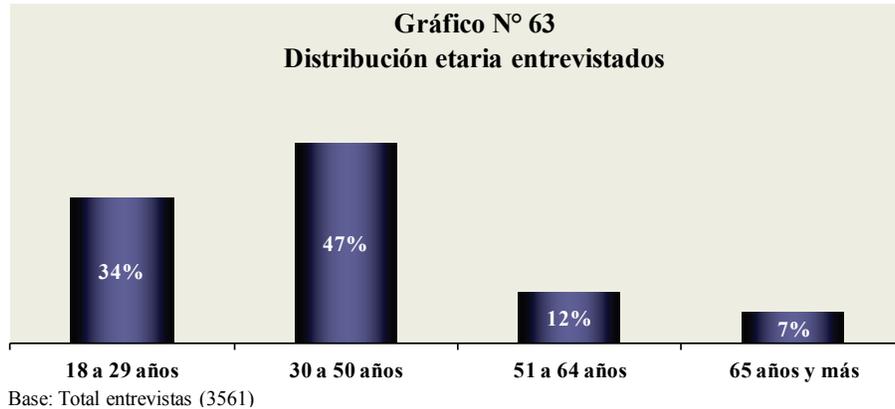
La muestra utilizada en la medición considera una distribución homogénea a nivel de género, con mayor presencia masculina, 51%.

Gráfico N° 62
Género entrevistados

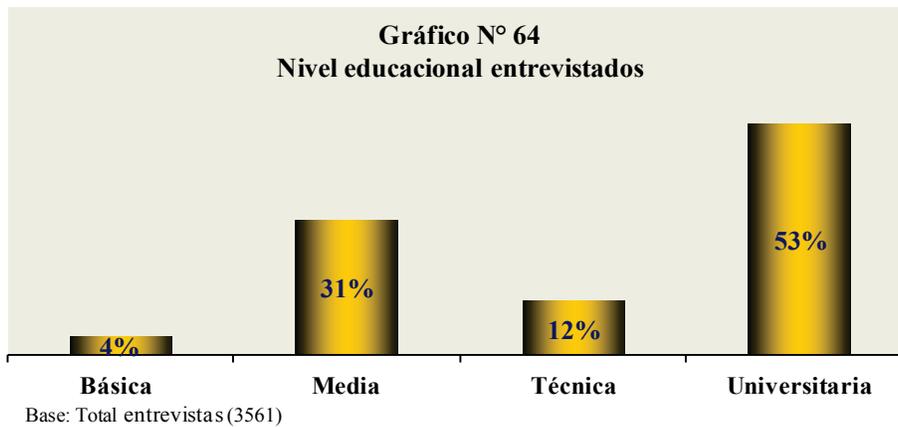


Base: Total entrevistados (3560)

La muestra entrevistada se concentra en menores de 50 años, 81%. La presencia de sujetos de 50 a 64 años alcanza a 12%, y los adultos mayores representan un 7%.



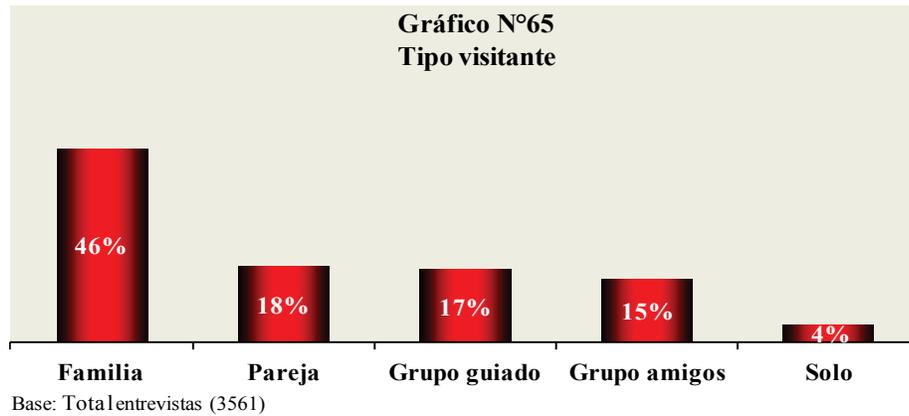
En términos del nivel educacional de los entrevistados se registra la presencia mayoritaria de universitarios, 53%, y la participación importante de visitantes con Educación Media, 31%. Educación Técnica posee un 12% de los entrevistados.



Se registra una mayor presencia de sujetos con Enseñanza Media en adultos jóvenes, mientras que quienes tienen formación universitaria se concentran entre 18 y 64 años. Entrevistados con Educación Básica o Primaria se encuentran mayoritariamente entre los adultos mayores. Se registra una diferencia significativa en la variable nacionalidad, donde los visitantes extranjeros en su mayoría poseen formación universitaria.

Tabla N 20 Nivel educacional visitantes									
	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Chileno	Extranjero
Base	3.561	1.828	1.733	1.224	1.665	426	246	2.830	731
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Básica / Primaria	4	2	5	1	2	7	24	5	1
Media / Secundaria	31	32	30	43	23	27	30	36	12
Técnica	12	13	12	9	15	15	8	13	8
Universitario/ Terciario	53	53	53	48	60	51	39	46	79

Los entrevistados concurren a los parques y reservas nacionales preferentemente en familia, 46%, con la presencia similar de sujetos que concurren en pareja, en grupos guiados y en grupos de amigos, 18%, 17% y 15% respectivamente.

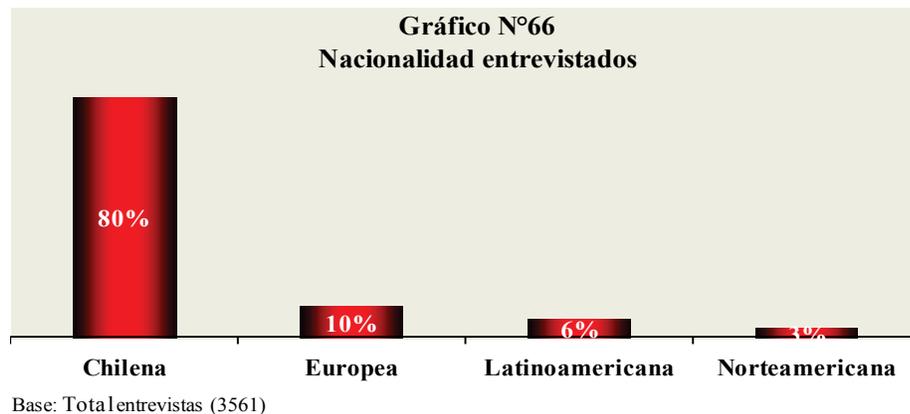


Los sujetos mayores de 30 años tienden a concurrir a las unidades en grupos familiares, mientras que los adultos jóvenes se distribuyen con cierta homogeneidad en los distintos tipos de visitantes. En mayores de 50 años se incrementa la concurrencia a parques y reservas nacionales en grupos guiados.

Tabla N 21 Tipo de visitante

	Nacional	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 50	51 a 64	65 >	Media	Técnica	Superior
Base	3.561	1.828	1.733	1.224	1.665	426	246	1.235	433	1.893
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Familia	46	46	47	24	60	51	53	55	59	37
Pareja	18	18	18	24	15	18	10	13	13	23
Grupo guiado	17	15	19	16	14	23	30	10	16	21
Grupo de amigos	15	17	14	29	8	6	6	18	10	15
Solo	4	5	3	6	3	2	1	3	3	5

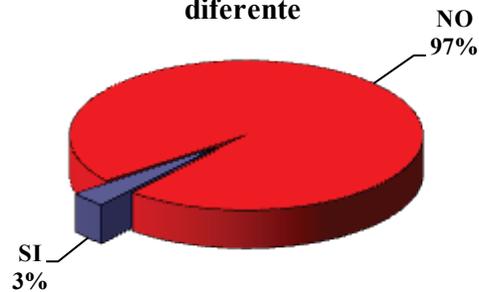
Los entrevistados son mayoritariamente de carácter nacional, 80%, con presencia de un 20% de extranjeros entre los que se encuentran entrevistados europeos, 10%, latinoamericanos, 6%, norteamericanos, 3%.



Los visitantes nacionales preferentemente tienen su residencia en la Región Metropolitana, 52%, con un 9% que reside en la Octava Región, y un 10% en la Región del Bío Bío, y 9% en la de Valparaíso. El resto de las regiones tiene una menor presencia.

La presencia de personas con capacidades diferentes es reducida entre los visitantes de los parques y reservas nacionales consideradas en el estudio. Se registra su presencia en el 3% de los grupos de visitantes que concurren en grupo o pareja, con 84 personas en la categoría de capacidades diferentes.

Gráfico N° 67
Presencia de personas con capacidad diferente



Base: Vienen en pareja o grupo (3352)

La mayor parte de las personas que tienen capacidades diferentes están referidas a edad mayor, 41%, conformados en forma mayoritaria por sujetos del segmento masculino. El segmento femenino tiene una presencia mayoritaria en quienes presentan limitaciones visuales, motrices y mentales.

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

CUADRO N° 3: Caracterización de los Encuestados y Acompañantes			
ASPECTO	INDICADOR		DESCRIPCIÓN
Muestra	3561 Encuestados	14.537 Visitantes	Se entrevistó a 3561 personas, las que con sus acompañantes alcanzan a 14.537 visitantes, 4.1 en promedio por grupo
Género	51% Masculino		Los entrevistados tienen la participación de un 51% de género masculino y 49% femenino. La población visitante registra la presencia similar en género, 50% cada uno
Edad	81% Entre 18 y 50		Un 47% de los entrevistados tienen entre 30 y 50 años; los adultos jóvenes son un 34%. Un 12% de los entrevistados tiene entre 50 y 64 años. Los adultos mayores son un 7%
Procedencia	80% Visitantes nacionales		20% de los entrevistados es de origen extranjero: 10% de origen europeo, 6% latinoamericano, 3% estadounidenses y canadienses.
Nivel Educativo	53% Educación Universitaria		Un 35% de los entrevistados tiene Educación Media o Básica y, un 12% posee formación técnica
Acompañantes	46% Familia		Un 18% concurre a las ASP en pareja, un 17% en grupos guiado y 15% en grupos de amigos. Solos concurre un 4%.
Visitas anteriores	73% Primera vez		El 27% que ha visitado la unidad con anterioridad lo ha hecho en un promedio de 5 ocasiones
Visitas otros parques	67% Ha visitado		82% de quienes tienen experiencia en ASP declaran haber visitado entre 2 y 5 unidades
Medio de transporte	54% Vehículo particular		Un 17% lo hace en locomoción colectiva y un 16% en tour. En rent a car concurre un 6%, y a pie un 4%
Discapacidad	3% Personas con capacidades diferentes		Se reporta 41% de edad mayor, 32% motriz, 16% mental, 10% auditiva y 8% visual

IX ANÁLISIS FODA

El Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva de una organización en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

La situación interna se compone de dos factores controlables para la organización: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

CUADRO N° 4 FODA	
Interior de la unidad	
Fortalezas	Debilidades
<p>El desempeño del Personal genera una percepción altamente positiva en los visitantes que interactúan con éstos al interior de las unidades. Se valora su preparación y la actitud frente a las necesidades y requerimientos de los visitantes.</p> <p>Los senderos y miradores con que cuentan las unidades se conforman en aspectos gratificadores en la experiencia tenida en las unidades. Las zonas de baño recreativo en las unidades que las disponen complementan los aspectos valorados en las Actividades recreativas y educación ambiental.</p> <p>La implementación de la Infraestructura, dentro de un contexto dispar en distintas unidades, provee de un soporte eficiente a la realización de las actividades esperadas en las unidades</p>	<p>La escasa visualización de Guardaparques al interior de las unidades genera insatisfacción.</p> <p>El nivel de interacción del personal con visitantes al interior de las unidades es reducida y tiende a concentrarse en segmentos acotados de visitantes, con menor nivel educacional, de nacionalidad chilena, limitando la proyección de una imagen altamente positiva que transmite confiabilidad</p> <p>Moderada cobertura de la entrega de información y de la entrega de folletos de seguridad</p> <p>Los servicios básicos higiénicos presentan condiciones de mantención y limpieza deficitarios en la mayoría de las unidades</p> <p>Condiciones presentes en las unidades generan una percepción diferencial en tipos de visitantes, con mayor valoración en quienes se encuentran en rangos mayores de edad y menor nivel educacional y menores indicadores en adultos jóvenes y sujetos con formación universitaria</p>
Exterior de la unidad	
Oportunidades	Amenazas
<p>Las características de las unidades facilitan el cabal cumplimiento de las expectativas tenidas para su visita, avaladas fundamentalmente en sus atractivos naturales.</p> <p>Incremento constante de visitantes a Áreas Silvestres Protegidas.</p>	<p>Características de la ruta de acceso y de las zonas aledañas a unidades no facilitan condiciones favorables a su visitación.</p>

X CONCLUSIONES

- 10.1** La población que concurre a las Áreas Silvestres Protegidas corresponde preferentemente a una clase de sujetos que valora la vida al aire libre y cuenta con experiencias que le permiten ajustar sus expectativas de servicios a las realidades que presentan los parques y reservas nacionales y las ofertas particulares de atractivos y actividades a realizar. La visita tiene un carácter familiar, con presencia importante de menores de 18 años. En forma alternativa la visita a las áreas silvestres protegidas se realiza en grupos de amigos y en pareja, con mayor participación de adultos jóvenes.
- 10.2** Las expectativas existentes en relación con la visita se enmarcan en acceder a los atractivos naturales existentes en las unidades, realizar actividades recreativas al aire libre y contar con una implementación de la infraestructura que les facilite la permanencia en condiciones adecuadas, en particular de servicios higiénicos y servicios básicos.
- 10.3** La visita a las unidades se realiza mayoritariamente por el día, tanto por la presencia de unidades que no consideran la pernoctación como por la concurrencia en tours o por motivos específicos de utilizar determinadas actividades, como realizar senderismo, utilizar áreas de baño recreativos.
- 10.4** La satisfacción tenida con los servicios de los parques y reservas nacionales se sustenta en la gratificación obtenida en la utilización de senderos y miradores y en la realización de las actividades esperadas, contando para ello con condiciones básicas de la implementación existentes en las unidades.
- 10.5** La actitud y disposición de los Guardaparques frente a requerimientos y necesidades de los visitantes, avalados por la estimación de una adecuada preparación se conforman en una de las fortalezas de los servicios entregados en las Áreas Silvestres Protegidas. Desde esta perspectiva es conveniente generar las condiciones que faciliten el incrementar el nivel de interacción de los Guardaparques al interior de las unidades.
- 10.6** La Dimensión Infraestructura presenta un comportamiento global positivo, poniendo de manifiesto su capacidad para ofrecer las condiciones necesarias y suficientes en su implementación que faciliten la estadía de los visitantes. En su análisis se requiere considerar que las calificaciones asignadas a la Dimensión no siempre reflejan cabalmente las evaluaciones de sus componentes, lo que se traduce en que se tiende a obviar la presencia de insuficiencias, lo que no permite traducir los resultados dando cuenta de la presencia formal de focos de mejoramiento.
- 10.7** El Acceso a las unidades genera una percepción positiva avalada por la rapidez y agilidad con que se realizan las actividades consideradas para recibir a los visitantes y entregar información acerca de la unidad que contribuye a facilitar su desplazamiento y estadía en los parques y reservas nacionales visitados. No obstante su adecuado comportamiento, es conveniente preocuparse de optimizar las condiciones que presentan los estacionamientos exteriores, dentro de las limitaciones que pueden tener algunas unidades, y de los contenidos y calidad de la información entregada tanto por los Guardaparques como por los

paneles informativos dispuestos en la zona, aspectos que no siempre generan una percepción totalmente positiva en los visitantes.

- 10.8** Dentro de un contexto de la valoración marcadamente positiva de los servicios existentes en los parques y reservas nacionales analizadas se destaca una percepción más elevada en segmentos específicos, sujetos de mayores rangos etarios, con menor nivel educacional, de origen nacional. Se considera conveniente preocuparse de profundizar en la conducta manifestada por los adultos jóvenes y por sujetos con mayor formación educacional, universitaria, indagando en las condiciones existentes que los lleva a asumir una actitud más crítica en sus evaluaciones.

XI NORMAS BÁSICAS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD SERVICIOS CRÍTICOS

En función de los resultados obtenidos en el estudio y de las disposiciones establecidas por la Norma Chilena Oficial para Alojamiento turístico - camping o recintos de campamentos, NCh2948:2012, asimilable a las características presentes en la unidad, se plantean propuestas que presentan aspectos necesarios a considerar en función de los resultados obtenidos y de las disposiciones establecidas por la norma citada.

- 11.1** Entregar la información sobre las normas internas y el uso de las instalaciones a la totalidad de los visitantes, proporcionando el material desarrollado sobre seguridad al conjunto de éstos.
- 11.2** Contar con protocolos que definan los criterios para una adecuada mantención de la limpieza e higiene de los servicios higiénicos, manteniendo estas condiciones en el curso del día.
- 11.3** Disponer de un reglamento de convivencia al interior de las unidades que sea informado por escrito a los visitantes.
- 11.4** Disponibilidad de luz eléctrica en los espacios y lugares de uso común
- 11.5** Disponer de puntos de primeros auxilio conocido y accesible para el conjunto de visitantes.

XII RECOMENDACIONES

- 12.1** La adecuada recepción de los visitantes al ingresar a las unidades y la entrega de información completa sobre las características de los parques y reservas visitadas requiere ser realizada al conjunto de visitantes de las unidades.
- 12.2** Contar con material sobre normas de seguridad en todos los accesos a las unidades y sus sectores, velando por su entrega efectiva al conjunto de visitantes.
- 12.3** Reforzar la preparación de los Guardaparques para desarrollar destrezas y habilidades que faciliten la interacción con distintos tipos de visitantes tanto en el acceso a las unidades como al interior de éstas.
- 12.4** Considerar estrategias alternativas en la distribución de los Guardaparques al interior de las unidades que faciliten su visualización.
- 12.5** Preocuparse de la adecuada mantención y limpieza de los servicios higiénicos, estableciendo rutinas de mantenimiento en el curso del día que aseguren su utilización en condiciones óptimas.
- 12.6** Revisar las condiciones y contenidos de los paneles informativos existentes en los accesos a las unidades y sus sectores



search

ANEXOS

ANEXO I: MODELO DE ANÁLISIS

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

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

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

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

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

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

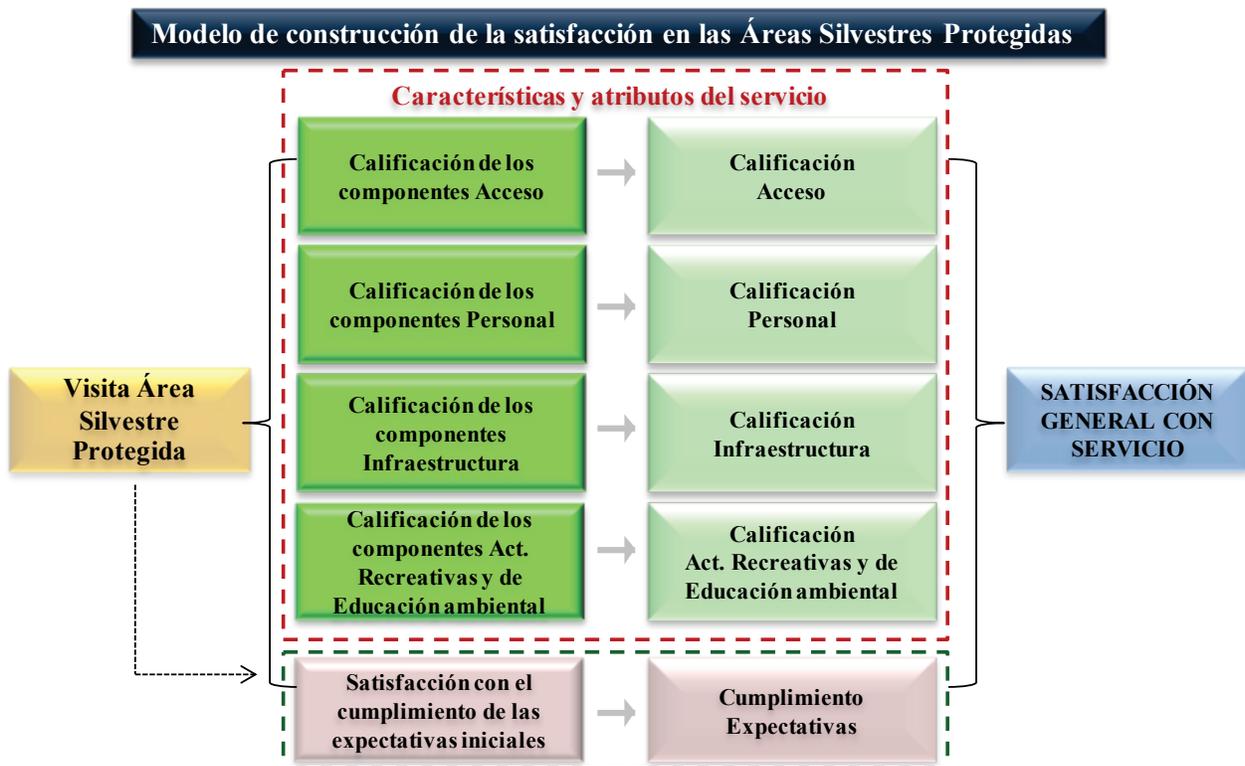
Para determinar el nivel de satisfacción con los servicios brindados por CONAF en las Áreas Silvestres Protegidas se ha adoptado una metodología que considera la evaluación independiente de cada una de las dimensiones del servicio y medir la percepción global de éste al término de este proceso. De tal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

El Índice de Satisfacción nacional de los servicios prestados en las distintas unidades en estudio se conforma sobre la base del promedio de las calificaciones individuales ponderado por la

cantidad de visitantes de cada uno de ellos. Para estimar este ponderador se utilizó la estadística de CONAF en cuanto a los visitantes de cada una de las unidades el mes febrero del año 2015.

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.

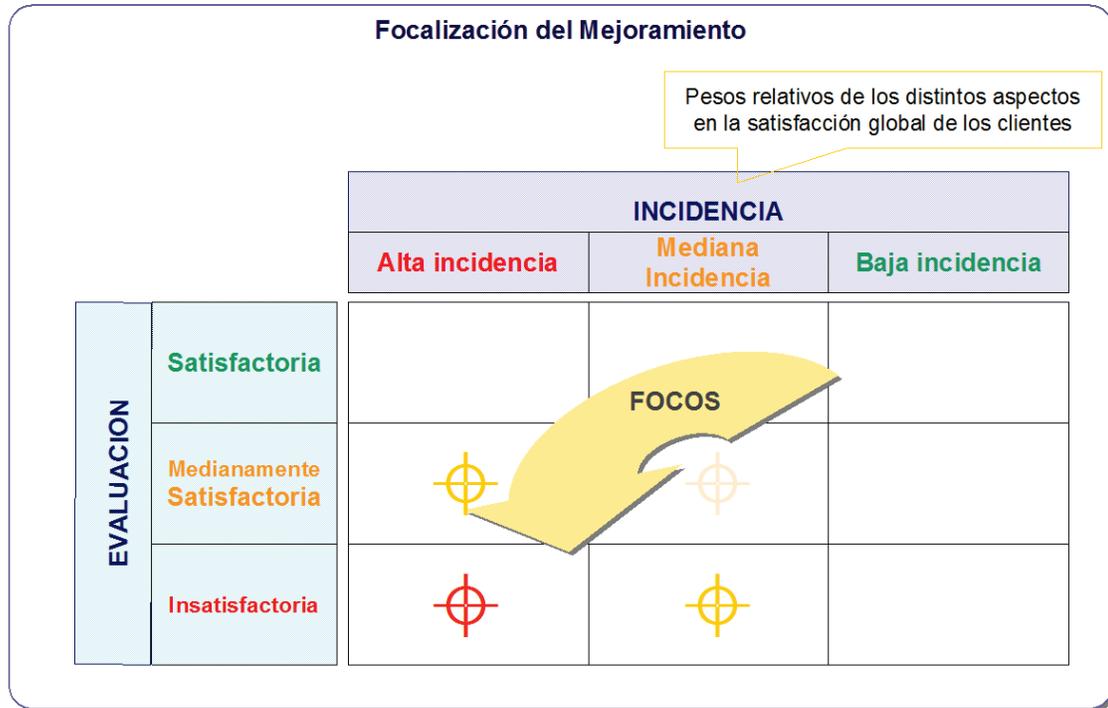
El siguiente esquema grafica el proceso de construcción del sentimiento de satisfacción



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)**

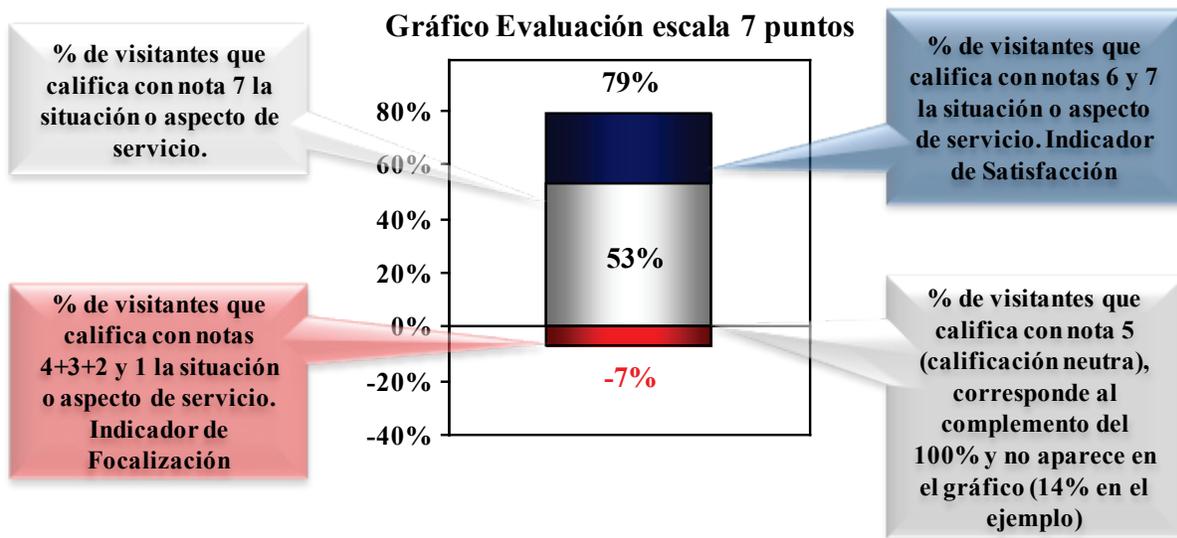
- Indicador 5% y menos: **Bajo.** Significa que el 5% o menos de los sujetos puso nota inferior a 5 (nota estimada neutra). Los sujetos manifiestan escasa crítica y están relativamente conformes con el servicio entregado.
- Indicador 6% a 10%: **Moderado.** Entre un 6% y un 10% de las personas calificó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

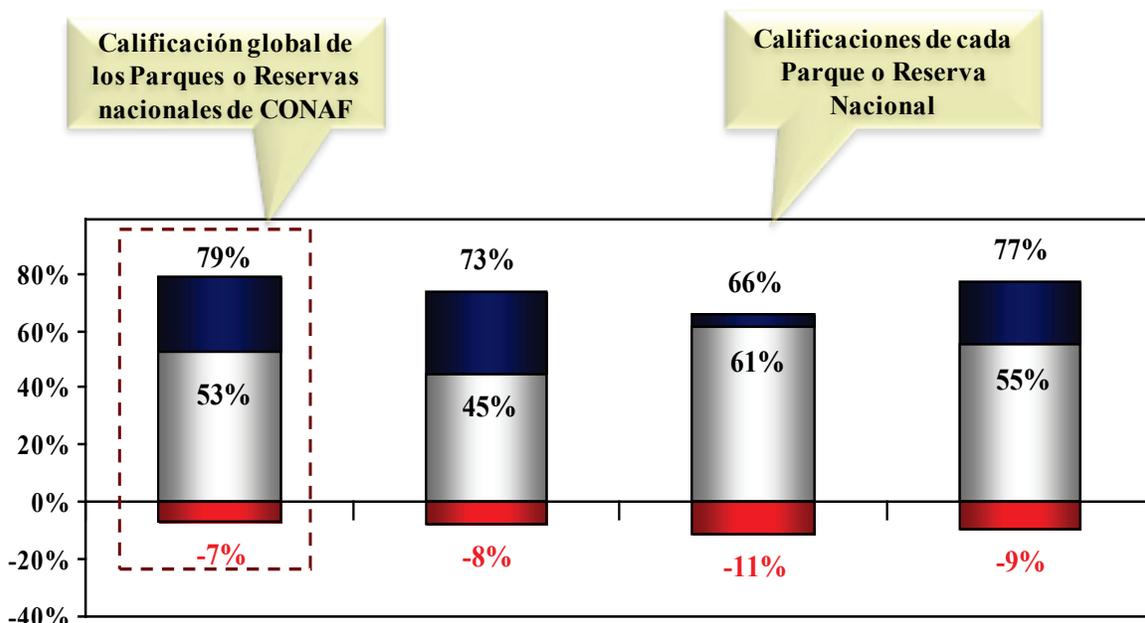
Porcentaje entre 0% y 100%, que indican la incidencia relativa de la variable (o aspecto específico) en la calificación global.

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:

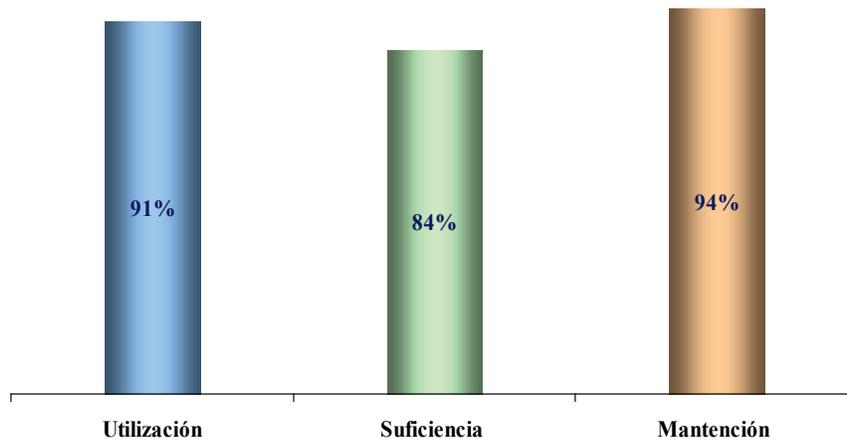


Otra utilización de gráfico de columnas verticales es la siguiente, en la primera columna se muestra la evaluación global de la unidad y a continuación aparecen las columnas asociadas a los sectores de la unidad, variables de segmentación y dimensiones evaluadas en cada unidad.



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

Gráfico Pregunta Dicotómica



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:

Gráfico circular pregunta dicotómica

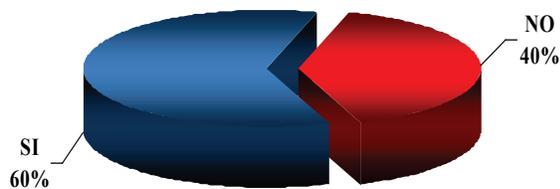
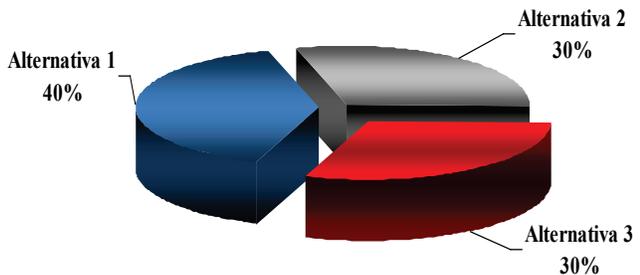


Gráfico circular pregunta con alternativas

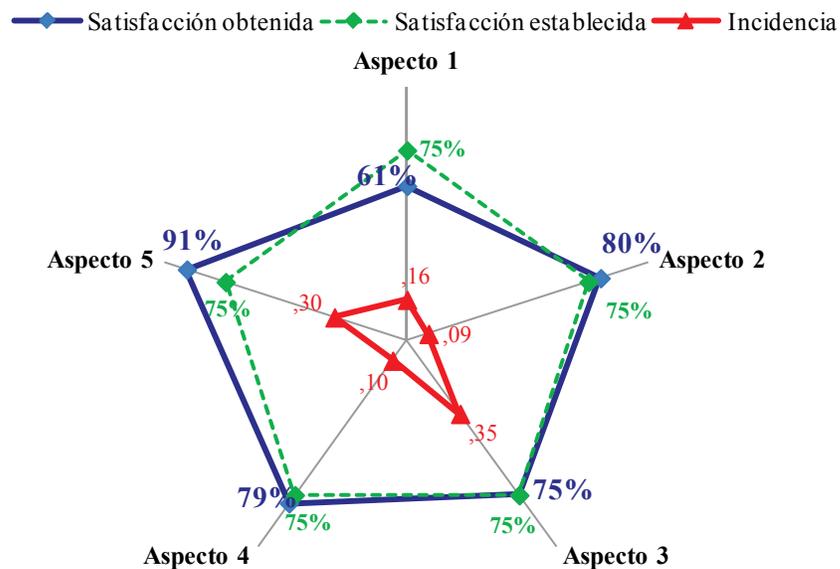


La siguiente figura se utiliza para presentar los niveles de satisfacción de los componentes que se evalúan en una Dimensión –línea azul-- y su respectiva incidencia en la evaluación general de la Dimensión—línea roja. La gráfica nos señala que los puntos más alejados del centro indican los componentes 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: DIMENSIONES ANÁLISIS, ASPECTOS EVALUADOS Y PROPÓSITOS

Dimensiones de análisis, aspectos evaluados y propósitos considerados en la evaluación		
ACCESO		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF 	¿Cómo evalúa la fluidez, rapidez en el pago del ingreso, toma de datos por parte de CONAF? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto a la fluidez, rapidez en el ingreso a la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Paneles informativos en la entrada 	¿Vio los paneles de información en la entrada a la unidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de exposición de los visitantes a los paneles informativos
	¿Cómo califica los paneles informativos de la entrada a la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes que visualizaron los paneles informativos en la entrada
<ul style="list-style-type: none"> Estacionamientos en el acceso 	¿Cómo califica los estacionamientos en el acceso de la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes que utilizaron estacionamientos en el acceso a la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Información entregada en el acceso 	¿Cómo califica la información que le dio el personal de Guardaparques a su llegada a la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre la calidad de información proporcionada por personal de Guardaparques al ingreso a la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación general del acceso 	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿Cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso a la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta dimensión

PERSONAL DE GUARDAPARQUES		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
• Interacción con personal	Durante su permanencia en el parque ¿interactuó con el personal de Guardaparques? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de interacción de los visitantes con el personal de Guardaparques en el interior de la unidad
• Disposición	¿Cómo evalúa la disposición del personal de Guardaparques para atender sus necesidades y demandas? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes respecto a la disposición (actitud) de los Guardaparques
• Presencia	¿Cómo evalúa la cantidad de Guardaparques presentes al interior de la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre la cantidad de Guardaparques en la unidad
• Preparación	¿Cómo evalúa la preparación del personal de Guardaparques para entregarle información sobre la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes sobre las capacidades técnicas y conocimiento de los Guardaparques
• Pertinencia	¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de Guardaparques en relación con la información que Ud. requería? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes respecto a las indicaciones entregadas por el personal de Guardaparques
• Presentación	¿Cómo califica la presentación de los Guardaparques al interior de la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción que tienen los visitantes respecto a la presentación del personal de Guardaparques
• Evaluación general del personal Guardaparques	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿Cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de Guardaparques? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta Dimensión

INFRAESTRUCTURA		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Área de merienda 	¿Utilizó las áreas de merienda? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de las áreas de merienda
	¿Es suficiente su cantidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de las áreas de merienda que han utilizado
	¿La mantención es adecuada? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de las áreas de merienda que han utilizado
	¿Con que nota califica la infraestructura en las áreas de merienda? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron la infraestructura de las áreas de merienda
<ul style="list-style-type: none"> Área de camping 	¿Utilizó las áreas de camping? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de las áreas de camping
	¿Es suficiente su cantidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de las áreas de camping que han utilizado
	¿La mantención es adecuada? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de las áreas de camping que han utilizado
	¿Con que nota califica la infraestructura en las áreas de camping? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron la infraestructura de las áreas de camping

Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
• Área de cabañas o refugio	¿Utilizó las áreas de cabañas o refugios? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de las áreas de cabañas o refugios
	¿Es suficiente su cantidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de las áreas de cabañas o refugios que han utilizado
	¿La mantención es adecuada? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de las áreas de cabañas o refugios que han utilizado
	¿Con que nota califica la infraestructura en las áreas de merienda? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron la infraestructura de las áreas de cabañas o refugios
• Servicios higiénicos	¿Utilizó los servicios higiénicos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de los servicios higiénicos
	¿Es suficiente su cantidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de servicios higiénicos que han utilizado
	¿Cómo evalúa el estado de mantención? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción de la mantención que tienen los visitantes que utilizaron los servicios higiénicos
	¿Cómo califica su limpieza? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción de la limpieza que tienen los visitantes que utilizaron los servicios higiénicos
	¿Con que nota califica los servicios higiénicos? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron los servicios higiénicos

Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Agua para consumo 	¿Utilizó los puntos de agua para consumo? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de los puntos de agua para consumo
	¿Es suficiente la cantidad de puntos de agua? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de los puntos de agua para consumo que han utilizado
	¿La mantención es adecuada? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los puntos para agua de consumo que han utilizado
	¿Con que nota califica la disponibilidad de puntos de agua para consumo? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron los puntos de agua para consumo
<ul style="list-style-type: none"> Lavadero de loza y ropa 	En su visita, ¿Utilizó los lavaderos de loza y ropa? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de los lavaderos de loza y ropa
	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de los lavaderos de loza y ropa que han utilizado
	¿Están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los lavaderos de loza y ropa que han utilizado
	¿Con que nota califica la disponibilidad de lavaderos de loza y ropa? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron los lavaderos de loza y ropa

Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Sistema de acopio de basura 	¿Utilizó los sistemas de acopio de basura? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes del sistema de acopio de basura
	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia del sistema de acopio de basura que han utilizado
	¿Están en buenas condiciones? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los sistemas de acopio de basura que han utilizado
	¿Con que nota califica el sistema de acopio de basura? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron el sistema de acopio de basura
<ul style="list-style-type: none"> Estacionamientos interiores 	¿Utilizó los estacionamientos interiores? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de los estacionamientos interiores
	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de los estacionamientos interiores que han utilizado
	¿Están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los estacionamientos interiores que han utilizado
	¿Con que nota califica la disponibilidad de estacionamientos? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron los estacionamientos interiores

Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
• Letreros de ubicación	En su visita ¿Vio los letreros de ubicación? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visualización por parte de los visitantes de los letreros de ubicación
	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de letreros de ubicación que han visualizado
	¿Son visibles? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la visibilidad de los letreros de ubicación que han visualizado
	¿Están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los letreros de ubicación que han visualizado
	¿Con que nota califica los letreros de ubicación? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que visualizaron los letreros de ubicación
• Kiosco venta provisiones	¿Utilizó algún kiosco de venta de provisiones? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización por parte de los visitantes de kiosco de venta de provisiones
	¿Cubren sus necesidades de mercadería? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la cobertura de las necesidades de mercadería de los kioscos de venta de provisiones que han utilizado
	¿Con que nota califica el abastecimiento de provisiones? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron los kioscos de venta de provisiones

Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> • Caminos interiores 	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de los caminos interiores de la unidad
	¿Están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los caminos interiores
	¿Cómo evalúa los caminos interiores? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes de los caminos interiores
<ul style="list-style-type: none"> • Folletos de seguridad 	¿Recibió en el acceso folletos de seguridad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de recepción de folletos de seguridad en el acceso
	¿Es suficiente la información que entregan? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes que recibieron folleto respecto a la suficiencia de la información recibida
	¿Con que nota califica la información de los folletos sobre seguridad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que recibieron los folletos sobre seguridad
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación general de la Infraestructura 	¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura de la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta Dimensión

ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
• Centro de información ambiental (CIA)	¿Visitó Centro de Información Ambiental? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visita del CIA
	¿Cómo califica el nivel de interés de la información expuesta? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar cuan interesante es la información expuesta en CIA
	¿Está bien mantenido? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes que concurren respecto a la mantención del CIA
	¿Con qué nota califica el Centro de información ambiental? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que concurren al CIA
• Senderos educativos y recreativos	¿Utilizó los senderos educativos y recreativos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización de los senderos
	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de los senderos
	¿Están bien señalizados? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la señalización de los senderos
	¿Con que nota califica los senderos educativos y recreativos? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron los senderos
• Miradores	¿Visitó los miradores disponibles en el área? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visita de los miradores
	¿Son suficientes? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción visitantes respecto a la suficiencia de los miradores
	¿Están bien señalizados? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a señalización de los miradores
	¿Con que nota califica los miradores disponibles? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global visitantes que utilizaron miradores

Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Área de baño recreativo 	¿Utilizó áreas de baño recreativo para nadar o refrescarse? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización de las áreas de baño recreativo
	¿Son seguras? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la seguridad de las áreas de baño recreativo
	¿Con que nota califica las áreas de baño recreativo? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que utilizaron áreas de baño recreativo
<ul style="list-style-type: none"> Paneles educativos 	¿Vio los paneles educativos de la unidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visualización de los paneles educativos
	¿Es suficiente la cantidad de paneles educativos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la suficiencia de los paneles educativos
	¿Están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer la percepción de los visitantes respecto a la mantención de los paneles educativos
	¿Con que nota califica los paneles educativos de la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global que tienen los visitantes que visualizaron los paneles educativos
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación general de las actividades recreativas y educación ambiental 	En general, ¿cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y de educación ambiental en la unidad? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta Dimensión

SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Servicios o actividades gratificantes 	<p>¿Qué servicio o actividad considera la más gratificante?</p> <p>¿Y en segundo lugar que servicio o actividad considera gratificante?</p>	Establecer qué servicios utilizados por los visitantes generaron una mayor gratificación
SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Servicios esperados Nivel de importancia servicio esperado (jerarquización) 	<p>¿Qué otros servicios o actividades le interesaría que estuviesen presentes en este sector de la unidad?</p> <p>¿Cuál de los servicios esperados es el más importante? ¿Y el segundo?</p>	<p>Establecer qué servicios interesarían a los visitantes que estuviesen presentes</p> <p>Jerarquizar el nivel de importancia de los servicios esperados</p>
EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación general de la satisfacción con la visita 	Pensando solamente en los servicios que ofrece CONAF y considerando todos los aspectos evaluados, ¿cuán satisfecho/a está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque? Calificación (nota 1 a 7)	Establecer un indicador de satisfacción respecto de los servicios entregados por la unidad a los visitantes
<ul style="list-style-type: none"> Mejoras a incorporar 	¿Qué mejoras incorporaría a la unidad?	Conocer las mejoras que realizarían los visitantes a la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Recomendación de visita a la unidad 	¿Le recomendaría a otras personas visitar esta unidad? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer nivel de recomendación de la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Situación actual en relación visitas anteriores 	De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece la unidad han mejorado, se han mantenido igual o han desmejorado?	Conocer la percepción de los visitantes respecto al estado actual del Parque en relación a sus visitas anteriores

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Expectativas 	Pensando en las expectativas que tenía sobre el servicio que ofrece el Parque cuando decidieron venir, y utilizando una escala de 7 puntos, ¿cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque?	Conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas iniciales de los visitantes al visitar el Parque
ZONA ALEDAÑA		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> Camino de Acceso 	¿Cómo evalúa los caminos de acceso al ASP? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto al camino de acceso a la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Señalización de la ruta 	¿Cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al ASP? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto a la señalética que indica la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Servicios utilizados por los visitantes (Almacén, Tienda souvenir, Restaurant, Alojamiento, Servicios turísticos, Información turística y Servicio locomoción) 	¿Utilizó (cada) servicio existente en la zona aledaña? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de utilización de los servicios existentes en la zona aledaña a la unidad
	¿Cómo evalúa cada servicio utilizado? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes respecto a los servicios utilizados en la zona aledaña a la unidad
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación general servicios ofrecidos zona aledaña 	En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en la zona aledaña -- camino de acceso, señalética, servicios utilizados--? Calificación (nota 1 a 7)	Evaluar la percepción global de los visitantes del conjunto de aspectos considerados en esta Dimensión

INFORMACIÓN GENERAL		
Aspectos Evaluados	Pregunta	Propósito
• Estadía	¿Cuántos días permanecerá en esta ASP? Pregunta abierta	Establecer los días de permanencia en la unidad
• Medios de traslado al Parque	¿Cómo se trasladó a la unidad? Pregunta abierta	Conocer los medios de traslado que utilizan los visitantes hacia la unidad
• Motivo elección Parque sobre otras alternativas	¿Por qué eligió este Parque por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? Pregunta abierta ¿Y cuál sería la segunda razón por la que eligió el Parque o Reserva por sobre otras alternativas?	Establecer los motivos de elección de la unidad por sobre otras alternativas
• Visita a Parque o Reserva	¿Es esta la primera vez que visita el Parque o Reserva? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visitación del Parque o Reserva
	¿Cuántas veces lo ha visitado?	Conocer la cantidad de visitas anteriores a la unidad de los visitantes
• Visita a otros Parques o Reservas	¿Ha visitado otros Parques o Reservas Nacionales en el país? Escala Dicotómica (SI/NO)	Conocer el nivel de visitación a Parques o Reservas Nacionales entre los visitantes de la unidad
	¿Cuántas Áreas Silvestres Protegidas ha visitado? Pregunta Abierta	Conocer la cantidad de Parques o Reservas que han visitado los usuarios de la unidad
• Expectativas iniciales	Cuando decidieron visitar este Parque o Reserva, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? Pregunta abierta	Establecer las expectativas iniciales de los visitantes al determinar visitar la unidad

ANEXO V: CUESTIONARIO

ENCUESTA DE CALIDAD SNASPE AÑO 2015

ASP:

Sector	Punto	1 Merienda 2 Campismo 3 Cabañas	4 Hostal / Hostería 5 Miradores 6 Senderos	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 12 minutos de su tiempo para hacerle algunas preguntas?

A.- INFORMACIÓN GENERAL

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

A2 ¿Cómo se trasladó al parque?

1 Tour 2 Vehículo propio 3 Bus particular 4 Locomoción colectiva 5 Rent a car 6 A pie 7 Otro (Especificar) _____

A3 ¿Por qué eligió este parque por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? **ENCUESTADOR: NO LEER. RESPUESTA ESPONTÁNEA.**

A4 ¿Y cuál sería una segunda razón por la que eligió este parque o reserva por sobre otras alternativas de turismo al aire libre?

Razones	A3	A4
Por su atractivo natural	1	1
Patrimonio arqueológico/cultural	2	2
Porque se lo recomendaron	3	3
Por los servicios que encontraría dentro del área	4	4
Por actividades de esparcimiento disponibles	5	5
Por cercanía	6	6
Por conveniencia económica	7	7
Porque lo conocía	8	8
Para conocer la zona	9	9
Trekking	10	10
Otra (Especificar)		

A5 ¿Es ésta la primera ocasión en que visita este parque? Si 1 No 2 A6 ¿Cuántas veces lo ha visitado? ()

A7 ¿Ha visitado otros parques nacionales en el país? Si 1 No 2 **(Pase a A9)**

A8 ¿Cuántas Áreas Silvestres Protegidas ha visitado? Entre 2 y 5 1 6 y más 2

A9 Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar **en cuanto a los servicios que se ofrecen en el?** ¿Algo más? **RM ENCUESTADOR: NO LEER.**

1	Servicios higiénicos	10	Puntos de abastecimiento
2	Zona camping	11	Zona picnic
3	Agua potable	12	Guías turísticos
4	Servicios básicos	13	Agua caliente
5	Servicios de alimentación	14	Miradores
6	Senderos	15	Atractivos naturales
7	Información del parque	16	Nada en particular
8	Energía/Luz Eléctrica	17	Otros (Especificar)
9	Duchas		

B.- EVALUACIÓN SERVICIOS DE ACCESO AL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA

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

B1 La fluidez y rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF	(1 a 7)
B2 ¿Vio los paneles de información en la entrada al parque? Si 1 No 2 No hay 3 (Pase a P.B3)	(1 a 7)
B3 ¿Y cómo califica los estacionamientos en el acceso del parque? Si no los ha utilizado No aplica 8	(1 a 7)
B4 ¿Cómo califica la información que le dio el 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.	(1 a 7)
B5 En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al parque?	(1 a 7)

C.- EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA

C1 Durante su permanencia en el Parque, ¿interactuó con personal de Guardaparques?	Si 1 No 2 Pase a D1.1
------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

En relación con el personal de Guardaparques, utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente,.....

C2 ¿Cómo califica la disposición del personal de Guardaparques para atender sus necesidades y demandas?	(1 a 7)
C3 ¿Cómo evalúa la cantidad de Guardaparques presentes al interior de la unidad?	(1 a 7)
C4 ¿Cómo evalúa la preparación del personal de Guardaparques para entregarle información sobre el parque?	(1 a 7)
C5 ¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de Guardaparques en relación con la información que Ud. requería?	(1 a 7)
C6 ¿Cómo califica la presentación de los Guardaparques al interior de la unidad?	(1 a 7)
C7 En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de Guardaparques en el interior de éste?	(1 a 7)

D.- EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA

D1.1 Utilizó las áreas de merienda? Si 1 No 2 a D2.1 No hay 3 a D2.1	D1.2 ¿Es suficiente su cantidad? Si 1 No 2	D1.3 ¿La mantención es adecuada? Si 1 No 2	D1.4 Teniendo en cuenta las evaluaciones anteriores, ¿con qué nota califica la infraestructura en las áreas de merienda? (1 a 7)
D2.1 Utilizó las áreas de camping? Si 1 No 2 a D3.1 No hay 3 a D3.1	D2.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	D2.3 ¿La mantención es adecuada? Si 1 No 2	D2.4 ¿Y cómo califica la infraestructura de las áreas de camping? (1 a 7)
D3.1 Utilizó las áreas de cabañas o refugio? Si 1 No 2 a D4.1 No hay 3 a D4.1	D3.2 ¿Es suficiente su cantidad? Si 1 No 2	D3.3 ¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	D3.4 ¿Con que nota califica la infraestructura de las áreas de cabañas o refugios? (1 a 7)

D4.1 ¿Utilizó los servicios higiénicos? Si 1 No 2 a D5.1 No hay 3 a D5.1	D4.2 ¿Es suficiente su cantidad? Si 1 No 2	D4.3 ¿Cómo evalúa el estado de mantención? (1 a 7)	D4.4 Y cómo califica su limpieza? (1 a 7)	D4.4 Teniendo en cuenta los aspectos analizados, ¿con qué nota califica los servicios higiénicos? (1 a 7)
D5.1 ¿Utilizó los puntos de agua para consumo? Si 1 No 2 a D6.1 No hay 3 a D6.1	D5.2 ¿Es suficiente la cantidad de puntos de agua? Si 1 No 2	D5.3 ¿La mantención es adecuada? Si 1 No 2		D5.4 ¿Con qué nota califica la disponibilidad de puntos de agua para el consumo? (1 a 7)
D6.1 En su visita ¿utilizó los lavaderos de loza y ropa? Si 1 No 2 a D7.1 No hay 3 a D7.1	D 6.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	D6.3 ¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2		D6.4 Teniendo en cuenta los aspectos analizados, ¿con qué nota califica la disponibilidad de lavaderos? (1 a 7)
D7.1 ¿Utilizó los sistemas de acopio de basura? Si 1 No 2 a D8.1 No hay 3 a D8.1	D 6.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	D6.3 ¿Están en buenas condiciones? Si 1 No 2		D7.4 ¿Con qué nota califica el sistema de acopio de basura? (1 a 7)
D8.1 ¿Utilizó los estacionamientos interiores? Si 1 No 2 a D9.1 No hay 3 a D9.1	D 8.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	D8.3 ¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2		D8.4 ¿Con qué nota califica la disponibilidad de estacionamientos? (1 a 7)
D9.1 En su visita ¿vio los letreros de ubicación? Si 1 No 2 a D10.1 No hay 3 a D10.1	D 9.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	D.9.3 ¿Son visibles? Si 1 No 2	D9.4 ¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	D9.5 ¿Cómo califica los letreros de ubicación? (1 a 7)
D10.1 ¿Utilizó algún kiosco de venta de provisiones? Si 1 No 2 a D11.1 No hay 3 a D11.1	D10.2 ¿Cubren sus necesidades de mercadería? Si 1 No 2			D10.3 ¿Con qué nota califica el abastecimiento de provisiones? (1 a 7)
D11.1 Los caminos interiores del parque, ¿son suficientes? Si 1 No 2	D11.2 ¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2			D11.3 ¿Cómo evalúa los caminos interiores? (1 a 7)
D12.1 ¿Recibió en el Acceso folletos sobre seguridad? Si 1 No 2 a D13 No hay 3 a D13	D12.2 ¿Es suficiente la información que entrega? Si 1 No 2			D12.3 ¿Con qué nota califica la información de los folletos? (1 a 7)
D13 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 parque?				(1 a 7)

E.- ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

E1.1 ¿Visitó el Centro de Información Ambiental? Si 1 No 2 a E2.1 No hay 3 a E2.1	E1.2 ¿Cómo califica el nivel de interés de la información expuesta? <input type="text"/> (1 a 7)	E1.3 ¿Está bien mantenido? Si 1 No 2	E1.4 ¿Con qué nota califica el Centro de Información? <input type="text"/> (1 a 7)
E2.1 En su visita ¿utilizó los senderos educativos y recreativos? Si 1 No 2 a E3.1 No hay 3 a E3.1	E2.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	E2.3 ¿Están bien señalizados? Si 1 No 2	E2.4 ¿Con qué nota califica los senderos educativos y recreativos? <input type="text"/> (1 a 7)
E3.1 ¿Visitó los miradores disponibles en el área? Si 1 No 2 a E4.1 No hay 3 a E4.1	E3.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	E3.3 ¿Están bien señalizados? Si 1 No 2	E3.4 ¿Y cómo califica los miradores disponibles? <input type="text"/> (1 a 7)
E4.1 En relación con las áreas de baño recreativo, para nadar o refrescarse ¿las utilizó? Si 1 No 2 a E5.1 No hay 3 a E5.1	E4.2 ¿Son suficientes? Si 1 No 2	E4.3 ¿Son seguras? Si 1 No 2	E4.4 Teniendo en cuenta los aspectos analizados, ¿con qué nota califica las áreas de baño? <input type="text"/> (1 a 7)
E5.1 ¿Vio los paneles educativos (letreros de información ambiental) de la unidad? Si 1 No 2 a E6 No hay 3 a E6	E5.2 ¿Es suficiente la cantidad de paneles educativos? Si 1 No 2	E5.3 ¿Están bien mantenidos? Si 1 No 2	E5.4 Teniendo en cuenta los aspectos analizados, ¿con qué nota califica los paneles educativos del parque? <input type="text"/> (1 a 7)
E6 ¿En general cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y de educación ambiental en el parque?			<input type="text"/> (1 a 7)

F.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES

F1 ¿Qué servicio o actividad considera la más gratificante? NO LEER ALTERNATIVAS

F2 ¿Y en segundo lugar?

Servicios / Actividades	F1	F2	Servicios / Actividades	F1	F2
Áreas de campismo / merienda	1	1	Actividades de Turismo Aventura	8	8
Servicios de alimentación (cafetería, restorán)	2	2	Cabalgatas	9	9
Baños / servicios sanitarios	3	3	Actividades para Adultos Mayores	10	10
Información Bilingüe	4	4	Baños para personas con capacidades diferentes	11	11
Senderos para personas con capacidades diferentes	5	5	Áreas de baño recreativo	12	12
Senderos	6	6	Miradores	13	13
Venta de provisiones	7	7	Otras (Especificar)	14	14

G.- EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA	
G1 Pensando solamente en los servicios que ofrece CONAF y considerando todos los aspectos evaluados, ¿cuán satisfecho/a está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque?	(1 a 7)
G2 ¿Qué mejoras incorporaría? ¿Alguna otra?	
G3 Le recomendaría a otras personas visitar esta unidad? Si 1 No 2	
G4 Si ha visitado antes la unidad (P.A5) De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Parque ENCUESTADOR: LEER ALTERNATIVAS <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Han mejorado 1 Se mantienen igual 2 Han desmejorado 3 </div>	

H.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS					
H1 ¿Qué otros servicios y actividades le interesaría que estuvieran presentes en este sector? ENCUESTADOR: NO LEER ALTERNATIVAS					
H2 ¿Y cuál es la más importante? ¿Y cuál es la segunda en importancia?					
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				

I.- CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	
H1 Pensando en las expectativas que tenía sobre el servicio que ofrece el Parque cuando decidieron venir (según A9), y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque?	(1 a 7)

J.- EVALUACIÓN DE ZONA ALEDAÑA		
Pensando en la zona aledaña al Parque, los caminos de acceso, la señalización de la ruta, y utilizando una escala en que 1 es Muy Malo y 7 es Excelente queremos conocer su opinión sobre distintos aspectos de esta zona		
J1 ¿Cómo evalúa los caminos de acceso al Área Silvestre Protegida?		(1 a 7)
J2 Y ¿cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al Área Silvestre Protegida?		(1 a 7)
J3 Pensando en los servicios de la zona aledaña al parque.....		
J3.1 ¿Utilizó almacenes para venta de alimentos/bebidas? Si 1 No 2 a J4.1 No hay 3 a J4.1	J3.3 ¿Cómo evalúa, entre 1 y 7, los almacenes para venta de alimentos/bebidas?	(1 a 7)
J4.1 ¿Utilizó tiendas de souvenirs? Si 1 No 2 a J5.1 No hay 3 a J5.1	J4.3 ¿Cómo evalúa las tiendas de souvenirs?	(1 a 7)

J5.1 ¿Utilizó restaurantes o lugares para comer? Si 1 No 2 a J6.1 No hay 3 a J6.1	J5.3 ¿Cómo evalúa los restaurantes o lugares para comer?	(1 a 7)
J6.1 ¿Utilizó algún alojamiento en la zona aledaña al parque? Si 1 No 2 a J7.1 No hay 3 a J7.1	J6.3 ¿Cómo evalúa los lugares para alojar de la zona aledaña al parque?	(1 a 7)
J7.1 ¿Utilizó servicios turísticos o de turismo aventura? Si 1 No 2 a J8.1 No hay 3 a J8.1	J7.3 ¿Cómo evalúa los servicios turísticos de la zona aledaña al parque?	(1 a 7)
J8.1 ¿Utilizó servicios de información turística? Si 1 No 2 a J9.1 No hay 3 a J9.1	J8.3 ¿Cómo evalúa los servicios de información turística de la zona aledaña al parque?	(1 a 7)
J9.1 ¿Utilizó servicios de locomoción en la zona aledaña al parque? Si 1 No 2 a J10 No hay 3 a J10	J9.3 ¿Cómo evalúa los servicios de locomoción de la zona aledaña al parque?	(1 a 7)
J10 ¿En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en la zona aledaña al parque?		(1 a 7)

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						
Si está en pareja o en grupo 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						
Si está en pareja o en grupo ¿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 Pase a siguiente ítem						
Registre el género del encuestado/a NO LO PREGUNTE.	Femenino 1 Masculino 2						
¿Cuál es su nacionalidad?	Chilena 1 Otra (cuál):						
¿Dónde reside habitualmente? (País, Región, Comuna si reside en Chile)	País		Región			Comuna	
¿En qué rango de edad se encuentra?	Entre 18 y 29 años 1		Entre 30 y 50 2		Entre 51 y 64 3		65 años y más 4
¿Cuál fue el último nivel de estudios que cursó?	Básica/Primaria 1 Media/Secundaria 2 Técnica 3 Universitario/Terciaria/Superior 4						

Gracias por su tiempo.

Nombre Entrevistado		Teléfono (Nacional)
Encuestador		Fecha ____/____/2015
Supervisor		Fecha ____/____/2015