



CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL



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

PARQUE NACIONAL LAGUNA DEL LAJA

2012

INDICE

1.	Resumen ejecutivo	4
2.	Antecedentes	14
3.	Objetivos del estudio	15
4.	Metodología del estudio	15
4.1.	Universo de estudio	15
4.2.	Población objetivo.....	15
4.3.	Selección de la muestra	16
4.4.	Composición de la muestra.....	16
4.5.	Dimensiones de análisis de satisfacción	16
4.6.	Instrumento de recolección de información.....	17
5.	Descripción emplazamiento ASP.....	17
5.1.	Zona aledaña	17
5.2.	Acceso	17
5.3.	Guardaparques.....	18
5.4.	Infraestructura	18
5.5.	Actividades de Recreación y educación ambiental	19
5.6.	Información general.....	19
6.	Análisis de resultados.....	20
6.1.	Información general.....	20
6.1.1.	Descripción de visitante	20
6.1.2.	Característica de visita a ASP.....	22
6.1.3.	Motivación para visitas a ASP.....	23
6.1.4.	Conocimiento previo de ASP	25
6.1.5.	Información a requerir sobre ASP	27
6.1.6.	Expectativas sobre servicios ofrecidos.....	28
6.2.	Dimensiones de análisis	30
6.2.1.	Evaluación de zona aledaña	30
6.2.2.	Evaluación en el acceso del ASP.....	32
6.2.3.	Evaluación del personal del ASP.....	35

6.2.4.	Evaluación infraestructura del ASP	37
6.2.5.	Evaluación actividades recreativas y educación ambiental	46
6.3.	Servicios y actividades gratificantes en la ASP	52
6.4.	Servicios y actividades esperadas	53
6.5.	Evaluación general de la visita	54
6.6.	Evaluación cumplimiento expectativas.....	57
6.7.	Comparación con visitas anteriores	59
6.8.	Disposición a recomendar ASP	60
6.9.	Determinante en la satisfacción.....	60
6.10.	Análisis de género	61
7.	Caracterización de los visitantes	63
8.	Conclusiones.....	64
9.	Recomendaciones	65
	ANEXO I: MODELO DE ANALISIS.....	67
	ANEXO II: INDICADORES DE SATISFACCION	70
	ANEXO III: INDICADORES DE GESTIÓN	71
	ANEXO IV: DETERMINANTES DE SATISFACCION	72
	ANEXO V: DIMENSIONES DE ANALISIS	74
	ANEXO VI: ENCUESTA.....	78

1. Resumen ejecutivo

El informe aquí presente corresponde a la exposición de los resultados de la evaluación realizada por los visitantes del Parque Nacional Laguna de Laja, a la calidad del servicio ofrecido por CONAF en las áreas silvestres protegidas del estado para el año 2012. El estudio consideró la aplicación de encuestas, las cuales fueron realizadas entre los días 3 Y 25 de febrero del presente año. Para este parque en específico se consideró una muestra de 150 personas.

Las dimensiones que componen este modelo de medición de la satisfacción son: evaluación de Zona aledaña, Acceso, Personal de Guardaparques, Infraestructura y actividades de recreación y Educación ambiental. A estas se debe sumar una dimensión de expectativas con respecto a la experiencia vivida en el parque. Conjuntamente, se considera como base de este modelo de evaluación la medición de la satisfacción general de los visitantes, dato a partir del cual se conforma el indicador de calidad de servicios.

A. Caracterización de los visitantes.

De acuerdo a los análisis realizados, se deduce que las visitas al parque se encuentran principalmente compuestas por personas de entre 30 y 50 años, que componen un 57.3% de la muestra y por jóvenes de entre 18 y 29 años que componen el 24.7% de la muestra. Dentro de los visitantes al parque destacan también las personas con instrucción universitaria, que poseen el 49.3% de la muestra. Las personas suelen visitar el parque acompañados de su grupo familiar, mayoritariamente, con un 66.7%, asistiendo al parque en sus automóviles particulares principalmente, con un 89.3% de la muestra. Ello deja entrever que la visita al parque es comprendida esencialmente como un paseo familiar.

Las personas no suelen tener experiencia previa en la visita al parque, donde se deduce un 58.7% de usuarios que no lo ha visitado con anterioridad. A pesar de lo anterior, si existe un importante porcentaje, de un 46.7%, de personas que si ha tenido experiencia en otros parques con anterioridad, lo cual permite esperar un comportamiento más crítico con respecto a los servicios de la unidad que en el caso de que no existiera un porcentaje de personas que posee experiencia previa en otras ASP. La visita al parque está compuesta principalmente por personas que asisten solamente de paseo por el día, característica que se comparte con el grueso de las unidades del sector central del país, por su rápida conectividad con grandes asentamientos urbanos, que permite ir y volver del ASP en unas horas.

Las principales motivaciones citadas por las personas para sus visitas al parque son principalmente el atractivo natural del lugar (90.7%), el poder conocer la zona (50%) y el regreso al sector después de una experiencia previa agradable (16%). La cercanía del parque con ciudades cercanas (Chillán, Concepción, Los Ángeles) también se considera un factor, lo cual se relaciona con el párrafo anterior en el aspecto de conectividad con asentamientos urbanos.

A continuación se presenta un cuadro resumen con los datos detallados anteriormente:

Tabla 1: Caracterización de los encuestados

Ámbito de descripción	Indicador	Descripción
Muestra	150 encuestados	Se encuestaron 150 personas en los distintos sectores del interior del parque Laguna del Laja
Género	76% de hombres	La muestra se divide en un 76% de hombres y un 24% de población femenina en la muestra.
Edad	24.7% Entre 18 y 29 años 57.3% Entre 30 y 50 años	La mayor frecuencia de la muestra para el factor edad es la de los adultos, con un 57.3% de la muestra. Visitantes más jóvenes, de entre 18 y 29 años tienen también participaciones mayores, de un 24.7%. Los otros estratos, niños y adultos mayores, tienen participaciones minoritarias en la muestra.
Nivel educacional	49.3% Universitaria	Se puede observar que una cantidad importante de los encuestados corresponde a estudiantes o personas con preparación académica universitaria.
Estructura grupal	67.7% Familia	Un 67.7% de la muestra está compuesta por personas que asisten en familia al ASP, demostrando que este parque en particular es concebido por los visitantes como un paseo familiar.
Visitas previas	58.7% Primera asistencia al parque	Un 58.7% de las personas encuestadas sostiene que es la primera vez que asiste al ASP. Un 41.3% dice haber visitado al parque en más de una ocasión.
Visitas a otros parques	46.7% Ha visitado otros parques	El 46.7% de las personas ha tenido la experiencia de visitar anteriormente otros parques nacionales, un porcentaje que revela la experiencia turística de los visitantes al parque.
Medios para llegar al parque	89.3% Automóviles particulares	La mayoría de las personas dice que ha llegado a la unidad a través de sus propios medios, en automóviles particulares, en tanto que apenas un 2% sostiene haber llegado al parque mediante locomoción colectiva

B. Percepción de las zonas aledañas

La dimensión de Zona Aledaña está compuesta por los aspectos de caminos de acceso a la unidad, la señalización de la ruta para llegar al Parque y la presencia de almacenes para venta de alimentos y/o bebidas, que fueron utilizados por el 95% de los visitantes.

Las calificaciones logradas por esta dimensión en particular son relativamente positivas, unos pocos puntos bajo la norma de 75 puntos exigida. Entre ellos, el almacén corresponde al servicio con mayor cantidad de notas entre 6 y 7. Sin embargo, es el servicio que obtuvo menor cantidad de evaluaciones de excelencia (28,6%). En lo que concierne las notas entre 1 y 4, la señalización es la peor evaluada ya que registra un 12%.

La zona aledaña es mejor evaluada entre los hombres y entre los extranjeros. Además, mientras que por una parte a mayor rango etario se observa mayor cantidad de calificaciones de excelencia, por otra parte se detecta también una tendencia a mayor nivel educacional, menor nivel porcentual en evaluaciones de excelencia.

C. Percepción del acceso al parque

Para la presente dimensión de análisis se consideran como componentes la percepción de la fluidez en el ingreso (rapidez en el pago del ingreso y toma de datos por parte de Conaf), la calificación de los paneles informativos de la entrada a la unidad y los estacionamientos disponibles. La evaluación general de la calidad de servicios en el acceso es altamente positiva. En efecto, tanto la fluidez en el acceso, como los estacionamientos y paneles de información superan el 85% en valoraciones de notas entre 6 y 7. Es más, este último servicio es el que alcanza mayores niveles en insatisfacción y sólo registra 4,3%.

La evaluación general de la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al ASP es positiva, ya que un 88% del total de los visitantes califican con excelencia dicho aspecto, comparado con un 1.3% de las deficientes. Se advierte que los grupos de mujeres, los adultos entre 30 y 50 años y los visitantes con enseñanza básica y media registran 90% o más en dichas calificaciones, conformándose en los grupos con mayor aceptación de los servicios de acceso al ASP.

D. Percepción del personal de Guardaparques

La dimensión Personal de Guardaparques está compuesta por la información, la preparación, las indicaciones, la presencia y la disposición del personal dentro del parque, aspectos que finalmente buscan reconocer la impresión de las personas con respeto a la labor global de los Guardaparques. La percepción general respecto del Personal presenta niveles positivos, alcanzando el 83,1% por sobre los niveles de insatisfacción declarada, que ascienden sólo al 3,4%. El nivel de insuficiencia más alto lo registra el componente “presencia” con un 16,9% de notas entre 1 y 4.

La evaluación de excelencia registra niveles más altos entre hombres y chilenos que entre mujeres y extranjeros. En cuanto a la edad, excluyendo a los mayores de 65 años, a mayor rango etario menor nivel de evaluaciones de excelencia. Los visitantes con enseñanza técnica (79.2%) y universitaria (79.5%) registran los niveles más bajos entre las evaluaciones de excelencia, mientras que aquellas con educación media obtienen los niveles más altos entre dichas calificaciones (93.5%).

E. Percepción de la infraestructura del parque

La evaluación de la infraestructura del ASP está conformada por las dimensiones de implementación, servicios higiénicos, el agua para consumo, los lavaderos, los basureros, los estacionamientos, los letreros de ubicación, las provisiones, las condiciones de los caminos interiores y las medidas de seguridad implementadas.

La infraestructura en general da cuenta de una percepción de satisfacción. En otras palabras, las notas de excelencia superan el 80%, donde un 28,1% le otorgó nota 7 y las valoraciones de insatisfacción no alcanzan siquiera el 1%.

Al analizar el comportamiento de los componentes por separado, los que se encuentran mejor calificados son el agua de consumo logrando un 61,5% con nota 7, luego los lavaderos de loza y ropa (48,4% de excelencia) y los estacionamientos, con 45,5%. Las principales calificaciones negativas las tienen los basureros, los caminos interiores y los servicios higiénicos.

Los resultados por sector arrojan una evaluación positiva en ambos sectores y en especial en Chacay, ya que no sólo registra 83,9% entre notas del 6 al 7, sino que además no registra valoraciones de insatisfacción.

Las mujeres y los extranjeros evalúan mejor que los hombres y los chilenos la infraestructura del PN Laguna del Laja. Excluyendo a los mayores de 65 años, se constata que a mayor rango etario menor cantidad de evaluaciones de excelencia. Además sobre el 80% de los visitantes, independiente del nivel educacional, adhieren a las evaluaciones de excelencia respecto de la infraestructura.

La evaluación de servicios higiénicos es heterogénea. Las mujeres se distancian por 15,9 puntos porcentuales sobre las calificaciones de excelencia de los hombres. Dicha distancia se acentúa en el caso de los visitantes con educación universitaria (71.9%) de aquellos con enseñanza media (28,6%). Sin embargo, dicha diferencia se reduce entre los distintos rangos etarios, los cuales se encuentran en entre el 60% y el 70% de excelencia, demostrando una opinión más unificada que en los casos anteriores. Esta evaluación refleja una diferencia significativa en la percepción de calidad de los servicios higiénicos, siendo Chacay valorada positivamente y Pangué Lagunillas la peor evaluada con una valoración de insatisfacción que alcanza los 15,8 puntos porcentuales versus el 0% en el mismo ítem para el sector mejor calificado.

La evaluación de la implementación es regular positiva, donde las valoraciones deficientes superan el 10%. En efecto, entre los hombres alcanza el 10.5% y los extranjeros 16.7% registrando peores

evaluaciones que la de las mujeres y chilenos. Se detecta también una tendencia patente a mayor rango etario, mayor cantidad de calificaciones de excelencia. Por su parte, los visitantes de distintos niveles educacionales registran evaluaciones heterogéneas. En dicho escenario, a diferencia de las personas con educación media y técnica, aquellos con enseñanza básica y universitaria superan el 10% entre las valoraciones deficientes.

Los basureros presentan una evaluación regular, ya que las calificaciones de excelencia no superan el 60%, mientras que las de deficiencia alcanzan 16.7%, demostrando opiniones dispersas y encontradas en torno a dicho aspecto. Por una parte las mujeres y los extranjeros registran mayores niveles tanto de excelencia como de deficiencia que los hombres y los chilenos respectivamente, mientras que por otra parte se observa una tendencia a mayor rango etario, menor cantidad de calificaciones deficientes. Además, dejando de lado a los visitantes con enseñanza universitaria, se observa que a mayor nivel educacional, menor cantidad de evaluaciones de excelencia respecto de los basureros del parque nacional.

A continuación se muestra un cuadro resumen explicativo con las estadísticas de la dimensión de implementación del parque:

Tabla 2: Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la dimensión infraestructura.

	Disponibilidad (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Implementación	-	-	64.7%	81.3%	72.7%	69.1%
Servicio higiénico	-	36%	42.6%	96.3%	79.6%	64.8%
Agua para consumo	-	26%	97.4%	97.4%	92.3%	89.7%
Lavadero de loza y ropa	-	20.7%	74.2%	100%	90.3%	87.1%
Basurero	39.3%	71.2%	35.7%	92.9%	88.1%	59.5%
Estacionamiento	-	80.7%	81.8%	95%	94.2%	79.3%
	Disponibilidad (%)	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Letreros de ubicación	-	91.3%	66.4%	97.8%	77.4%	68.6%
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Ubicación (%)	Evaluación (%)
Medidas de seguridad	9.3%		28.6%	64.3%	64.3%	
	Utilización (%)	Señalización (%)	Mantenimiento (%)			Evaluación (%)
Caminos interiores	--	60.7%	80.7%	-	-	61.3%

F. Actividades recreativas y educación medioambiental

La presente dimensión de análisis, que se compone del CIA, los senderos educativos y recreativos, los miradores, las áreas de baño recreativo y los paneles educativos, presenta una mayoritaria participación por parte de las personas encuestadas, donde es posible advertir

una evaluación positiva, apenas décimas de punto abajo del margen considerado de excelencia por CONAF (74.3% para llegar a 75% deseable).

Se debe señalar que las áreas de baño recreativo forman parte de las actividades recreativas /educativas peor evaluadas, ya que las notas entre 1 y 4 superan el 50%. En segunda instancia, se encuentran los paneles educativos con 6,6% de las valoraciones de insatisfacción, y 55,3% de las notas entre 6 y 7.

Al generar un análisis por sector del parque, la evaluación de actividades recreativas/educativas obtiene mayor nivel de valoraciones de insatisfacción en Los Pangues Lagunillas. Por otro lado, Chacay surge como el sector con menor cantidad de calificaciones con notas entre 6 – 7 y de evaluaciones de excelencia.

Al revisar la evaluación general de las actividades recreativas y de educación ambiental junto a las categorías de análisis se puede afirmar que para todas ellas la evaluación de satisfacción es suficiente o positiva. Se observa que los visitantes suelen evaluar dichas actividades de manera homogénea.

Tabla 3: Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la dimensión recreación y educación ambiental

	Visita (%)	Exposición entretenida (%)	Tamaño adecuado (%)	Interesante (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
CIA	6%	100%	100%	100%	100%	88.9%
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Señalización (%)	Interesante (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Senderos	60.7%	70.9%	82.4%	100%	92.3%	90.1%
Miradores	95.3%	79.7%	90.9%	94.4%	93.7%	90.2%
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Ubicación (%)	Interesante (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Paneles educativos	90.7%	44.7%	85.5%	97.4%	68.4%	55.3%

G. Evaluación de expectativas

Las expectativas que las personas declaran con respecto a la unidad se encuentran referidas al cumplimiento de las percepciones que se tienen del parque previo a su visita, con respecto a los servicios que se encuentran en el ASP. Así, se evalúa el cumplimiento de las expectativas con respecto a aspectos como la existencia de servicios higiénicos, servicio de alimentación, zona de camping habilitada y en menor nivel la disponibilidad de agua para el consumo. Se estima que el cumplimiento de las expectativas logra niveles positivos, con una evaluación de satisfacción que alcanza el 91,3%, con un 61.1% de evaluaciones de excelencia y solo un 1.3% de valoración de insatisfacción. El nivel de cumplimiento de expectativa peor evaluado corresponde a las mujeres y a los adultos entre 30 y 50 años, donde sólo un 2,9% y 2.4% informa estar insatisfecho. Por el contrario, son los visitantes mayores de 50 años quienes presentan los mayores niveles de satisfacción con un 100% de opiniones en dicha posición.

H. Determinantes de satisfacción

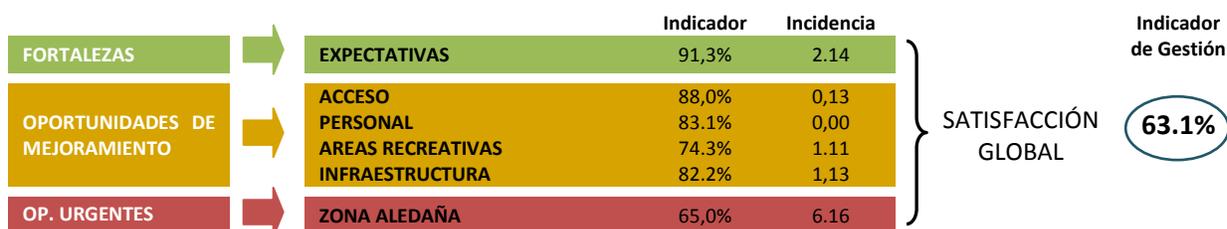
El indicador de calidad de los servicios entregados por el parque se obtiene a partir del tratamiento de las distintas dimensiones de análisis de los servicios que los visitantes obtienen en el ASP, a lo que se suma el análisis del cumplimiento de las expectativas de las personas con respecto a los servicios encontrados en la unidad.

Al analizar el indicador se observa que el cumplimiento de las expectativas frente a los servicios del parque son considerados como una fortaleza por los asistentes al ASP y poseen una alta incidencia sobre la percepción que las personas tienen de la calidad del parque. De ello se desprende que el cumplimiento exitoso de las expectativas de las personas sobre el servicio entregado en la unidad es un factor de alta relevancia para su percepción de la calidad del parque.

Por otro lado, las dimensiones de Acceso, Personal de Guardaparques, Áreas Recreativas e Infraestructura indican bajas relevancias en el peso de la opinión concerniente a la calidad del parque, y representan oportunidades de mejora, a pesar de las altas calificaciones que obtienen. En otras palabras, es importante mantener las notas en estas dimensiones para no bajar puntos en la buena evaluación que se obtiene globalmente.

Finalmente, las Zonas Aledañas al ASP se presentan como un aspecto que necesita mejoras urgentes, ya que tiene una alta incidencia en la percepción de las personas con respecto a los servicios del parque, por lo que se debe poner especial atención en la optimización de los servicios que ahí se entregan. Reconociendo la dificultad de intervenir en un área sobre la cual no se tiene control por parte de CONAF, es posible establecer alianzas, con el fin de relacionarse con instituciones que si tengan dentro de su ámbito de acción la mejora de las Zonas Aledañas al parque, especialmente los caminos y señalizaciones.

Gráfico 1: Determinante del indicador de gestión



I. Análisis de debilidades y fortalezas, por sector

Sector	Fortalezas	Debilidades
Los Pangues Lagunillas	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez en el acceso • Paneles de información • Estacionamientos en el acceso • Personal de Guardaparques • Implementación de la unidad • Estacionamientos al interior de la unidad • Senderos y miradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios higiénicos • Letreros de ubicación • Caminos interiores • Paneles educativos
Chacay	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez en el acceso • Paneles de información • Estacionamientos en el acceso • Personal de Guardaparques • Servicios higiénicos • Estacionamientos al interior de la unidad • Senderos y miradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la unidad • Letreros de ubicación • Caminos interiores • Paneles educativos

J. Conclusiones

1. En el contexto del parque Nacional Laguna del Laja se puede caracterizar el perfil de personas que asisten al parque como grupos familiares, con preparación universitaria, que asisten movilizados en sus vehículos particulares, respondiendo principalmente a edades de entre 30 y 50 años, motivados principalmente por el atractivo natural del parque.
2. Dentro del marco de las valoraciones de los servicios que se entregan en el ASP, los servicios con los cuales esperan contar los visitantes, son los servicios higiénicos, de alimentación y en menor grado, venta de provisiones y actividades de turismo aventura.
3. Las expectativas que las personas poseen al llegar al parque se ven cumplidas ampliamente, aunque se aprecia una baja en el cumplimiento por parte del sector femenino. La evaluación del cumplimiento de las expectativas se sitúa en el 91.3%, denotando una amplia satisfacción de las personas con respecto a los servicios que en el parque se encuentran, aunque se debe hacer notar que los aspectos de Paneles educativos, Basureros, Servicios higiénicos y Caminos interiores se encuentran en niveles deficitarios.
4. En general, los servicios del parque son bien evaluados, donde se valoran de manera altamente positiva las dimensiones de Acceso, Personal de Guardaparques Infraestructura, demostrando una alta satisfacción con dichos servicios. Por otro lado, las dimensiones de Zonas aledañas y Actividades recreativas tienen niveles por debajo

de los márgenes de satisfacción impuestos por CONAF (75%) y se debe poner especial atención en dichas dimensiones.

5. Las dimensiones de Acceso, Personal de Guardaparques e Infraestructura poseen excelentes calificaciones, con bajos niveles de crítica, demostrando que se entrega en dichos aspectos un servicio de excelencia. Aun así, especialmente en el aspecto de Infraestructura se debe hacer hincapié en el mejoramiento y optimización de Basureros y Servicios Higiénicos.
6. Se destaca también el buen servicio que entregan los Guardaparques, en especial en cuanto a los ámbitos de disposición a responder dudas e información entregada. El ámbito peor evaluado es, sin duda, la presencia observada de los Guardaparques en los distintos sectores del ASP.
7. La marcada satisfacción existente de las personas en relación con el cumplimiento de sus expectativas contrasta con la insatisfacción que existe en torno a los servicios entregados en las zonas aledañas al parque. La resolución de los aspectos peor considerados por las personas puede influir positivamente en el aumento de las calificaciones entregadas por los visitantes al parque.

K. Recomendaciones

A la luz de los resultados obtenidos en el PN Laguna del Laja, se plantean las siguientes recomendaciones en aras de mejorar aun más el servicio que en este se entrega.

1. Se propone el mejoramiento de caminos y señalética en las zonas aledañas al parque, con el fin de no solamente informar a los visitantes en el cómo llegar al parque, sino también de mejorar la visibilidad del sector a toda la población de las zonas cercanas. Lo anterior es necesario en el sector de Chacay antes que en el sector de Los Pangues Lagunillas.
2. Se recomienda mejorar la visibilidad del personal de Guardaparques, ya que es el aspecto relacionado con el personal que menor satisfacción entrega a las personas, especialmente en el sector de Chacay. Por ello, y considerando el beneficio que entrega a las personas la presencia de Guardaparques es que se propone la implementación de modelos de gestión que permitan que los Guardaparques se hagan más visibles para los visitantes.
3. Es necesario mejorar la implementación de bancas y mesas en ambos sectores muestreados, además del equipamiento e implementación de más y mejores servicios higiénicos, un elemento altamente sensible para las percepciones de calidad de las personas que visitan el parque.
4. También en relación con los servicios higiénicos, se sugiere que se mejore la frecuencia de mantención de los baños, ya que se considera que están mal mantenidos, en consideración de la cantidad de turistas que los visita diariamente. Esto se hace más urgente para el sector de Los Pangues Lagunillas que registra una mala evaluación de los servicios higiénicos. Además se considera recomendable la implementación de baños especiales para niños.
5. Se propone también el aumento de basureros disponibles en todos los sectores del parque, los que se consideran insuficientes.
6. En el sector de Chacay se consideran insuficientes los letreros de ubicación existentes, por lo que se recomienda la implementación de más letreros.
7. Con el fin de crear una experiencia integral para los visitantes al parque, se recomienda la difusión del Centro de Información Ambiental, que cuenta con un índice muy bajo de visitas (6%), se recomienda entregar a los usuarios información de su funcionamiento e implementar actividades para niños en dicho espacio.
8. Se sugiere también la difusión de las medidas de seguridad disponibles, que son reconocidas por muy pocos visitantes del parque, con el fin de entregar una sensación de cuidado y seguridad para los turistas que visitan el lugar.

2. Antecedentes

La Corporación Nacional Forestal (CONAF), es una entidad de derecho propio cuya misión es el de contribuir a la conservación y aprovechamiento de los recursos forestales del país. Entre sus objetivos se encuentran las tareas de contribuir al desarrollo sostenible del recurso forestal, proteger los ecosistemas forestales y administrar de manera eficaz y eficientemente el sistema nacional de áreas silvestres protegidas del Estado (SNASPE).

Bajo su rol como administradora de las ASP, desde el año 2004 esta institución ha desarrollado un indicador de desempeño orientado al mejoramiento continuo de sus procesos internos, con la finalidad de entregar los más altos estándares en la calidad de atención a los visitantes de las distintas unidades que se encuentran bajo su tutela. De esta manera, a partir de la percepción de los visitantes a las unidades evaluadas, se busca obtener la información necesaria que describa y explique los niveles de satisfacción en los distintos servicios y prestaciones ofrecidas en cada unidad. Todo lo anterior, en miras de contar con referencias para los procesos de mejoras continuas en las ASP.

Para el año 2012, este estudio fue aplicado en 17 unidades ubicadas en las diferentes regiones del país además de Isla de Pascua.

Tabla 4: Unidades evaluadas

REGIÓN	ASP
XV	PN Lauca
I	RN Pampa del Tamarugal
II	RN Flamencos
III	PN Pan de Azúcar
IV	RN Pingüino de Humboldt
V	PN La Campana
VI	RN Río de los Cipreses
VII	PN Radal Siete Tazas
VIII	PN Laguna del Laja
IX	PN Conguillio
IX	PN Huerquehue
X	PN Chiloé
X	PN Vicente Pérez Rosales
XI	PN Queulat
XII	PN Torres del Paine
RM	RN Río Clarillo
IPA	PN Rapa Nui

El modelo sobre el cual se construyó la presente evaluación, considera las siguientes dimensiones de análisis: (1) los servicios de la zona aledaña, (2) el acceso de ASP, (3) personal de Guardaparques, (4) infraestructura del ASP y (5) actividades recreativas y educación ambiental. Conjuntamente se evalúa en esta investigación (6) la satisfacción general con la unidad y (7) el nivel de cumplimiento de expectativas de la misma.

En el proceso de calificación de las distintas dimensiones, se utilizó una escala de siete punto donde la nota 1 se consideró “muy malo” y la nota 7 equivalía a “excelente”. De estas se consideró

como valoración de satisfacción la sumatoria de notas seis y siete para cada dimensión, mientras que se valoró como insatisfacción aquella sumatoria de evaluaciones entre uno y cuatro.

Por otro lado, el indicador de gestión fue obtenido a partir de la pregunta sobre satisfacción general sobre los servicios ofrecidos al interior de la unidad. Tras su cálculo se aplicó un análisis de regresión múltiple orientado a medir la influencia de cada dimensión en la satisfacción general sobre las ASP y sus servicios. A partir de este último análisis se determinaron los ámbitos sobre los cuales se deben orientar los planes de mejoramiento, esto a través de la identificación de las oportunidades de mejoramiento, oportunidades urgentes y fortalezas de la unidad.

El presente informe corresponde a la evaluación realizada en la Parque Nacional Laguna del Laja.

3. Objetivos del estudio

El presente estudio tiene como objetivo el evaluar la calidad de los servicios ofrecidos en las ASP y el nivel de satisfacción de los visitantes, mediante la aplicación de un cuestionario que permite recabar su percepción y opinión.

Entre los objetivos específicos del estudio se encuentran:

- Aplicar y analizar el Indicador de Gestión SIGI
- Describir la percepción de los visitantes respecto de las dimensiones del estudio (e.g. Zona aledaña; acceso a ASP; personal de Guardaparques; infraestructura; Actividades de recreación y educación ambiental).
- Evaluar y estimar la calidad de los servicios ofrecidos en el SNASPE, el análisis deberá hacerse a nivel nacional y para cada ASP involucrada.

4. Metodología del estudio

La metodología de este estudio se enmarca dentro de las técnicas cuantitativas de investigación. Para el logro de los objetivos propuestos, la información fue recopilada por medio de la aplicación de encuestas a una muestra de visitantes del PN Laguna del Laja.

4.1. Universo de estudio

Se consideró parte del universo de estudio a todos los visitantes mayores de 18 años del Parque Nacional Laguna del Laja

4.2. Población objetivo

La población objetivo de este estudio son hombres y mujeres mayores de 18 años, nacionales o extranjeros, que hayan visitado el PN Laguna del Laja.

4.3. Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó utilizando un procedimiento de muestreo por cuota, estratificado en función de sectores que se definen en la Parque Nacional Laguna del Laja, la edad, el género y la nacionalidad de los entrevistados. Este tipo de muestreo permite lograr una correcta distribución de los parámetros del universo considerados en este estudio.

4.4. Composición de la muestra

Para el Parque Nacional Laguna del Laja, la muestra se encuentra compuesta por 150 casos. Estos fueron estratificados por sector y luego por nacionalidad, género y edad de los visitantes. De esta manera las cuotas obtenidas fueron:

Tabla 5: Número de encuestas obtenidas por sector

SECTOR	Nº ENCUESTAS
Los Pangues Lagunillas	61
Chacay	89

Tabla 6: Número de encuestas aplicadas según tipo de visitantes

ESTRATO	Nº ENCUESTAS	
Nacionalidad	Chileno	137
	Extranjero	13
Grupo Etario	Adulto	149
	Adulto Mayor	1
Género	Hombre	115
	Mujer	35

Para la definición de las cuotas según tipos de visitantes se utilizaron las estadísticas de visitas de los meses de enero y febrero del año 2011. De esta manera, se pudo estratificar la muestra según peso proporcional de cada uno de los estratos definidos.

4.5. Dimensiones de análisis de satisfacción

Las cinco dimensiones consideradas en el análisis de satisfacción de las ASP son:

Tabla 7: Dimensiones de análisis.

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

4.6. Instrumento de recolección de información

La encuesta a aplicar fue proporcionada por la contraparte técnica de CONAF y corregida por la consultora a partir de un proceso de evaluación del cuestionario. Esta tarea se realizó con el objetivo de identificar la supresión o errores por diseño del instrumento, entre los que se encuentran los problemas de redacción, excesiva extensión del cuestionario, orden de preguntas que condicionan respuestas, redacción de preguntas que dan cuenta de los datos buscados, etc.

Para la realización de la validación técnica, se aplicó una prueba piloto en la Reserva Nacional Río Clarillo el día 18 de Enero del 2012.

El levantamiento de la información en el Parque Nacional Laguna del Laja, se realizó entre los días 3 y 25 de Febrero y 5 de Marzo.

5. Descripción emplazamiento ASP

El Parque Nacional Laguna del Laja se encuentra ubicado en la Región del Bío Bío, específicamente en la comuna de Antuco, Provincia del Biobio, a 93 km. al este de la ciudad de Los Ángeles. Posee una superficie de 11.600 hectáreas y se ubica a 1100 msnm. Sus principales puntos de interés son la Laguna del Laja, los Saltos de la Chilcas y del Torbellino, el Volcán Antuco, el Mirador Los Coigues, y Sierra Velluda.

Los sectores del parque se organizan en tres divisiones, tal como se enuncia a continuación

- Sector Los Pangués-Lagunillas
- Sector Chacay
- Sector Canchas de esquí – Laguna del Laja

En relación al estudio, se consideraron solo los sectores Los Pangués-Lagunillas y Chacay.

5.1. Zona aledaña

El Parque Nacional Laguna del Laja se emplaza en las cercanías de la ciudad de Los Ángeles, la cual cuenta con todos los servicios necesarios de una ciudad, además de servicios destinados a turistas como hoteles, hostales, restaurant, almacenes, tiendas de souvenir, oficinas de información turística, agencias de turismo entre otros.

5.2. Acceso

El Parque Nacional Laguna del Laja cuenta con sólo un acceso, el cual viene desde Los Ángeles con la Laguna del Laja, siendo los primeros 82 km pavimentados hasta Abanico y el resto de ripio transitable todo el año, hasta llegar a la Caseta de Control de ingreso Los Pangués.

En el recorrido se observa señalética que entrega indicaciones de qué rutas se deben seguir para llegar al Parque Nacional. El Parque Nacional cuenta con un acceso, donde se ubica la Caseta de Control Los Pangués, ubicada a 100 metros de la entrada al Parque a un costado del camino, en el cual se controla la llegada de los visitantes. En este Puesto se encuentra personal de CONAF que

registra el ingreso de los visitantes, cobra tarifa de ingreso y les entrega información de la unidad e indicaciones para una adecuada visita al lugar.

5.3. Guardaparques

En la unidad se observa presencia de Guardaparques en los distintos lugares que los visitantes recorren para llegar a su ubicación final. La presencia de personal de Guardaparques se observa en la Caseta de Control de Ingreso, donde cobran la tarifa de ingreso y entregan información e indicaciones a los visitantes, así como también en las guarderías, en la Administración, en el Centro de Información Ambiental y en los distintos sectores de la unidad realizando labores de mantención y vigilancia.

5.4. Infraestructura

A continuación se describe la implementación y equipamiento que se encuentra en cada sector del PN Laguna del Laja.

Los sectores de Los Pangues-Lagunillas y de Chacay cuentan con la infraestructura básica para garantizar una estadía de buena calidad en el sector y que se encuentra normada por la autoridad sanitaria.

Tabla 8: Infraestructura ASP

SECTOR	EQUIPAMIENTO
Los Pangues-Lagunillas	<ul style="list-style-type: none"> • Zona de camping • Servicios higiénicos separados por genero en zona de camping y en las cabañas disponibles • Disponibilidad agua para consumo • Lavaderos • Luz eléctrica • Medidas de seguridad • Basureros • Letreros de ubicación • Estacionamientos • Medidas de seguridad
Chacay	<ul style="list-style-type: none"> • Cabañas y refugio • Servicios higiénicos en Centro de información Ambiental • Letreros informativos • Estacionamientos interiores • Medidas de seguridad

5.5. Actividades de Recreación y educación ambiental

El parque cuenta con un Centros de Información Ambiental, ubicado en el salto Las Chilcas en el sector Chacay, donde se realizan diversas actividades como charlas y entrega de información de parte de personal de la CONAF.

Conjuntamente, en el Parque Nacional Laguna del Laja se cuenta con una variada gama de senderos y miradores para los visitantes, entre los que se cuentan:

Tabla 9: Senderos y miradores PN Laguna de Laja

Tipo	Nombre
Sendero	Los Pangues-Meseta Los Zorros
Sendero	Estacionamiento Endesa-Salto las Chilcas
Sendero	Estacionamiento Endesa-Río Laja
Sendero	Centro de Información Ambiental-Mirador Los Coigues
Sendero	Oficina guardaparques Chacay-Meseta Los Zorros
Sendero	Oficina guardaparques Chacay-Las Araucarias
Sendero	Oficina guardaparques Chacay-Sierra Velluda
Sendero	Sendero de Chile
Mirador	Río Laja
Mirador	Río de Lava
Mirador	Alto de Lagunillas
Mirador	Río Laja (Lagunillas bajo)
Mirador	Discapacitados (Río Laja)
Mirador	Los Tatas
Mirador	El Toro
Mirador	Los Coigues
Mirador	Las Chilcas Alto
Mirador	Salta Las Chilcas
Mirador	El Torbellino
Mirador	Lago Laja

El Parque cuenta además con áreas de baño recreativo en el sector Lagunillas, que se encuentran conformadas por dos pozones que en la temporada 2012 se encontraban cerrados. También los visitantes pueden realizar actividades como pesca recreativa, escalamiento, arriendo de botes y cabalgatas.

5.6. Información general

En el Parque se encuentran instalaciones como:

- Administración a 4 Km de la Caseta de Control de ingreso.
- Refugio municipal
- Refugio
- Oficina Guardaparques en canchas de esquí
- Restaurant cancha de esquí
- Andariveles de arrastre Club de esquí Los Ángeles

- Restaurant Lagunillas

6. Análisis de resultados

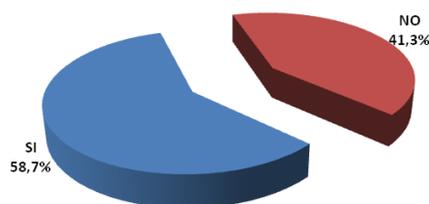
6.1. Información general

6.1.1. Descripción de visitante

En el Parque Nacional Laguna del Laja, se entrevistó un total de 150 usuarios. Entre ellos tan sólo un 41,3% lo había visitado más de una vez, mientras que para el 58,7% restante era su primera ocasión.

A su vez, los visitantes que ya habían visitado antes el parque (21.7%) son en su mayoría mujeres (51.4%) por sobre el 38.3% que representan los hombres. Sucede lo contrario en el caso de aquellos que han visitado el parque por primera vez, dado que mientras un 61.7% son hombres, un 48.6% son mujeres.

Gráfico 2: ¿Primera ocasión visita PN Laguna del Laja?



Base total entrevistados (150)

Para continuar, la Tabla 10 “Nivel de visitas a la PN Laguna del Laja” permite caracterizar la edad de los usuarios. Se puede apreciar que mientras mayor es el rango etario, menor cantidad de visitantes primerizos y mayor cantidad de visitantes que había concurrido antes. Dejando de lado a las personas mayores de 65 años, dichos datos dan cuenta de que la mayoría de los visitantes, independiente del rango etario, son usuarios que no habían concurrido al parque con anterioridad.

Del mismo modo se puede caracterizar a los usuarios respecto de su nivel educacional como por su nacionalidad. La primera dimensión está conformada por cuatro niveles educacionales: donde 20 son personas con enseñanza básica y 60% de ellos ha visitado antes el parque, donde 32 son personas con enseñanza media y el 37.5% de ellos son visitantes primerizos, un 70.8% de los 24 visitantes con nivel educacional técnico fueron por primera vez al parque nacional, y por último dentro de las 74 personas con nivel educacional universitaria, el 68.9% había frecuentado el parque antes. En cuanto a la segunda dimensión, 137 personas son chilenas y un 43.8% ya ha visitado el parque, mientras que 13 tienen nacionalidad extranjera y tan sólo un 15.4% no era usuario primerizo.

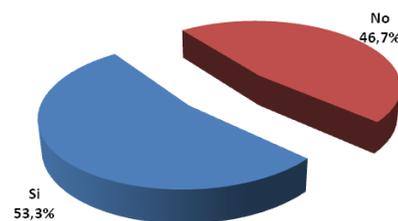
Tabla 10: Nivel de visitas a la PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Primera Vez	58.7%	61.7%	48.6%	73.0%	59.3%	53.3%	.0%
Ha visitado antes	41.3%	38.3%	51.4%	27.0%	40.7%	46.7%	100.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Primera Vez	40.0%	37.5%	70.8%	68.9%	56.2%	84.6%	
Ha visitado antes	60.0%	62.5%	29.2%	31.1%	43.8%	15.4%	

Un 53,3% de los entrevistados en el parque nacional Laguna del Laja señala contar con experiencia en visitas previas a otros parques nacionales en el país.

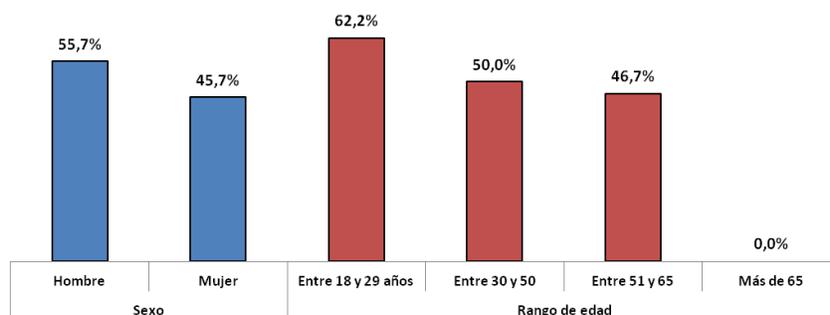
Dicha conducta registra un comportamiento descendente entre los rangos etarios, dicho de otro modo, a menor edad se observa un mayor nivel de visitas a otros parques. Por su parte la variable género es relativamente homogénea, ya que la diferencia es de 10,0 puntos porcentuales, donde se ve que los hombres visitan más otras unidades.

Gráfico 3: ¿Ha visitado otros Parques Nacionales?



Base total entrevistados (150)

Gráfico 4: Nivel visitas a otros Parques o Reservas Nacionales (%)



Base: entrevistados que si han visitado otros parques (80)

Del gráfico se desprende que las personas que han asistido a otros parques con anterioridad, lo han hecho principalmente al PN de Conguillio, Nahuelbuta y Torres del Paine. A continuación se describen las frecuencias de los parques más visitados.

Nº MENCIONES	CONCEPTO
32	Conguillio
26	Nahuelbuta
24	Torres del Paine

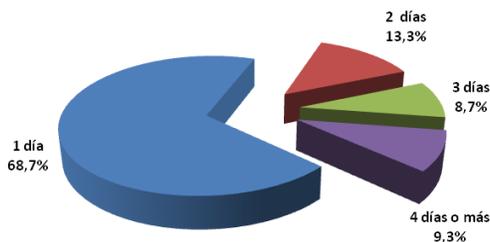
Gráfico 5: Otros Parques o reservas visitados



6.1.2. Característica de visita a ASP

Una de las características de la visita al ASP en cuestión es permanecer por un día en el recinto. De acuerdo con esto se puede apreciar que el 68,7% opta por estadías de 1 día, un 13,3% tiene una permanencia de 2 días, un 8,7% tiene una duración de 3 días y un 9,3% tiene una duración de 4 o más días.

Gráfico 6: Estadía en Sector PN Laguna del Laja



Base total entrevistados (150)

La Tabla 11 da cuenta de la estadía en el parque nacional, según la caracterización del entrevistado. Para comenzar, la variable género se mantiene relativamente homogénea, ya que la estadía de un día supera el 65% en ambos casos, sin embargo el 20% de las mujeres prefiere la estadía de 2 días, mientras que en los hombres sólo lo hace el 11.3%. Si bien 1 día corresponde a la estadía preferida entre las distintas edades, se constata que a mayor rango etario, mayor cantidad de visitantes que optan por dicha permanencia. La segunda preferencia entre los jóvenes de 18-29 años y entre aquellos con enseñanza técnica concierne la estadía de 3 días, mientras que entre los adultos de 30-50 años, los visitantes con educación básica y universitaria, es la de 2 días.

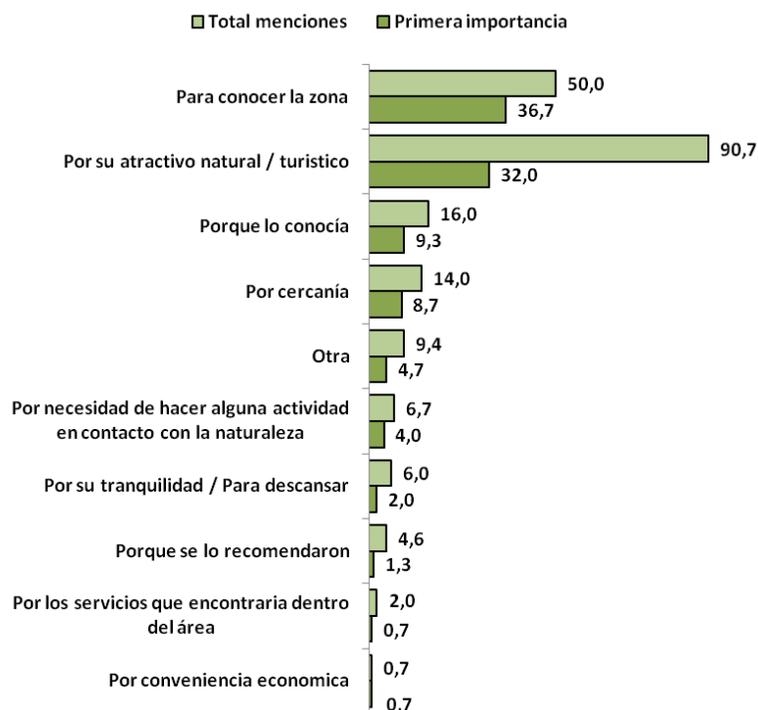
Tabla 11: Estadía en PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
1 día	68.7%	69.6%	65.7%	56.8%	68.6%	80.0%	100.0%
2 días	13.3%	11.3%	20.0%	10.8%	16.3%	6.7%	.0%
3 días	8.7%	11.3%	.0%	21.6%	4.7%	6.7%	.0%
4 días o más	9.3%	7.8%	14.3%	10.8%	10.5%	6.7%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
1 día	80.0%	84.4%	58.3%	62.2%	67.9%	76.9%	
2 días	10.0%	6.3%	8.3%	18.9%	13.9%	7.7%	
3 días	5.0%	6.3%	25.0%	5.4%	8.0%	15.4%	
4 días o más	5.0%	3.1%	8.3%	13.5%	10.2%	.0%	

6.1.3. Motivación para visitas a ASP

El PN Laguna del Laja se conforma en una alternativa que ofrece diversos motivos para su visita. El primero de ellos, el atractivo natural y turístico, fue mencionado por el 90,7% y el 32,0% lo considera su primera importancia. El segundo motivo con mayor porcentaje (50,0% del total de las menciones y 36,7% considerándolo primera mención), para concurrir al parque en cuestión es conocer la zona. El motivo que se emplaza en tercer lugar con un 16,0% del total de menciones y un 9,3% como primera importancia es porque lo conocía. Estos tres motivos de elección del Parque Nacional Laguna del Laja se distancian de las otras cinco razones para visitar la unidad, que son: Por cercanía, Otra, Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza, Por su tranquilidad/Para descansar, Porque se lo recomendaron, Por los servicios que encontraría dentro del área, Por conveniencia económica.

Gráfico 7: Motivos elección PN Laguna del Laja (%)



Base total entrevistados (150)

Conocer la zona se emplaza como la primera importancia entre los visitantes en general, con la excepción del caso de las mujeres, de los jóvenes entre 18-29 años, adultos 51-65 años, los mayores de 65 años y para los visitantes con enseñanza básica. Los grupos y rangos restantes tienen como motivo de primera importancia el atractivo natural y turístico.

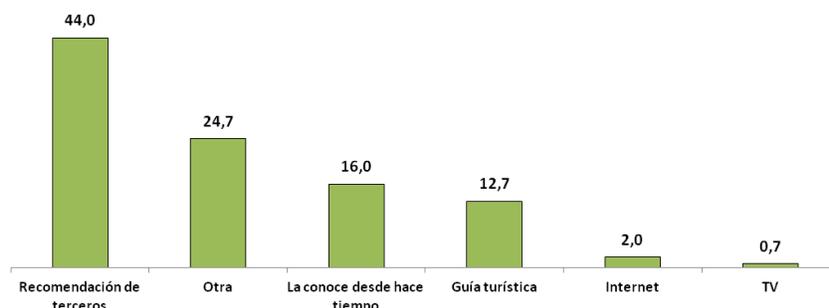
Tabla 12: Principales motivos de elección PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Para conocer la zona	36.7%	36.5%	37.1%	37.8%	41.9%	26.7%	.0%
Por su atractivo natural / turístico	32.0%	29.6%	40.0%	40.5%	24.4%	40.0%	.0%
Porque lo conocía	9.3%	10.4%	5.7%	2.7%	9.3%	13.3%	.0%
Por cercanía	8.7%	6.1%	17.1%	8.1%	9.3%	6.7%	100.0%
Otra	4.7%	6.1%	.0%	2.7%	7.0%	.0%	.0%
Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza	4.0%	5.2%	.0%	8.1%	2.3%	6.7%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Para conocer la zona	25.0%	40.6%	41.7%	36.5%	35.8%	46.2%	
Por su atractivo natural / turístico	40.0%	28.1%	33.3%	31.1%	32.1%	30.8%	
Porque lo conocía	15.0%	9.4%	8.3%	8.1%	8.8%	15.4%	
Por cercanía	20.0%	6.3%	4.2%	8.1%	9.5%	.0%	
Otra	.0%	3.1%	4.2%	6.8%	5.1%	.0%	
Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza	.0%	3.1%	8.3%	4.1%	3.6%	7.7%	

6.1.4. Conocimiento previo de ASP

Las recomendaciones de terceros, con un 44,0% y Otra forma de enterarse de la existencia del parque con un 24,7%, son los dos medios que más sobresalen entre las distintas maneras planteadas para enterarse del parque. A su vez, conocer el parque desde hace tiempo alcanza un 16,0%, mientras que lo sigue la guía turística con un 12,7%. Finalmente el 2% se enteró a través de internet y solo un 0,7% lo hizo mediante televisión.

Gráfico 8: ¿Cómo se enteró de este parque? (%)



Base total entrevistados (150)

Si bien las formas de enterarse tienen aproximadamente los mismos niveles porcentuales entre hombres y mujeres, no se mantiene la misma igualdad para las variables de edad, educación y nacionalidad. En dicho escenario, mientras las personas entre 18 y 50 años, aquellas con enseñanza media, técnica, universitaria y los chilenos se enteran mediante la recomendación de terceros, los adultos entre 51-65 años y los visitantes con educación media lo hacen a través de otra forma y los mayores de 65 años por conocerlo desde hace tiempo. Los extranjeros se enteran mediante la guía turística.

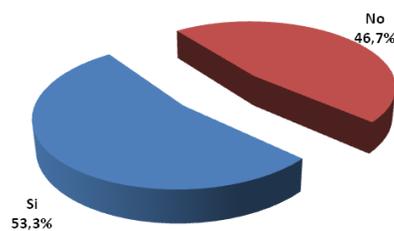
Tabla 13: Formas de enterarse de PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Recomendación de terceros	44.0%	45.2%	40.0%	40.5%	52.3%	26.7%	.0%
Otra	24.7%	24.3%	25.7%	18.9%	26.7%	33.3%	.0%
La conoce desde hace tiempo	16.0%	14.8%	20.0%	13.5%	9.3%	20.0%	100.0%
Guía turística	12.7%	13.0%	11.4%	21.6%	9.3%	20.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Recomendación de terceros	25.0%	34.4%	58.3%	48.6%	44.5%	38.5%	
Otra	60.0%	25.0%	16.7%	17.6%	27.0%	.0%	
La conoce desde hace tiempo	15.0%	34.4%	16.7%	8.1%	16.1%	15.4%	
Guía turística	.0%	6.3%	4.2%	21.6%	9.5%	46.2%	

En relación a la información incorporada por los visitantes sobre el parque, se puede observar que solo un 53,3% de ellos ha leído sobre la unidad.

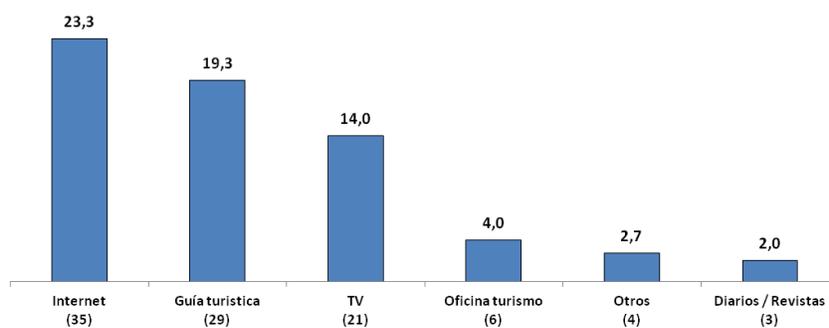
Ahora, considerando sólo aquellos entrevistados que sí ha visto o leído información sobre este parque, un 23,3% utilizan el internet como medio de información sobre el PN Laguna del Laja. Cercano a dicha cantidad se encuentra el 19,3% que adhieren a la guía turística. Luego, 5,3 puntos porcentuales debajo de la opción que presenta la segunda mayoría se ubica la TV con 14%, dejando de esta manera a las oficinas turísticas, los otros medios de información sobre el parque nacional y los diarios y revistas como los medios menos utilizados.

Gráfico 9: ¿Ha visto o leído información sobre el PN Laguna del Laja



Base total entrevistados (150)

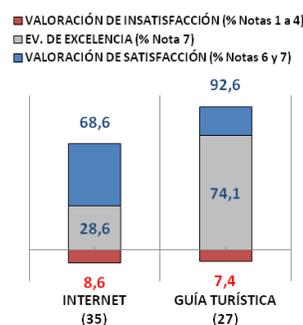
Gráfico 10: Medios donde se han informado sobre PN Laguna del Laja



Base entrevistado que si a leído información (80)

A su vez, se debe conocer la evaluación de al menos los dos medios de información más recurridos. Para ello se establecieron tres rangos: entre la nota 6 y 7, entre la nota 1 y 4 y la nota 7. De acuerdo a través del Gráfico 11 “Evaluación información sobre PN Laguna del Laja que ha visto en medios”, se constata que si bien internet es el medio por donde se informa la mayoría de los visitantes, obtiene peores calificaciones que la guía turística. En efecto, este último medio alcanza un 92,6% en valoraciones de satisfacción, mientras que internet no logra superar los 70%. Las calificaciones deficientes no presentan una brecha diferencial tan amplia, pero de todos modos, internet (8,6%) es peor evaluado que la guía turística (7,4%).

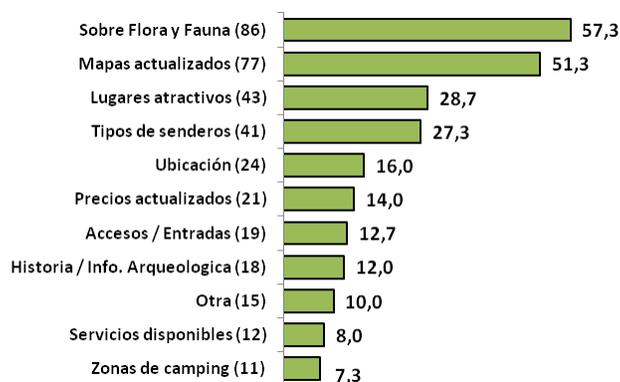
Gráfico 11: Evaluación información sobre PN Laguna del Laja que ha visto en los medios



6.1.5. Información a requerir sobre ASP

La información que le gustaría recibir a los visitantes sobre ASP es variada. Los aspectos que destacan son: La flora y fauna, los mapas actualizados, los lugares atractivos y los tipos de senderos. Por lo tanto en cuanto a la información deseada, prevalecen no sólo los aspectos educativos, sino también los aspectos netamente focalizados en la visita misma.

Gráfico 12: Información que le gustaría encontrar acerca de la ASP (%)



Base total entrevistados (150)

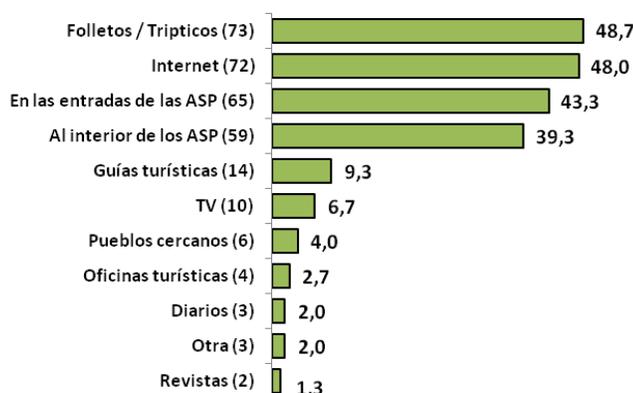
La información que le gustaría recibir a los visitantes sobre las Áreas Silvestres Protegidas del Estado varía según el género, la edad, el nivel educacional y la nacionalidad. Para comenzar, la flora y la fauna es la información que le gustaría encontrar a la mayoría de los visitantes, exceptuando a los jóvenes entre 18-29 años que prefieren saber acerca de los mapas actualizados y para las personas con educación básica a quienes además de conocer sobre flora y fauna, les gustaría informarse respecto a los lugares atractivos.

Tabla 14: Información que le gustaría encontrar acerca de la ASP

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Sobre Flora y Fauna	57.3%	55.7%	62.9%	54.1%	57.0%	80.0%	100.0%
Mapas actualizados	51.3%	53.0%	45.7%	64.9%	47.7%	46.7%	100.0%
Lugares atractivos	28.7%	30.4%	22.9%	43.2%	19.8%	20.0%	100.0%
Tipos de senderos	27.3%	27.0%	28.6%	18.9%	33.7%	20.0%	.0%
Ubicación	16.0%	15.7%	17.1%	18.9%	16.3%	6.7%	.0%
Precios actualizados	14.0%	15.7%	8.6%	13.5%	16.3%	13.3%	.0%
Accesos / Entradas	12.7%	11.3%	17.1%	13.5%	12.8%	13.3%	.0%
Historia / Info. Arqueológica	12.0%	11.3%	14.3%	18.9%	9.3%	13.3%	.0%
Otra	10.0%	10.4%	8.6%	10.8%	7.0%	20.0%	.0%
Servicios disponibles	8.0%	10.4%	.0%	13.5%	5.8%	6.7%	.0%
Zonas de camping	7.3%	7.8%	5.7%	5.4%	8.1%	6.7%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Sobre Flora y Fauna	45.0%	53.1%	58.3%	62.2%	54.7%	84.6%	
Mapas actualizados	30.0%	46.9%	45.8%	60.8%	48.9%	76.9%	
Lugares atractivos	45.0%	12.5%	50.0%	24.3%	29.2%	23.1%	
Tipos de senderos	10.0%	21.9%	25.0%	35.1%	28.5%	15.4%	
Ubicación	20.0%	12.5%	25.0%	13.5%	16.8%	7.7%	
Precios actualizados	10.0%	15.6%	16.7%	13.5%	13.9%	15.4%	
Accesos / Entradas	15.0%	3.1%	12.5%	16.2%	13.9%	.0%	
Historia / Info. Arqueológica	10.0%	12.5%	8.3%	13.5%	10.9%	23.1%	
Otra	.0%	18.8%	20.8%	5.4%	10.2%	7.7%	
Servicios disponibles	.0%	9.4%	12.5%	8.1%	8.8%	.0%	
Zonas de camping	5.0%	6.3%	8.3%	8.1%	7.3%	7.7%	

De los 150 visitantes, un 48,7% mencionaron los folletos y trípticos como una fuente por la cual les gustaría informarse sobre las Áreas Silvestres Protegidas, seguido del internet con un 48% de las personas entrevistadas. Un 43.3% de las personas eligió las entradas de las ASP y con un 39,3% se situó en la cuarta preferencia, encontrarlas al interior de los ASP. Estos 4 datos prevalecen en importancia dejando el 28% restante en los otros 7 medios de información.

Gráfico 13: Medios en los que le gustaría encontrar información del ASP (%)



Base total entrevistados (150)

Los folletos/trípticos son el medio por el cual le gustaría encontrar información del ASP a la mayoría de los visitantes: a las mujeres (51.4%) más que a los hombres (47.8%) y a las personas con mayor rango menos que a los jóvenes. Por otra parte, dicho medio es la segunda preferencia entre las personas con educación básica, media, técnica y entre los extranjeros.

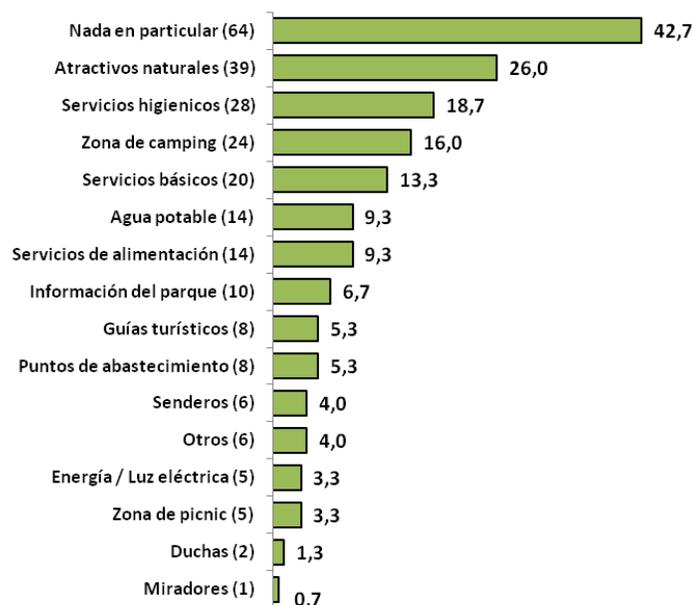
Tabla 15: Medios en los que les gustaría encontrar información del ASP

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Folletos / Trípticos	48.7%	47.8%	51.4%	56.8%	51.2%	46.7%	.0%
Internet	48.0%	47.8%	48.6%	56.8%	44.2%	46.7%	.0%
En las entradas de las ASP	43.3%	45.2%	37.1%	48.6%	46.5%	40.0%	.0%
Al interior de las ASP	39.3%	40.0%	37.1%	45.9%	34.9%	40.0%	100.0%
Guías turísticas	9.3%	9.6%	8.6%	16.2%	7.0%	6.7%	.0%
TV	6.7%	6.1%	8.6%	10.8%	5.8%	6.7%	.0%
Pueblos cercanos	4.0%	4.3%	2.9%	2.7%	4.7%	6.7%	.0%
		Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero
Base		20	32	24	74	137	13
Folletos / Trípticos		40.0%	46.9%	41.7%	54.1%	49.6%	38.5%
Internet		25.0%	56.3%	54.2%	48.6%	48.2%	46.2%
En las entradas de las ASP		30.0%	43.8%	41.7%	47.3%	45.3%	23.1%
Al interior de las ASP		45.0%	37.5%	41.7%	37.8%	39.4%	38.5%
Guías turísticas		5.0%	9.4%	8.3%	10.8%	9.5%	7.7%
TV		10.0%	9.4%	12.5%	2.7%	6.6%	7.7%
Pueblos cercanos		5.0%	6.3%	4.2%	2.7%	3.6%	7.7%

6.1.6. Expectativas sobre servicios ofrecidos

Las expectativas que tienen los visitantes sobre los servicios que esperaban encontrar en Áreas Silvestres Protegidas por el Estado son múltiples. Con 42,7% vemos que la mayoría de las personas no tienen expectativas definidas previamente, seguidos de la expectativa que generan los atractivos naturales con 26%, de los servicios higiénicos con 18,7%, de la zona de camping con 16%, de servicios básicos con 13,3%, de agua potable con 9,3% entre otros.

Gráfico 14: Expectativas tenidas sobre los servicios en el ASP Laguna del Laja



Base total entrevistados (150)

Si bien la mayoría no esperaba encontrar ningún servicio en particular, el 26% del total de los visitantes sitúan en segundo lugar los atractivos turísticos. Estos últimos son la segunda opción entre hombres y mujeres, entre los rangos de los 18 a los 65 años, tanto chilenos como extranjeros, pero no así entre todos los niveles educacionales.

Tabla 16: Expectativas de servicios que esperaba encontrar en ASP

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Nada en particular	42.7%	46.1%	31.4%	37.8%	44.2%	40.0%	.0%
Atractivos naturales	26.0%	25.2%	28.6%	29.7%	20.9%	26.7%	100.0%
Servicios higiénicos	18.7%	20.9%	11.4%	24.3%	18.6%	6.7%	.0%
Zona de camping	16.0%	14.8%	20.0%	18.9%	16.3%	20.0%	.0%
Servicios básicos	13.3%	12.2%	17.1%	18.9%	12.8%	.0%	.0%
Agua potable	9.3%	9.6%	8.6%	21.6%	7.0%	.0%	.0%
Servicios de alimentación	9.3%	10.4%	5.7%	16.2%	9.3%	.0%	.0%
Información del parque	6.7%	4.3%	14.3%	8.1%	5.8%	13.3%	.0%
Guías turísticos	5.3%	5.2%	5.7%	10.8%	3.5%	6.7%	.0%
Puntos de abastecimiento	5.3%	3.5%	11.4%	10.8%	2.3%	6.7%	.0%
		Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero
Base		20	32	24	74	137	13
Nada en particular		40.0%	43.8%	37.5%	44.6%	39.4%	76.9%
Atractivos naturales		40.0%	18.8%	37.5%	21.6%	25.5%	30.8%
Servicios higiénicos		10.0%	18.8%	20.8%	20.3%	20.4%	.0%
Zona de camping		15.0%	9.4%	16.7%	18.9%	16.8%	7.7%
Servicios básicos		10.0%	12.5%	16.7%	13.5%	14.6%	.0%
Agua potable		10.0%	6.3%	25.0%	5.4%	10.2%	.0%
Servicios de alimentación		.0%	9.4%	16.7%	9.5%	9.5%	7.7%
Información del parque		.0%	9.4%	.0%	9.5%	5.8%	15.4%
Guías turísticos		5.0%	6.3%	4.2%	5.4%	5.1%	7.7%
Puntos de abastecimiento		10.0%	6.3%	12.5%	1.4%	5.1%	7.7%

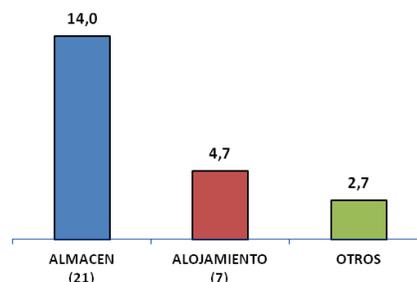
6.2. Dimensiones de análisis

6.2.1. Evaluación de zona aledaña

El servicio con mayor utilización de la zona aledaña son los almacenes y sólo alcanzan un 14%. Luego se encuentran los alojamientos y los otros servicios con 4.7% y 2.7% respectivamente.

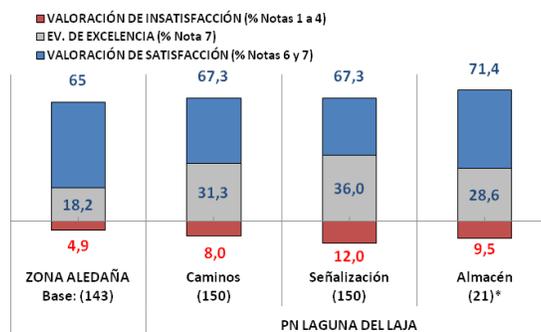
La evaluación de los servicios de la zona aledaña es regular positiva, ya que la valoración de satisfacción alcanza un 65%, mientras que las de insatisfacción sólo un 4,9%. Entre ellos, el almacén corresponde al servicio con mayor cantidad de notas entre 6 y 7. Sin embargo, es el servicio que obtuvo menor cantidad de evaluaciones de excelencia (28,6%). En lo que concierne las notas entre 1 y 4, la señalización es la peor evaluada ya que registra un 12%.

Gráfico 15: Servicios utilizados en zonas aledañas al ASP



Base total entrevistados (150)

Gráfico 16: Evaluación servicios zona aledaña PN Laguna del Laja



La zona aledaña es mejor evaluada entre los hombres y entre los extranjeros. Además, mientras que por una parte a mayor rango etario mayor cantidad de calificaciones de excelencia, por otra parte mientras se ve un mayor nivel educacional se tiende a tener un menor nivel porcentual en evaluaciones de excelencia.

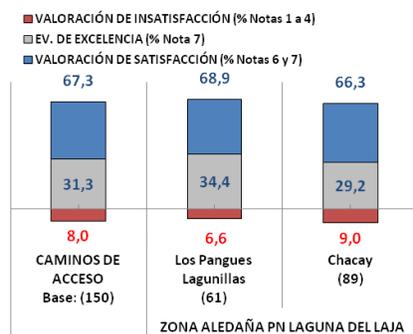
Tabla 17: Evaluación general de zona aledaña PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	143	108	35	37	81	14	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	65.0%	65.7%	62.9%	59.5%	64.2%	78.6%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	4.9%	4.6%	5.7%	10.8%	3.7%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	18	31	23	71	130	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	72.2%	71.0%	65.2%	60.6%	63.8%	76.9%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	3.2%	13.0%	4.2%	5.4%	.0%	

⇒ Evaluación caminos de acceso

La evaluación de los caminos de acceso es positiva ya que la valoración de satisfacción supera el 65%, mientras que sólo el 8% valora de manera insatisfecha. Entre ambos sectores Los Pangues Lagunillas registra mejores evaluaciones -ya sea en valoración de insatisfacción, de satisfacción o de excelencia-, que Chacay.

Gráfico 17: Evaluación caminos de acceso por sector PN Laguna del Laja



La evaluación general de los caminos de acceso PN Laguna del Laja es positiva respecto al total de calificaciones. Además, las distintas valoraciones son de carácter homogéneo tanto entre géneros, niveles educacionales y nacionalidades. No obstante, el comportamiento es heterogéneo cuando se trata de las evaluaciones según rango etario.

Tabla 18: Evaluación general caminos de acceso PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	67.3%	67.8%	65.7%	70.3%	62.8%	80.0%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	8.0%	9.6%	2.9%	5.4%	10.5%	6.7%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	65.0%	65.6%	70.8%	67.6%	67.2%	69.2%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	5.0%	18.8%	8.3%	4.1%	8.0%	7.7%	

⇒ Evaluación señalización ruta de acceso

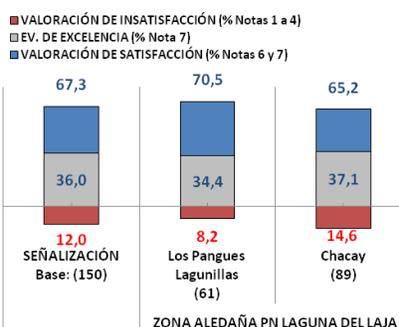
Por su parte, la evaluación general de la señalización en la ruta de acceso al PN Laguna del Laja es heterogénea. Las mujeres evalúan de mejor manera que los hombres alcanzando 88.6% y 60.9% en evaluaciones de excelencia respectivamente. Es más, las personas con el menor (básica) y el mayor (universitaria) niveles educativos presentan mayor cantidad de evaluaciones de excelencia que los visitantes con enseñanza técnica y media. Además, a mayor nivel educacional es mejor evaluada la señalización de la ruta de acceso.

Tabla 19: Evaluación general señalización ruta de acceso PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	67.3%	60.9%	88.6%	64.9%	66.3%	73.3%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	12.0%	13.9%	5.7%	8.1%	14.0%	13.3%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	70.0%	59.4%	62.5%	71.6%	67.9%	61.5%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	15.0%	15.6%	12.5%	9.5%	11.7%	15.4%	

La señalización es peor evaluada en el sector de Chacay que en el de Los Panguos Lagunillas, donde el primero de ellos alcanza un 14,6% en las valoraciones de insatisfacción, mientras que el segundo no supera el 10%.

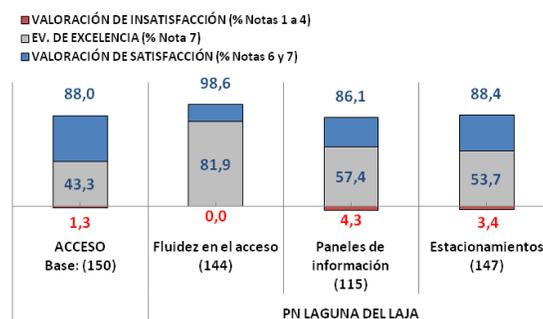
Gráfico 18: Evaluación señalización ruta de acceso PN Laguna del Laja por sector



6.2.2. Evaluación en el acceso del ASP

La evaluación general de la calidad de servicios en el acceso es positiva. En efecto, tanto la fluidez en el acceso, los estacionamientos como los paneles de información superan el 85% en valoraciones de notas entre 6 y 7. Es más, este último servicio es el que alcanza mayores niveles en insatisfacción y sólo registra 4,3%.

Gráfico 19: Evaluación general de la calidad de servicios en el acceso al PN Laguna del Laja



La evaluación general de la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al ASP es positiva, ya que un 88% del total de los visitantes califican con excelencia, comparado sólo al 1.3% de las deficientes. Sobre el 80% de los hombres, de los jóvenes entre 18-29 y adultos entre 51-65 años, con educación técnica y universitaria así como los chilenos y extranjeros evalúan con excelencia

dichos servicios, mientras que las mujeres, los adultos entre 30 y 50 años, los visitantes con enseñanza básica y media registran 90% o más en dichas calificaciones.

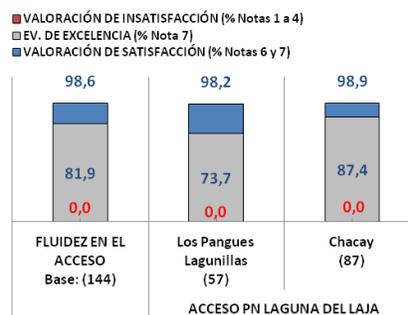
Tabla 20: Evaluación general calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al ASP

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	88.0%	87.0%	91.4%	89.2%	90.7%	86.7%	.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	1.3%	0.9%	2.9%	.0%	1.2%	6.7%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	90.0%	90.6%	87.5%	86.5%	88.3%	84.6%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	3.1%	.0%	1.4%	0.7%	7.7%	

⇒ Evaluación fluidez en el acceso

La evaluación de la fluidez en el acceso a PN Laguna del Laja es de excelencia, ya que 98,6% de los visitantes valoran con satisfacción, de los cuales 81,9% otorgó nota 7. Además, se debe señalar que ningún sector presenta valoraciones de insatisfacción.

Gráfico 20: Evaluación fluidez en el acceso PN Laguna del Laja por sector



En efecto, la evaluación de la fluidez registra 0% en las calificaciones de deficiencia para todos los visitantes independiente de su caracterización. Sin embargo, las valoraciones de excelencia tienen pequeñas variaciones según género, rango etario, nivel educacional y nacionalidad. Es más, a mayor rango etario, mayor nivel de evaluaciones de excelencia, alcanzando incluso el 100% entre los adultos de 51-65 años. Por su parte, las personas con menor (básica) y mayor (universitaria) nivel educacional no alcanzan el 100% como lo hacen aquellos con enseñanza media y técnica.

Tabla 21: Evaluación fluidez en el acceso PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	144	110	34	35	83	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	98.6%	98.2%	100.0%	97.1%	98.8%	100.0%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	30	23	71	131	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	95.0%	100.0%	100.0%	98.6%	98.5%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	

⇒ Evaluación paneles informativos en el acceso

En la entrada de los parques se encuentran paneles de información, los cuales no fueron vistos por el 23,3% de los visitantes, dejando un total del 76,7% de los usuarios que efectivamente lo hicieron.

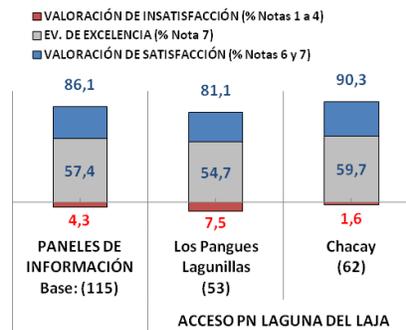
La evaluación de los paneles de información es positiva, superando el 85% en las valoraciones de satisfacción y registrando sólo 4,3% de las notas entre 1 y 4. En este caso, si bien ambos sectores obtienen altos niveles de valoraciones con notas entre 6 y 7, Los Pangues Lagunillas es el sector peor evaluado.

Gráfico 21: Visualización paneles de información PN Laguna del Laja



Base total entrevistados (150)

Gráfico 22: Evaluación paneles de información PN Laguna del Laja por sector



Los paneles de información del parque nacional en cuestión obtienen altos niveles entre las evaluaciones de excelencia (86.1% en el total). Los hombres y los chilenos registran mayor cantidad de calificaciones tanto de excelencia como de deficiencia que las mujeres y los extranjeros, respectivamente. En cuanto a la variable que mide la edad, se constata que a mayor rango etario, menor cantidad de evaluaciones deficientes a los paneles de información. De manera similar, excluyendo a las personas con enseñanza media, a mayor rango etario menor cantidad de evaluaciones de excelencia.

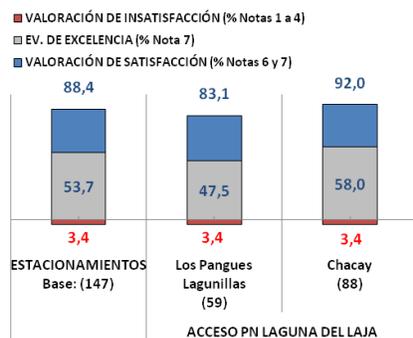
Tabla 22: Evaluación general de paneles de información PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	115	115	35	33	59	12	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	86.1%	88.5%	78.6%	75.8%	91.5%	83.3%	.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	4.3%	4.6%	3.6%	9.1%	3.4%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	19	25	18	53	104	11	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	89.5%	100.0%	83.3%	79.2%	86.5%	81.8%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	5.3%	.0%	.0%	7.5%	4.8%	.0%	

⇒ Evaluación estacionamientos

La evaluación de los estacionamientos es altamente positiva, ya que además de sobrepasar la nota standard aceptable de 75%, tanto Los Pangues Lagunillas como Chacay registran sobre 45% de nota 7. Además, en ambos sectores las valoraciones de insatisfacción son minoritarias (3,4%).

Gráfico 23: Evaluación estacionamiento PN Laguna del Laja por sector



Los estacionamientos obtienen mayor cantidad de evaluaciones de excelencia entre mujeres y chilenos que entre hombres y extranjeros. Además, a mayor rango etario, menor cantidad de evaluaciones deficiente. Contrariamente, a mayor nivel educacional mayor nivel de calificaciones deficientes.

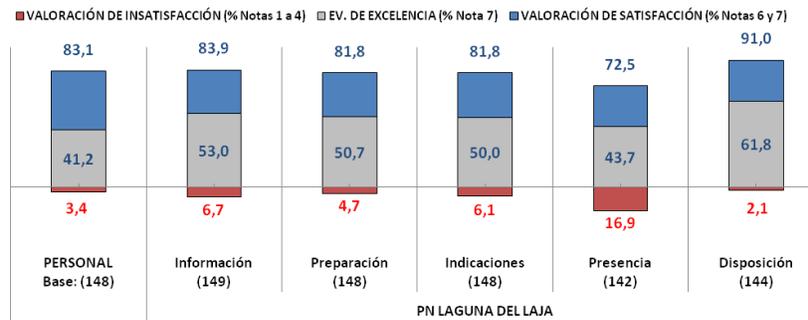
Tabla 23: Evaluación general estacionamientos PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	147	114	33	36	84	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	88.4%	86.0%	97.0%	77.8%	91.7%	93.3%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	3.4%	4.4%	.0%	8.3%	2.4%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	71	134	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	90.0%	96.9%	83.3%	85.9%	88.8%	84.6%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	3.1%	4.2%	4.2%	3.7%	.0%	

6.2.3. Evaluación del personal del ASP

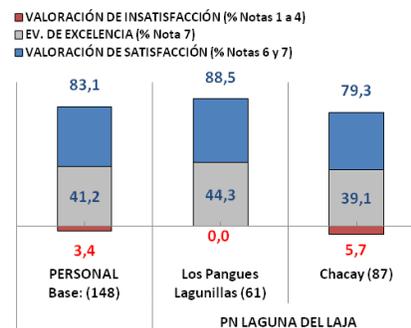
Para continuar con el análisis de las distintas dimensiones del ASP, se evaluó también la información, la preparación, las indicaciones, la presencia y la disposición del personal. La percepción general respecto del Personal tiene niveles positivos alcanzando el 83,1% por sobre los negativos, los cuales descienden sólo al 3,4%. El nivel de insuficiencia más alto lo registra el componente “presencia” con un 16,9% de notas entre 1 y 4.

Gráfico 24: Evaluación calidad de atención PN Laguna del Laja



La evaluación general del personal registra una diferencia de 9,2 puntos porcentuales en las valoraciones de satisfacción entre Los Pangues Lagunillas y Chacay. Este último si bien es el sector peor evaluado, de todos modos presenta altos niveles de valoraciones entre 6 y 7 y bajos niveles de insatisfacción.

Gráfico 25: Evaluación general del personal PN Laguna del Laja por sector



La evaluación de excelencia registra niveles más altos entre hombres y chilenos que entre mujeres y extranjeros. En cuanto a la edad, excluyendo a los mayores de 65 años, a mayor rango etario menor nivel de evaluaciones de excelencia. Los visitantes con enseñanza técnica (79.2%) y universitaria (79.5%) registran los niveles más bajos entre las evaluaciones de excelencia, mientras que aquellas con educación media obtienen los niveles más altos entre dichas calificaciones (93.5%).

Tabla 24: Evaluación general del personal PN Laguna del Laja

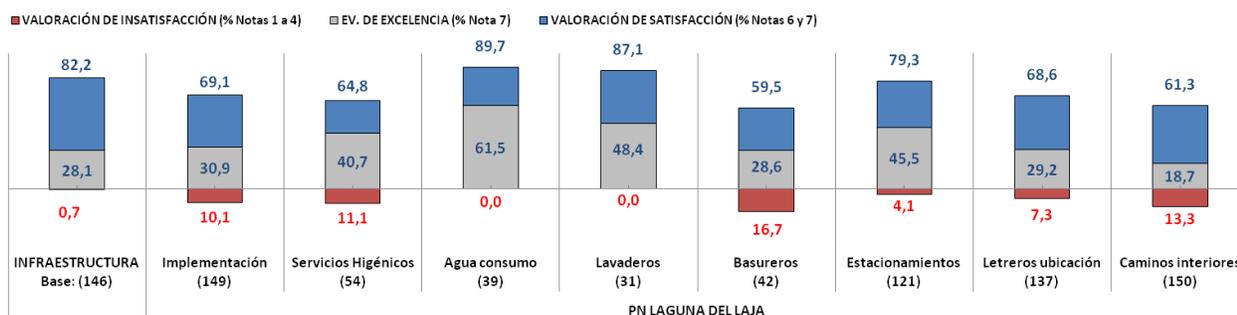
	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	148	113	35	37	85	14	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	83.1%	84.1%	80.0%	86.5%	81.2%	78.6%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	3.4%	4.4%	.0%	.0%	5.9%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	31	24	73	136	12	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	85.0%	93.5%	79.2%	79.5%	83.8%	75.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	5.0%	3.2%	.0%	4.1%	3.7%	.0%	

6.2.4. Evaluación infraestructura del ASP

La evaluación de la infraestructura del ASP está conformada por dimensiones tales como la implementación, los servicios higiénicos, el agua consumo, los lavaderos, los basureros, los estacionamientos, los letreros de ubicación, las provisiones, los caminos y las medidas de seguridad. La infraestructura en general da cuenta de una percepción de satisfacción. En otras palabras, las notas de excelencia superan el 80% un 28,1% le otorgó nota 7 y las valoraciones de insatisfacción no alcanzan siquiera el 1%.

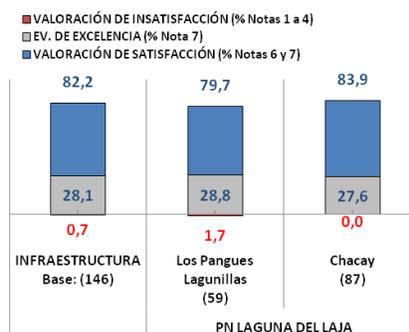
Para determinar dicha evaluación, se debe dar a conocer las apreciaciones respecto de sus componentes. Entre ellos, los que se encuentran mejor calificados son el agua de consumo logrando un 61,5% con nota 7, luego los lavaderos de loza y ropa (48,4% de excelencia) bastante y los estacionamientos 45,5%. Las principales calificaciones negativas la tienen los basureros, los caminos interiores y los servicios higiénicos.

Gráfico 26: Evaluación infraestructura PN Laguna del Laja



La infraestructura presenta una evaluación positiva en ambos sectores y en especial en Chacay, ya que no sólo registra 83,9% entre notas del 6 al 7, sino que además no registra valoraciones de insatisfacción.

Gráfico 27: Evaluación infraestructura PN Laguna del Laja por sectores



Las mujeres y los extranjeros evalúan mejor que los hombres y los chilenos la infraestructura del PN Laguna del Laja. Excluyendo a los mayores de 65 años, se constata que a mayor rango etario se ve menor cantidad de evaluaciones de excelencia. Además sobre el 80% de los visitantes,

independiente del nivel educacional, adhieren a las evaluaciones de excelencia respecto de la infraestructura.

Tabla 25: Evaluación general infraestructura PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	146	114	32	35	85	14	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	82.2%	80.7%	87.5%	85.7%	82.4%	78.6%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	0.7%	0.9%	0.0%	.0%	1.2%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	18	32	24	72	133	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	83.3%	81.3%	87.5%	80.6%	81.2%	92.3%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	1.4%	0.8%	0.0%	

⇒ Implementación área silvestre protegida

El nivel de accesibilidad de la implementación PN Laguna del Laja, alcanza un 81,3%, seguido de un 72,7% que aprecia que están bien mantenidos y un 64,7% que considera que es suficiente. A partir de los datos, los componentes señalados de la implementación tienen un balance positivo.

La implementación de la infraestructura cuenta con una diferencia relativamente importante entre Los Panguos Lagunillas y Chacay teniendo una diferencia de 13,4 puntos porcentuales en las notas de 6 y 7, y 5,9% en la valoración negativa siendo en los 2 casos Chacay la peor evaluada. Sin embargo la evaluación de excelencia refleja una mejor percepción para Los Panguos Lagunillas con 5,1 puntos porcentuales por sobre Chacay.

Gráfico 28: Implementación PN Laguna del Laja

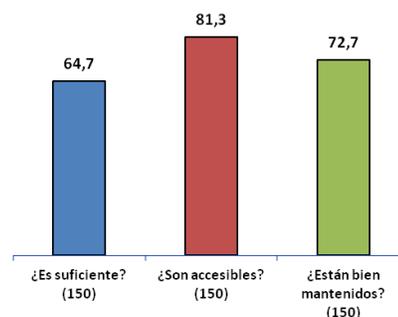
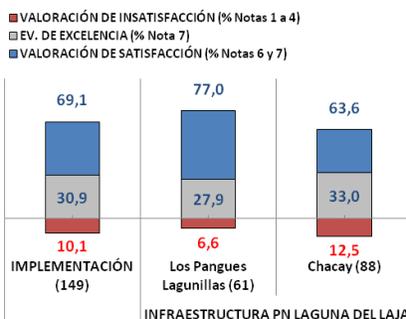


Gráfico 29: Evaluación implementación PN Laguna del Laja



La evaluación de la implementación es regular positiva, donde las valoraciones deficientes superan el 10%. En efecto entre los hombres alcanza el 10.5% y los extranjeros 16.7% registrando peores evaluaciones que la de las mujeres y chilenos. A mayor rango etario, mayor cantidad de calificaciones de excelencia. Por su parte, los visitantes de distintos niveles educacionales registran evaluaciones heterogéneas. En efecto, a diferencia de las personas con educación media y técnica, aquellos con enseñanza básica y universitaria superan el 10% entre las valoraciones deficientes.

Tabla 26: Evaluación implementación PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	149	114	35	37	86	14	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	69.1%	68.4%	71.4%	64.9%	70.9%	85.7%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	10.1%	10.5%	8.6%	8.1%	11.6%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	31	24	74	137	12	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	85.0%	58.1%	66.7%	70.3%	68.6%	75.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	10.0%	6.5%	8.3%	12.2%	9.5%	16.7%	

⇒ **Servicios higiénicos área silvestre protegida**

Los servicios higiénicos son considerados accesibles por el 96,3% de las personas, en tanto que un 79,6% de los usuarios cree que están bien mantenidos, 42,6% piensa que son suficientes y solo el 36% los utiliza.

La evaluación de servicios higiénicos es heterogénea. Las mujeres se distancian por 15,9 puntos porcentuales sobre las calificaciones de excelencia de los hombres. Dicha distancia se acentúa en el caso de los visitantes con educación universitaria (71.9%) de aquellos con enseñanza media (28,6%). Sin embargo, dicha diferencia se reduce entre los distintos rangos etarios, los cuales se encuentran en entre el 60% y el 70% de excelencia.

Gráfico 30: Servicios higiénicos PN Laguna del Laja

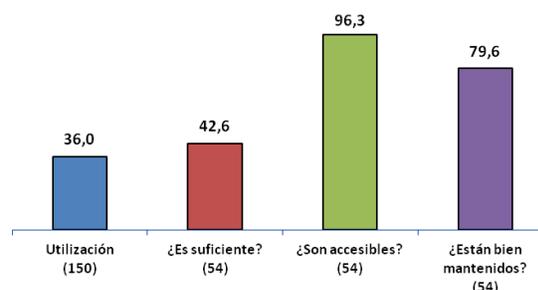


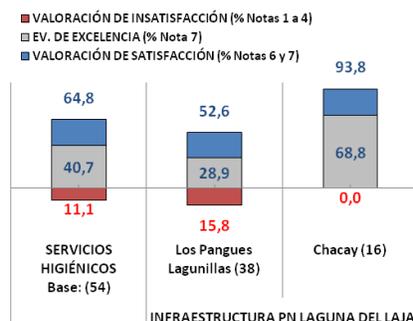
Tabla 27: Evaluación servicios higiénicos PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	54	41	13	18	28	6	0
Satisfacción (Notas 6 y 7)	64.8%	61.0%	76.9%	61.1%	67.9%	66.7%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	11.1%	14.6%	.0%	16.7%	7.1%	16.7%	
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	6	7	9	32	50	4	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	66.7%	28.6%	66.7%	71.9%	62.0%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	16.7%	28.6%	11.1%	6.3%	12.0%	.0%	

Esta evaluación refleja una diferencia abismante en la percepción de calidad de los servicios higiénicos, siendo Chacay valorada positivamente y Los Pangué Lagunillas la peor evaluada con una valoración de insatisfacción que alcanza los 15,8 puntos porcentuales versus el 0% en el mismo ítem para el sector mejor calificado

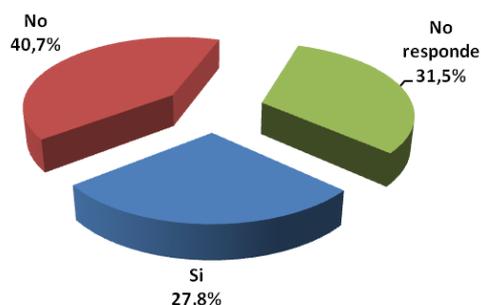
La evaluación de los servicios higiénicos favorece ampliamente a Chacay la que posee 93,8% versus el 52,6% que ostenta Los Pangué Lagunillas de la valoración de satisfacción, y un 0% versus el 15,8% en el ítem de valoración de insatisfacción.

Gráfico 31: Evaluación Servicios higiénicos PN Laguna del Laja por sector



En cuanto a contar con servicios higiénicos adaptados para niños el 40,7% consideró que no eran pertinentes, el 31,5% no respondió y el 27,8% piensa que si lo son.

Gráfico 32: ¿Cree pertinente contar con servicios higiénicos adaptados para niños?



Base: Utilizan servicios higiénicos (54)

⇒ Evaluación disponibilidad de agua para el consumo

Se declara una baja utilización de los puntos de abastecimiento de agua para el consumo ya que alcanza al 26% de los visitantes. El 97,4% considera que la disponibilidad del agua es suficiente y accesible, mientras que el 92,3% opina que están bien mantenidos.

La disponibilidad registra niveles de excelencia sobre el 85% para todos los visitantes, independiente de su caracterización. No obstante, los adultos entre 51 y 65 años no logran superar los 70% en dichas calificaciones.

Gráfico 33: Disponibilidad agua para consumo PN Laguna del Laja

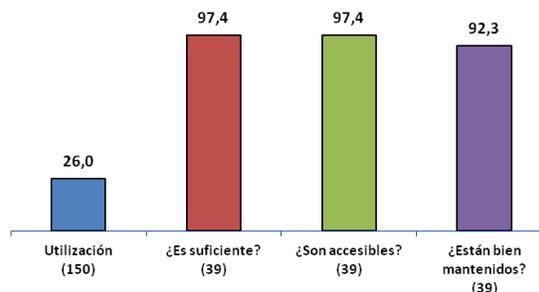


Tabla 28: Evaluación disponibilidad de agua PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	39	31	8	37	86	15	0
Satisfacción (Notas 6 y 7)	89.7%	87.1%	100.0%	93.3%	90.0%	66.7%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	4	7	7	21	38	1	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	100.0%	85.7%	100.0%	85.7%	89.5%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	

⇒ **Evaluación lavaderos de loza y ropa**

Los lavaderos de loza y ropa al parecer no son parte de los servicios más utilizados (20,7%), sin embargo, el 100% de los encuestados cree que son accesibles, seguido por un 90,3% que dice que están bien mantenidos y un 74,2% que son suficientes.

La evaluación de los lavaderos de loza y ropa, además de ser positiva en general, es homogénea entre géneros, pero heterogénea entre las demás caracterizaciones de los visitantes. En efecto mientras el 78,6% de los adultos entre 30 y 50 años evalúa con excelencia, entre los jóvenes de 18 a 29 años alcanza un 91,7%. Del mismo modo, los visitantes con enseñanza media registran sólo 66,7%, mientras que aquellos con educación básica y técnica alcanzan el 100%.

Gráfico 34: Evaluación lavaderos de loza y ropa PN Laguna del Laja

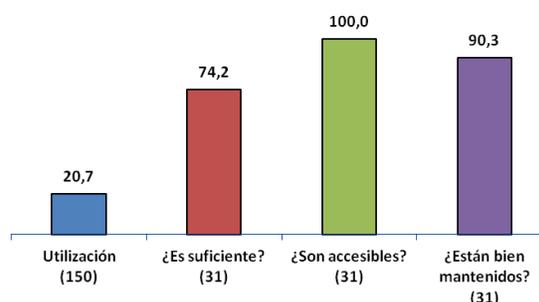


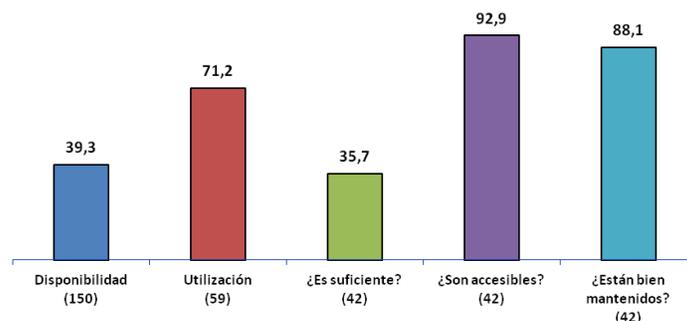
Tabla 29: Evaluación lavaderos de loza y ropa PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	31	24	7	12	14	4	0
Satisfacción (Notas 6 y 7)	87.1%	87.5%	85.7%	91.7%	78.6%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	4	3	6	18	29	2	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	100.0%	66.7%	100.0%	83.3%	86.2%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	

⇒ **Evaluación disponibilidad de basureros**

El 39,3% de los visitantes declara que existe disponibilidad de basureros. Su accesibilidad es de 92,9%, 88,1% considera que están bien mantenidos, 71,2% los utiliza y solo el 35,7% considera que son suficientes.

Gráfico 35: Disponibilidad basureros PN Laguna del Laja



Los basureros presentan una evaluación regular, ya que las calificaciones de excelencia no superan el 60%, mientras que las de deficiencia alcanzan 16.7%. Por una parte las mujeres y los extranjeros registran mayores niveles tanto de excelencia como de deficiencia que los hombres y los chilenos respectivamente, mientras que por otra parte a mayor rango etario, menor cantidad de calificaciones deficientes. Además, dejando de lado a los visitantes con enseñanza universitaria, a mayor nivel educacional menor cantidad de evaluaciones de excelencia respecto de los basureros del parque nacional.

Tabla 30: Evaluación basureros PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	42	31	11	37	86	15	0
Satisfacción (Notas 6 y 7)	59.5%	54.8%	72.7%	47.1%	70.6%	57.1%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	16.7%	16.1%	18.2%	17.6%	17.6%	14.3%	
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	5	4	8	25	37	5	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	80.0%	75.0%	50.0%	56.0%	56.8%	80.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	12.5%	24.0%	16.2%	20.0%	

⇒ Evaluación de estacionamientos

El 80,7% de los visitantes utilizan los estacionamientos del PN Laguna del Laja. De las 121 personas que lo utilizan, 95% considera que son accesibles, el 94,2% los percibe como bien mantenidos y para el 81,8% son accesibles.

La evaluación general de estacionamientos es mejor entre mujeres y extranjeros que entre hombres y chilenos respectivamente. Además, a mayor rango etario, mayor cantidad de calificaciones de excelencia y menor nivel de percepciones deficientes. Lo mismo ocurre entre los niveles educacionales, donde a mayor nivel se detecta mayor cantidad de evaluaciones deficientes.

Gráfico 36: Estacionamientos PN Laguna del Laja

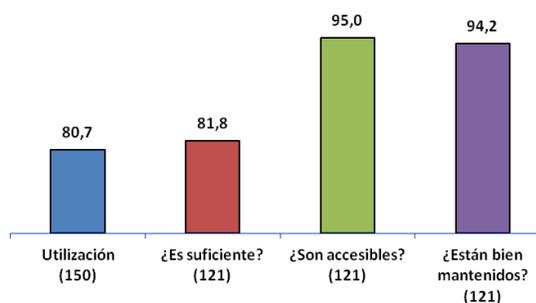
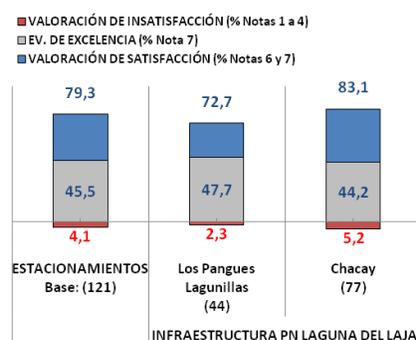


Tabla 31: Evaluación general de estacionamientos PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	121	91	30	22	73	14	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	79.3%	73.6%	96.7%	68.2%	83.6%	85.7%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	4.1%	5.5%	.0%	13.6%	2.7%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	17	29	16	59	110	11	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	82.4%	79.3%	68.8%	81.4%	77.3%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	6.3%	6.8%	4.5%	.0%	

Los estacionamientos para los dos sectores cuentan con una percepción positiva obteniendo en promedio cerca de un 80% de valoración de satisfacción, un 45,5% de evaluación de excelencia y una baja apreciación de insatisfacción (4,1%). Si bien Chacay obtiene más del doble en valoraciones con nota entre 1 y 4 que Los Pangues Lagunillas, el primero de ellos registra una mejor evaluación general.

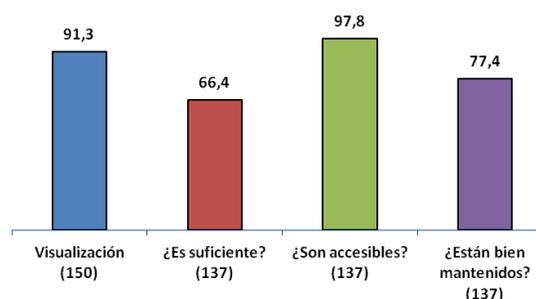
Gráfico 37: Evaluación estacionamientos PN Laguna del Laja por sector



⇒ Evaluación letreros de ubicación

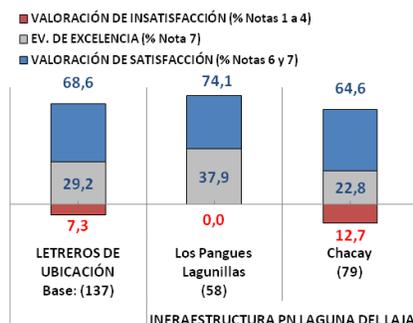
Los letreros de ubicación tienen aspectos con porcentajes próximos a cumplir con el 100% como la accesibilidad (97,8) y la visualización (91,3%), la mantención es considerada bastante buena con un 77,4 y 66,4% percibe que son suficientes. Ello lleva a pensar en una positiva percepción de los letreros de ubicación y de la pertinencia de sus indicaciones.

Gráfico 38: Letreros de ubicación PN Laguna del Laja



Los letreros de seguridad poseen una desigual evaluación que favorece a Los Pangues Lagunillas. Con un 74,1% versus un 64,4% entre las valoración de excelencia, Un 37,9% versus un 22,8% en el ítem de evaluación de excelencia y por último un 0% versus el 12,7% que ostenta Chacay en la valoración de insatisfacción.

Gráfico 39: Evaluación letreros de seguridad PN Laguna del Laja por sector



A mayor rango etario, mayor cantidad de evaluaciones de excelencia y excluyendo a los visitantes con enseñanza universitaria, lo mismo ocurre con los tres rangos restantes de nivel educacional. Los chilenos presentan una peor evaluación que los extranjeros.

Tabla 32: Evaluación general letreros de ubicación PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	137	102	35	35	75	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	68.6%	64.7%	80.0%	57.1%	72.0%	73.3%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	7.3%	6.9%	8.6%	8.6%	8.0%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	29	21	67	124	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	85.0%	65.5%	71.4%	64.2%	69.4%	61.5%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	5.0%	6.9%	14.3%	6.0%	7.3%	7.7%	

⇒ Evaluación caminos interiores

A través del Gráfico 40 “Caminos interiores PN Laguna del Laja”, se constata que un 80,7% considera que están bien mantenidos y un 60,7% que están bien señalizados.

Los caminos interiores poseen una evaluación regular con un 61,3% en la valoración de satisfacción, un 18,3% en evaluación de excelencia y un 13,3% en la percepción negativa de satisfacción. Por su parte, Chacay se presenta como el sector peor evaluado, luego Los Pangues Lagunillas y por último Rocas Basálticas.

Gráfico 40: Caminos interiores PN Laguna del Laja

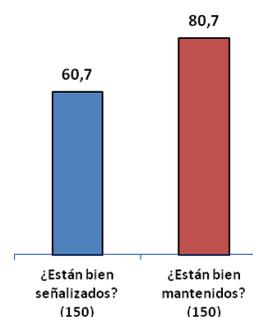
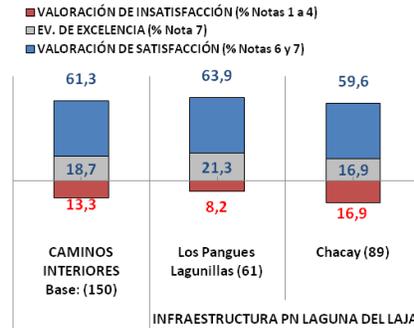


Gráfico 41: Evaluación caminos interiores PN Laguna del Laja por sector



Los caminos interiores de PN Laguna del Laja son peor evaluados entre hombres que entre mujeres, así como entre extranjeros que entre chilenos. Además, dejando de lado a las personas mayores de 65 años, a mayor rango etario mayor nivel de evaluaciones de excelencia. Por último, las calificaciones obtienen porcentajes heterogéneos entre los distintos niveles educacionales.

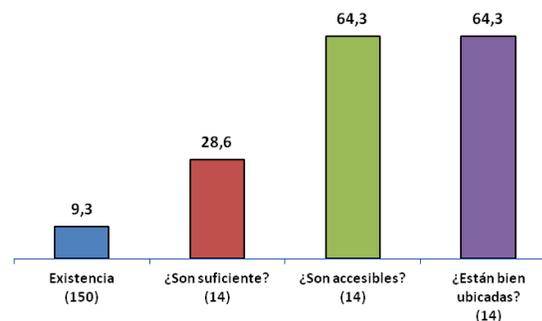
Tabla 33: Evaluación general caminos interiores PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	115	35	37	86	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	61.3%	61.7%	60.0%	54.1%	60.5%	73.3%	.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	13.3%	14.8%	8.6%	13.5%	15.1%	6.7%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	74	137	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	65.0%	50.0%	75.0%	60.8%	60.6%	69.2%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	5.0%	15.6%	4.2%	17.6%	12.4%	23.1%	

⇒ Evaluación medidas de seguridad

Para evaluar las medidas de seguridad se constató que un 64,3% consideró que eran accesibles y bien ubicadas, solo el 28,6% pensó que eran suficientes y muy pocas personas sabían de su existencia (9,3%).

Gráfico 42: Medidas de seguridad PN Laguna del Laja



En la siguiente tabla se presenta un resumen de las evaluaciones realizadas a los componentes de la dimensión infraestructura.

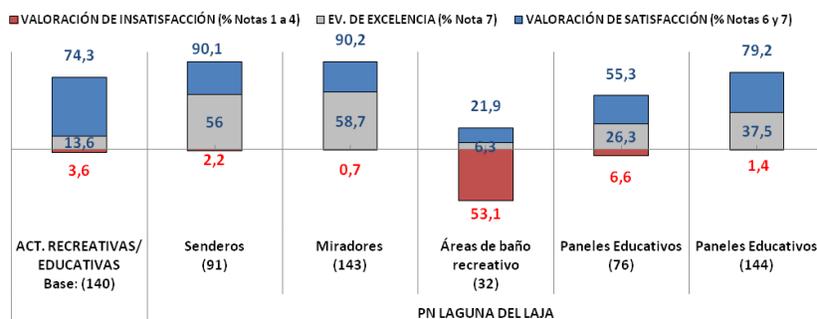
Tabla 34: Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la dimensión infraestructura

	Disponibilidad (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Implementación	-	-	64.7%	81.3%	72.7%	69.1%
Servicio higiénico	-	36%	42.6%	96.3%	79.6%	64.8%
Agua para consumo	-	26%	97.4%	97.4%	92.3%	89.7%
Lavadero de loza y ropa	-	20.7%	74.2%	100%	90.3%	87.1%
Basurero	39.3%	71.2%	35.7%	92.9%	88.1%	59.5%
Estacionamiento	-	80.7%	81.8%	95%	94.2%	79.3%
	Disponibilidad (%)	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Mantenimiento (%)	Evaluación (%)
Letreros de ubicación	-	91.3%	66.4%	97.8%	77.4%	68.6%
	Existencia (%)	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Accesibilidad (%)	Ubicación (%)	Evaluación (%)
Medidas de seguridad	9.3%	-	28.6%	64.3%	64.3%	-
	Utilización (%)	Señalización (%)	Mantenimiento (%)			Evaluación (%)
Caminos interiores	-	60.7%	80.7%	-	-	61.3%

6.2.5. Evaluación actividades recreativas y educación ambiental

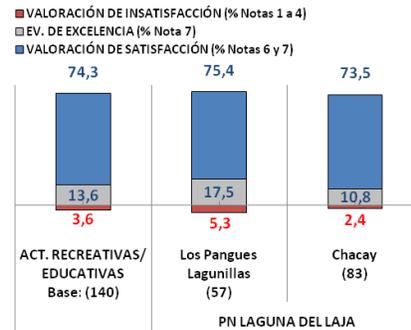
Se debe señalar que las áreas de baño recreativo forman parte de las actividades recreativas /educativas peor evaluada, ya que las notas entre 1 y 4 superan el 50%. En segunda instancia, se encuentran los paneles educativos con 6,6% de las valoraciones de insatisfacción, y 55,3% de las notas entre 6 y 7.

Gráfico 43: Evaluación actividades recreativas / educativas PN Laguna del Laja



La evaluación de actividades recreativas/educativas obtiene mayor nivel de valoraciones de insatisfacción en Los Pangues Lagunillas, pero Chacay surge como el sector con menor cantidad de calificaciones con notas entre 6 – 7 y de evaluaciones de excelencia.

Gráfico 44: Evaluación Actividades recreativas / educativas PN Laguna del Laja por sector



Al revisar la evaluación general de las actividades recreativas y de educación ambiental junto las categorías de análisis se puede afirmar que para todas ellas la evaluación de satisfacción es suficiente o bien positiva. Se observa que los visitantes suelen evaluar dichas actividades de manera homogénea.

Mientras que los visitantes menores de 51 no superan el 75%, los mayores de 50 años van desde el 90% al 100%. Frente a los niveles educacionales de los visitantes, se observa que los visitantes con enseñanza técnica son aquellos que obtienen mayor nivel de evaluaciones de excelencia.

En la evaluación general según lugar de procedencia, no se identifica gran diferencia entre nacionales y extranjeros. Por el contrario, a nivel de género se aprecia que las mujeres tienen una tendencia leve a evaluar de manera más satisfactoria las actividades recreativas y educación ambiental.

Tabla 35: Evaluación general actividades recreativas/educación ambiental PN Laguna del Laja

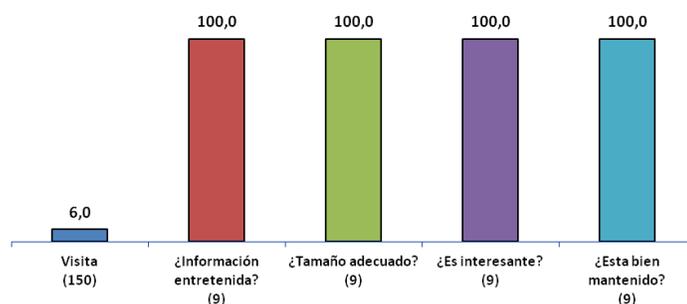
	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	140	109	31	36	80	14	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	74.3%	71.6%	83.9%	75.0%	72.5%	92.9%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	3.6%	3.7%	3.2%	2.8%	5.0%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	17	32	20	71	127	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	76.5%	71.9%	90.0%	70.4%	74.0%	76.9%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	5.9%	.0%	5.0%	4.2%	3.9%	.0%	

⇒ **Evaluación Centro de Información Ambiental**

El centro de información ambiental alcanza sólo el 6% en visitas. A pesar de la poca concurrencia la evaluación es perfecta alcanzando un 100% en los 4 aspectos mencionados en el Gráfico 45.

Entre las 9 personas que visitaron el centro de información

Gráfico 45: Centro de información ambiental PN Laguna del Laja



ambiental, 6 eran hombres y 3 mujeres, 5 tenían entre 18-29 años, 2 entre 30-50 años y 1 entre 51-65 años. Además, los 9 eran chilenos, donde 6 contaban con educación media y 3 con enseñanza universitaria. Entre ellos, la mayoría adjudicó calificaciones de excelencia, de modo que la evaluación de la CIA es positiva.

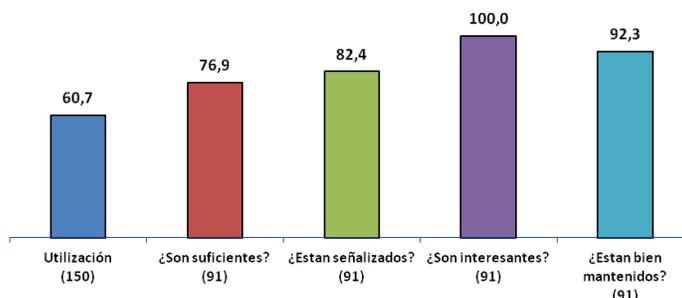
Tabla 36: Evaluación centro de información ambiental PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	9	6	3	5	2	1	0
Satisfacción (Notas 6 y 7)	88.9%	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	0	6	0	3	9	0	
Satisfacción (Notas 6 y 7)		83.3%		100.0%	88.9%		
Insatisfacción (Notas 1 a 4)		.0%		.0%	.0%		

⇒ Evaluación senderos educativos y recreativos

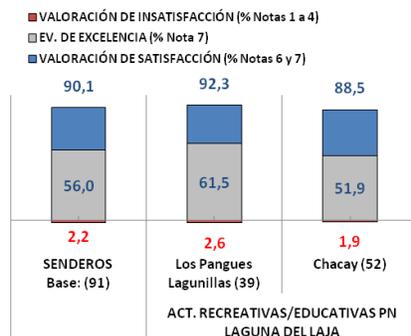
Los senderos educativos y recreativos son utilizados por el 60,7% de los visitantes, entre los cuales el 100% considera que son interesantes, el 92,3% que están bien mantenidos, el 82,4% que están bien señalizados y el 76,9% que son suficientes.

Gráfico 46: Senderos educativos y recreativos PN Laguna del Laja



Los senderos educativos y recreativos cuentan con una excelente percepción promediando un 90,1% de valoración satisfactoria, un 56% de evaluación de excelencia y solo un 2,2% de valoración insatisfactoria (notas de 1 a 4). Los Panguos Lagunilla obtiene la mejor evaluación entre ambos sectores.

Gráfico 47: Evaluación senderos educativos y recreativos PN Laguna del Laja



La alta evaluación de los senderos educativos y recreativos presentan diferencias según el género de los entrevistados. Para esta dimensión las mujeres alcanzan niveles de satisfacción más alto que el de los hombres. En términos de origen del visitante, son los extranjeros quienes se encuentran más satisfechos de los senderos que los visitantes chilenos. En cuanto a la edad y excluyendo a los

jóvenes de 18-29 años, se observa la existencia de una relación inversamente proporcional entre el nivel de satisfacción y la edad del visitante. Esto quiere decir que a menor edad del visitante, mayor es la valoración de satisfacción otorgada hacia los senderos de esta unidad. Frente al nivel educacional del visitante, nuevamente excluyendo a los visitantes con enseñanza técnica, es posible identificar una tendencia positiva, donde a mayor nivel de educación mayor es la satisfacción de hacia los senderos.

Tabla 37: Evaluación senderos educativos y recreativos PN Radal Siete Tazas

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	91	67	24	23	51	11	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	90.1%	89.6%	91.7%	91.3%	90.2%	90.9%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	2.2%	3.0%	.0%	.0%	2.0%	9.1%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	11	18	15	47	83	8	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	81.8%	83.3%	100.0%	91.5%	89.2%	100.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	9.1%	5.6%	.0%	.0%	2.4%	.0%	

⇒ Evaluación miradores

El 95,3% de los visitantes utilizaron los miradores, el 94,4% cree que son interesantes, el 93,7% considera que están bien mantenidos, el 90,9% los encuentra bien señalizados y el 79,7% opina que son suficientes.

Los miradores también cuentan con una evaluación positiva ostentando un 90,2% de valoración de satisfacción, un 58,7% de evaluación de excelencia, y un mínimo índice de insatisfacción (0,7%). Nuevamente Chacay se presenta como el sector peor evaluado.

Gráfico 48: Miradores PN Laguna del Laja

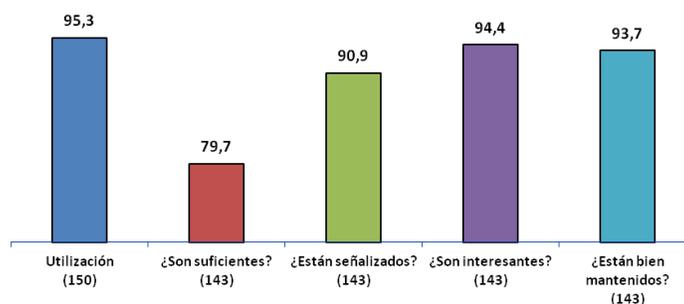
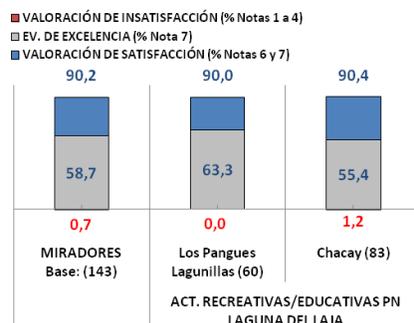


Gráfico 49: Evaluación miradores PN Laguna del Laja



Las mujeres y los chilenos registran mayor cantidad de evaluaciones de excelencia en comparación a los hombres y a los extranjeros respectivamente. A mayor rango etario mayor nivel de calificaciones de excelencia. Por su parte, mientras que los visitantes con enseñanza básica y

técnica alcanzan un 83.3%, aquellos con educación media y universitaria obtienen al menos un 90%.

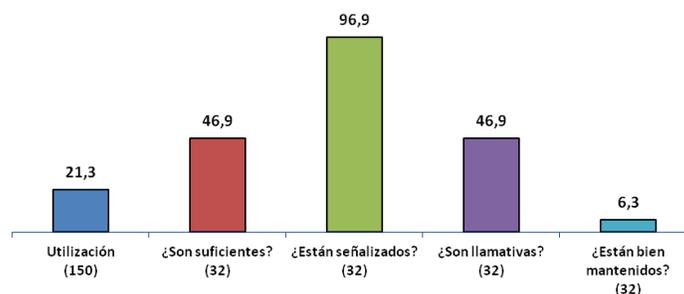
Tabla 38: Evaluación general miradores PN Radal Siete Tazas

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	143	108	35	37	80	15	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	90.2%	88.9%	94.3%	86.5%	91.3%	100.0%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	0.7%	0.9%	.0%	2.7%	.0%	.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	18	30	24	71	130	13	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	83.3%	90.0%	83.3%	94.4%	90.8%	84.6%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	4.2%	.0%	0.8%	.0%	

⇒ **Evaluación áreas de baño recreativo**

Las áreas de baño son utilizadas por el 21,3% de los visitantes. Entre ellos, el 96,9% considera que están bien señalizadas, el 46,9% que son suficientes y llamativas y el 6,3% que están bien mantenidas.

Gráfico 50: Áreas de baño recreativo PN Laguna del Laja



La evaluación de las áreas de baño recreativo PN Laguna del Laja alcanza niveles de deficiencia más altos entre mujeres y extranjeros que entre hombres y chilenos respectivamente. Además, la mayoría de los visitantes, independiente de su variable de caracterización consideran los baños recreativos más bien deficientes que de excelencia. Es más, a mayor rango etario, mayor nivel de percepciones insuficientes.

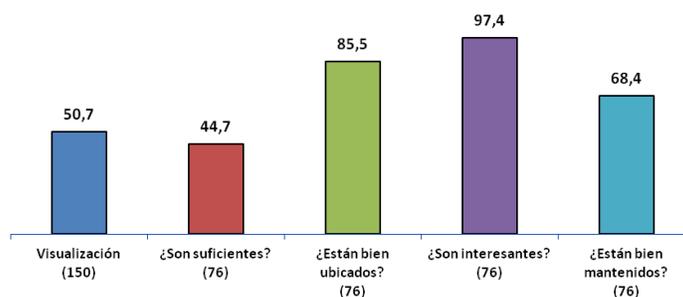
Tabla 39: Evaluación áreas de baño recreativo PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	32	29	3	15	13	4	0
Satisfacción (Notas 6 y 7)	21.9%	20.7%	33.3%	33.3%	15.4%	.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	53.1%	51.7%	66.7%	46.7%	53.8%	75.0%	
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	3	8	6	15	31	1	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	33.3%	.0%	50.0%	20.0%	22.6%	.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	66.7%	75.0%	33.3%	46.7%	51.6%	100.0%	

⇒ Evaluación paneles educativos

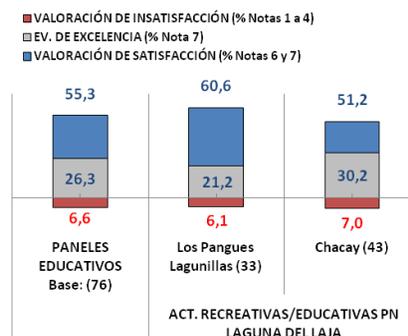
Los paneles educativos son visualizados por el 50,7%. El 97,4% opina que son interesantes, el 85,5% que están bien ubicados, el 68,4% que están bien mantenidos y el 44,7% que son suficientes.

Gráfico 51: Paneles educativos RN Laguna del Laja



La evaluación de los paneles educativos es peor evaluada en Chacay que en Los Pangues Lagunillas.

Gráfico 52: Evaluación paneles educativos PN Laguna del Laja



En la evaluación de los paneles educativos, se registra un comportamiento diferencial entre hombres y mujeres, donde los hombres alcanzan un porcentaje de valoración de satisfacción mayor que la de las mujeres. A pesar de la diferencia, para ambos grupos las evaluaciones positivas se encuentran sobre el 45%. En relación al lugar de origen, se observa que son los chilenos quienes se encuentran más satisfechos con este tipo de información. Mientras 56.3% de ellos considera satisfactoria la exposición a estos paneles, los visitantes extranjeros solo logran un 40% de satisfacción a la evaluación. Además, la mayoría de los visitantes, independiente del rango etario y el nivel educacional, no superan el 65% de valoraciones de excelencia.

Tabla 40: Evaluación paneles educativos PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	76	54	22	23	39	10	1
Satisfacción (Notas 6 y 7)	55.3%	59.3%	45.5%	52.2%	61.5%	50.0%	100.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	6.6%	3.7%	13.6%	13.0%	2.6%	10.0%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	10	12	14	40	71	5	
Satisfacción (Notas 6 y 7)	50.0%	41.7%	50.0%	62.5%	56.3%	40.0%	
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	.0%	.0%	14.3%	7.5%	7.0%	.0%	

A continuación se presenta una tabla síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la dimensión recreación y educación ambiental.

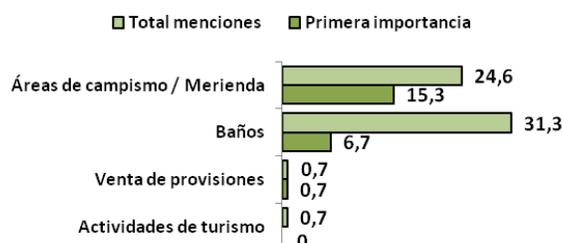
Tabla 41: Síntesis de la percepción y evaluación de los componentes de la dimensión recreación y educación ambiental

	Visita (%)	Exposición entretenida (%)	Tamaño adecuado (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
CIA	6%	100%	100%	100%	100%	
	Utilización (%)	Suficiencia (%)	Señalización (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Senderos	60.7%	70.9%	82.4%	100%	92.3%	
Miradores	95.3%	79.7%	90.9%	94.4%	93.7%	
	Visualización (%)	Suficiencia (%)	Ubicación (%)	Interesante (%)	Mantención (%)	Evaluación (%)
Paneles educativos	90.7%	44.7%	85.5%	97.4%	68.4%	

6.3. Servicios y actividades gratificantes en la ASP

Entre los servicios utilizados que hicieron más grata la experiencia recreativa educativa están, en orden descendente en cuanto al total de menciones: los baños/servicios sanitarios, las áreas de campismo/merienda y luego el resto de los servicios. Del mismo modo, las dos primeras experiencias mencionadas son también consideradas de primera importancia.

Gráfico 53: Servicios utilizados que hicieron más grata la experiencia recreativa educativa



En el caso del servicio de áreas de campismo y merienda, este es considerado como el más significativo para la mayoría de los visitantes sin distinción de género, edad, educación o lugar de procedencia, salvo para mayores de 65 años y extranjeros. En segundo nivel de relevancia, se

encuentra el servicio de baños, y al igual que el anterior, es considerado significativo para todos los visitantes de la unidad, salvo para personas con enseñanza técnica.

Tabla 42: Principales servicios que hicieron grata la experiencia recreativa educativa PN Laguna del Laja

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	146	111	35	35	85	15	1
Áreas de campismo / merienda	15.8%	16.2%	14.3%	22.9%	15.3%	13.3%	.0%
Baños / Servicios sanitarios	6.8%	6.3%	8.6%	5.7%	3.5%	13.3%	100.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	21	73	136	10	
Áreas de campismo / merienda	10.0%	9.4%	23.8%	17.8%	16.9%	.0%	
Baños / Servicios sanitarios	20.0%	6.3%	.0%	5.5%	6.6%	10.0%	

6.4. Servicios y actividades esperadas

El servicio o actividad con mayor total de menciones son los baños y servicios sanitarios, por una diferencia de 10,9 puntos porcentuales lo secunda la venta de provisiones. En tercer lugar, con un 49,3% lo sigue Otros. Sin embargo, al observar los resultados de la primera importancia, los baños y servicios vuelven a encabezar la lista con un 33,3%, luego nuevamente los Otros con un 15,3% y en un tercer lugar los servicios de alimentación con 13,3%.

Los principales servicios o actividades que les interesaría a todos los visitantes, independiente del género, rango etario, nivel educacional y origen de procedencia, son los baños/servicios sanitarios.

Gráfico 54: Servicios o actividades que interesarían estuvieran presentes

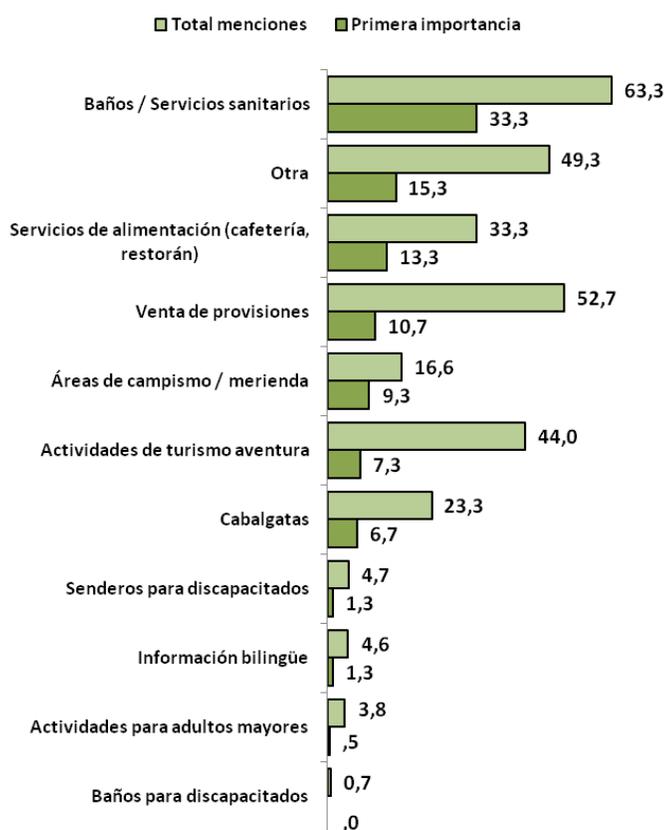


Tabla 43: Principales servicios o actividades que interesarían estuvieran presentes

	TOTAL	Hombre	Mujer	18-29	30-50	51-65	Más 65
Base	150	114	35	36	86	15	1
Baños / Servicios sanitarios	33.3%	31.6%	40.0%	38.9%	32.6%	33.3%	.0%
Otros	15.3%	14.9%	17.1%	11.1%	16.3%	13.3%	.0%
Servicios de alimentación	13.3%	12.3%	17.1%	13.9%	14.0%	6.7%	.0%
Venta de provisiones	10.7%	13.2%	2.9%	13.9%	9.3%	13.3%	.0%
Áreas de campismo / merienda	9.3%	8.8%	11.4%	5.6%	9.3%	13.3%	.0%
Actividades de turismo aventura	7.3%	7.9%	5.7%	5.6%	10.5%	.0%	.0%
Cabalgatas	6.7%	7.9%	2.9%	5.6%	7.0%	13.3%	.0%
	Básica	Media	Técnica	Universitaria	Nacional	Extranjero	
Base	20	32	24	73	137	12	
Baños / Servicios sanitarios	25.0%	37.5%	29.2%	35.6%	32.8%	41.7%	
Otros	20.0%	15.6%	16.7%	13.7%	15.3%	16.7%	
Servicios de alimentación	10.0%	15.6%	20.8%	11.0%	12.4%	25.0%	
Venta de provisiones	5.0%	9.4%	8.3%	13.7%	10.2%	16.7%	
Áreas de campismo / merienda	20.0%	6.3%	4.2%	9.6%	10.2%	.0%	
Actividades de turismo aventura	10.0%	3.1%	8.3%	8.2%	8.0%	.0%	
Cabalgatas	5.0%	9.4%	4.2%	6.8%	7.3%	.0%	

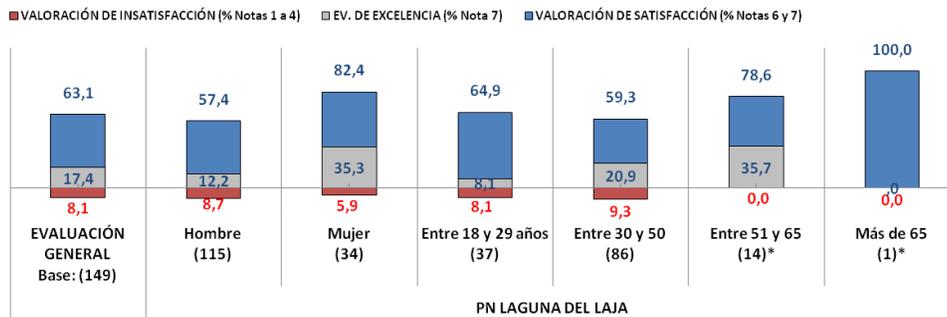
6.5. Evaluación general de la visita

La satisfacción general de los visitantes con los servicios del PN Laguna del Laja se encuentra en un nivel suficiente pero puede mejorar ya que las calificaciones de satisfacción que no superan el 63.1%, y evaluaciones de insatisfacción que alcanzan el 8,1%.

De acuerdo con la información obtenida se observa que en la evaluación general según género del visitante, la satisfacción de los hombres y mujeres es ampliamente diferente, ya que las calificaciones con excelencia circundan los 57.4% y 82.4% respectivamente.

Pensando en la variable edad tenemos que, en el caso de los adultos entre 30 y 50 años se observa una disminución en la evaluación de satisfacción. Para este grupo la tasa de satisfacción alcanzó una evaluación de 59.3 y su tasa de insatisfacción es de 9.3%. Entre los jóvenes de 18 a 29 años, también se observa una disminución en la valoración de satisfacción, donde un 64.9% evaluó de manera satisfactoria los servicios de la unidad. Por otro lado el grupo etario que más satisfecho se encontraba con los servicios ofrecidos por el parque, fue el adulto mayor de 65 años con 100% 52,9% de evaluaciones de satisfacción.

Gráfico 55: Indicador de satisfacción con servicios PN Laguna del Laja



Dentro de las razones que se citan para una buena valoración de los servicios entregados están el diseño de los senderos, la disposición del personal y las áreas de camping. A continuación se describen las frecuencias de los conceptos más citados por los visitantes.

Nº DE MENCIONES	CONCEPTO	DESCRIPCION
9	Senderos	Se valora especialmente la belleza de los senderos diseñados para el disfrute de los turistas.
6	Personal	Se destaca la presencia y disposición del personal de guardaparques como una de las principales fortalezas de la reserva.
4	Camping	Las áreas de camping de la unidad son mencionadas como un importante atractivo del ASP

Gráfico 56: Razones para la valoración de satisfacción con servicios



Se citan como principales razones para evaluar negativamente a la reserva la falta de mejores servicios, canales de información y baños.

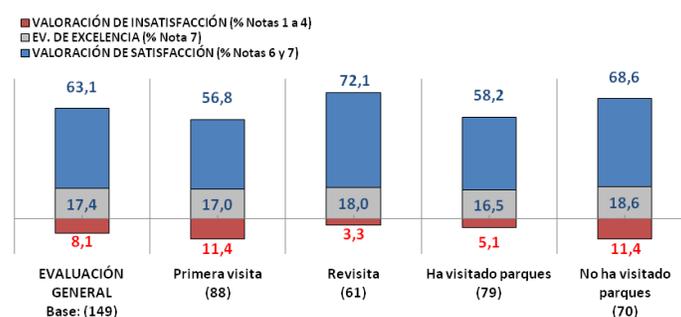
Nº DE MENCIONES	CONCEPTO	DESCRIPCION
31	Servicios	Es necesario mejorar la calidad de los servicios entregados, que son percibidos como un area débil en el contexto de la experiencia del parque.
25	Información	La necesidad de implementar mejores canales de información para las personas se expresa nuevamente como una de las frecuencias más citadas por los visitantes a la reserva.
9	Baños	La necesidad de implementar mejores baños y servicios sanitarios (baños para niños, áreas de lactancia o muda de bebés) para las personas se expresa nuevamente en la tercera frecuencia más citada por los visitantes a la reserva.

Gráfico 57: Razones para la valoración de insatisfacción con servicios



Se aprecia una diferencia entre la evaluación de los visitantes chilenos y extranjeros, siendo estos últimos quienes poseen una mejor percepción sobre los servicios entregados en el PN Laguna del Laja. Una tendencia similar se observa entre quienes visitan por primera vez el parque, cuyo nivel de insatisfacción es significativamente mayor a la de aquellos que lo han visitado esta unidad en otras ocasiones. Así mismo, las personas que han visitado parques con anterioridad presentan niveles de insatisfacción menores que los sujetos que no han visitado otras unidades.

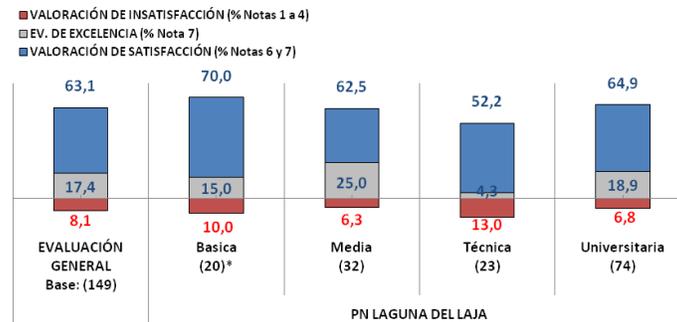
Gráfico 58: Indicador de satisfacción con servicios PN Laguna del Laja



Al revisar los indicadores de satisfacción por nivel educacional de los visitantes, se parecía que los las personas con educación básica cuentan con una evaluación de satisfacción por sobre la evaluación de los demás niveles educativos (63.1% de valoración de satisfacción). Lo mismo sucede con los visitantes con educación media y universitaria. Por el contrario, los visitantes con

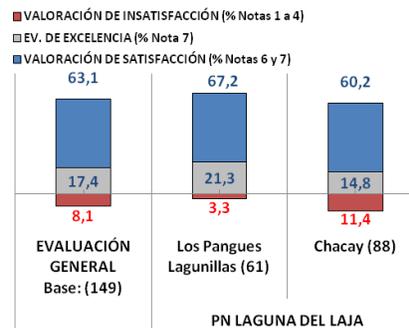
educación técnica superior o universitaria incompleta, registran los menores niveles satisfacción que alcanza solo a un 52.2% y una valoración de insatisfacción de 13%.

Gráfico 59: Indicador de satisfacción con servicios PN Laguna del Laja por nivel educacional



La satisfacción general de los servicios ofrecidos en el PN Laguna del Laja analizada por sector, también es evaluada de manera suficiente. Los sectores Los Pangues Lagunillas y Chacay presentan evaluaciones de satisfacción que se ubican por sobre el 60%. En el caso de los sectores Los Pangues Lagunillas, las evaluaciones de satisfacción se encuentran sobre la calificación obtenida a nivel general (63.1%), mientras que Chacay figura como el sector peor evaluado.

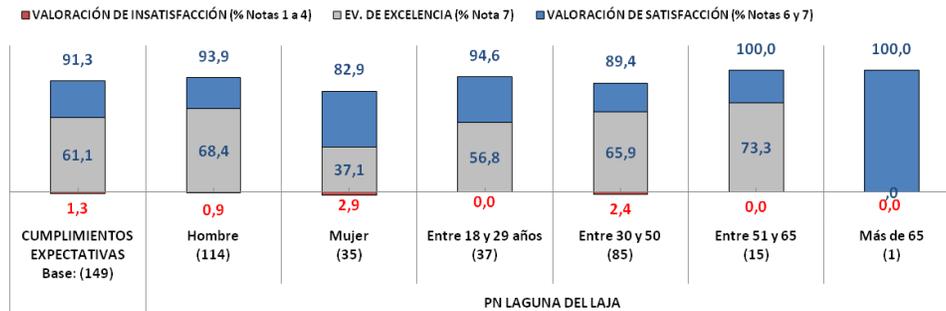
Gráfico 60: Indicador de satisfacción con servicios PN Laguna del Laja por sector



6.6. Evaluación cumplimiento expectativas

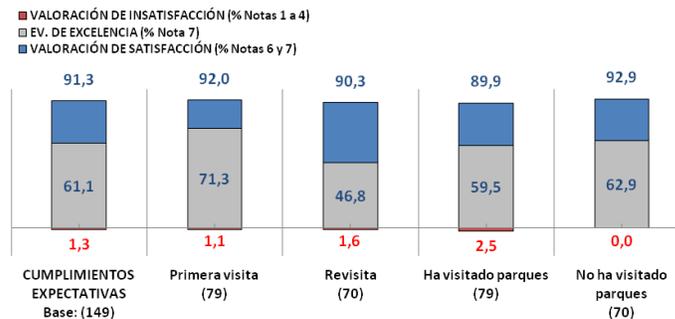
Se estima que el cumplimiento de las expectativas logra niveles positivos, con una evaluación de satisfacción que alcanza el 91,3%, con un 61.1% de evaluaciones de excelencia y solo un 1.3% de valoración de insatisfacción. El nivel de cumplimiento de expectativa peor evaluado corresponde a las mujeres y a los adultos entre 30 y 50 años, donde solo un 2,9% y 2.4% informa estar insatisfecho. Por el contrario, son los visitantes mayores de 50 años quienes presentan los mayores niveles de satisfacción con un 100% de opiniones en esa posición.

Gráfico 61: Nivel cumplimiento expectativas PN Laguna del Laja



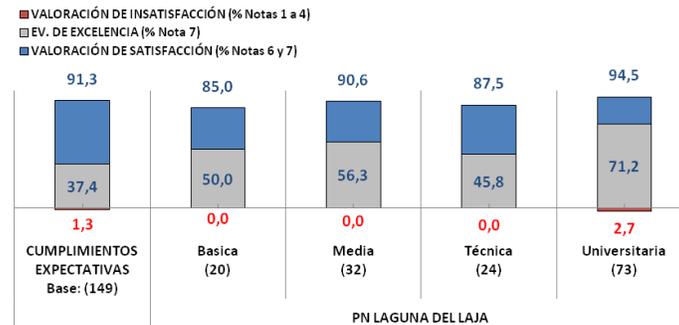
El nivel de cumplimiento de expectativas es de excelencia tanto para chilenos como para extranjeros. A su vez, las personas que ya habían visitado el parque, tienen una peor evaluación que aquellos que concurren por primera vez. De igual manera, las personas que no han visitado ninguna ASP previamente evalúan de mejor manera que los usuarios que ya lo han hecho. Pero de todos modos, todos los visitantes evalúan con altos niveles de satisfacción el cumplimiento de expectativas.

Gráfico 62: Nivel cumplimiento expectativas PN Laguna del Laja



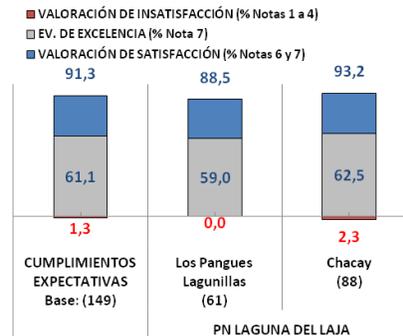
En relación con los niveles educativos, tenemos que el cumplimiento de expectativas alcanza los mayores niveles de excelencia en los visitantes con niveles de educación media y universitaria donde el 90,6% y 94,5% lo evalúa satisfactoriamente, respectivamente.

Gráfico 63: Nivel cumplimiento expectativas PN Laguna del Laja por nivel de educación



En función de los sectores evaluados se puede afirmar que existen mínimas diferencias entre las evaluaciones de los distintos sectores. Chacay en este caso resulta ser el sector con mayor nivel de valoración con notas entre 6 y 7.

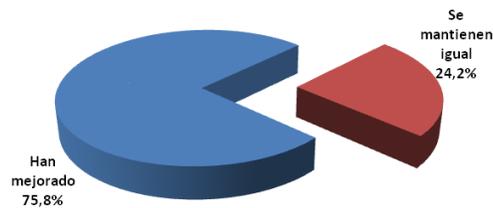
Gráfico 64: Nivel cumplimiento expectativas PN Laguna del Laja por sector



6.7. Comparación con visitas anteriores

En comparación con las visitas de los años anteriores, un 75,8% opina que han mejorado, pero un 24,2% cree que se mantienen igual.

Gráfico 65: Situación comparada con años anteriores PN Laguna del Laja

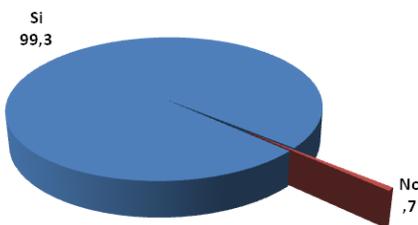


Base total entrevistados (88)

6.8. Disposición a recomendar ASP

La disposición a recomendar ASP es positiva, ya que el 99,3% de los entrevistados si lo recomendaría y sólo el 0,7% no lo haría.

Gráfico 66: Recomendación visita PN Laguna del Laja



Base total entrevistados (150)

6.9. Determinante en la satisfacción

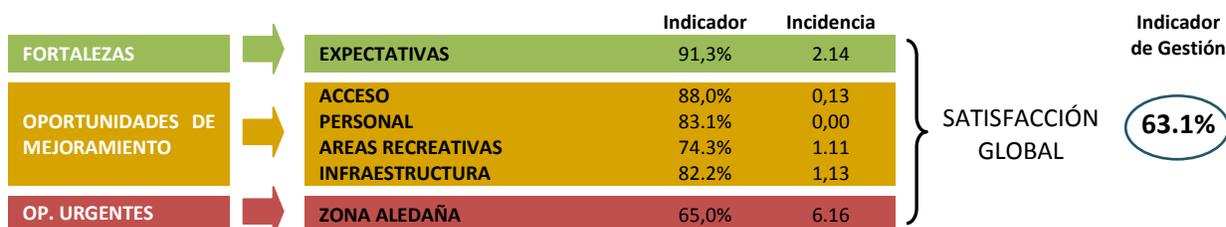
El indicador de calidad de los servicios entregados por el parque se obtiene a partir del tratamiento de las distintas dimensiones de análisis de los servicios que los visitantes obtienen en el parque, a lo que se suma el análisis del cumplimiento de las expectativas de las personas con respecto a los servicios encontrados en el parque.

Al analizar el indicador se observa que el cumplimiento de las expectativas frente a los servicios del parque son considerados como una fortaleza por los asistentes al ASP y poseen una alta incidencia sobre la percepción que las personas tienen de la calidad del parque. De ello se desprende que el cumplimiento exitoso de las expectativas de las personas sobre el servicio entregado en la unidad es un factor de alta relevancia para su percepción de la calidad del parque.

Por otro lado, las dimensiones de Acceso, Personal de Guardaparques, Áreas Recreativas e Infraestructura indican bajas relevancias en el peso de la decisión por la calidad del parque, y representan oportunidades de mejora, a pesar de las altas calificaciones que obtienen. En otras palabras, es importante mantener las notas en estas dimensiones para no bajar puntos en la buena evaluación que se obtiene globalmente.

Finalmente, las Zonas Aledañas al parque se presentan como un aspecto que necesita mejoras urgentes, ya que tiene una alta incidencia en la percepción de las personas con respecto a los servicios del parque, por lo que se debe poner especial atención en la optimización de los servicios que ahí se entregan. Reconociendo la dificultades de intervenir en un área sobre la cual no se tiene control por parte de CONAF, es posible establecer alianzas, con el fin de relacionarse con instituciones que si tengan dentro de su ámbito de acción la mejora de las Zonas Aledañas al parque, especialmente los caminos y señalizaciones.

Gráfico 67: Determinante del indicador de gestión



6.10. Análisis de género

Los resultados arrojados por los análisis por género indican, a grandes rasgos, una tendencia a la homogeneidad en las percepciones de las personas con respecto a los servicios del parque. A pesar de ello, es posible establecer algunas diferencias que se logran apreciar con cierta claridad en el análisis, que aunque leves, permiten delimitar y reconocer características de ambos géneros.

De esta manera, es posible reconocer, a través del análisis, que las mujeres suelen tener mayor experiencia que los hombres en visitas al parque, aunque ambos presenten estadías por similar cantidad de días, y tengan las mismas motivaciones para asistir al ASP.

Otra diferencia notable es la forma de enterarse de la existencia de los parques, donde los hombres tienden a hacer uso de las recomendaciones de terceras personas, en tanto que las mujeres se basan más en su propia experiencia visitando el parque. Así mismo, las mujeres buscan mayor información acerca de Flora y Fauna, además de entradas y accesos, en tanto que los hombres basan sus búsquedas de información en Mapas actualizados y lugares atractivos, los cuales preferirían encontrar en los accesos al ASP.

Las mujeres basan sus intereses por servicios en la presencia de zonas de camping y la existencia de servicios básicos, además de información del parque, en tanto que los hombres no presentan preferencias particulares en ningún aspecto, más allá de los servicios higiénicos.

En cuanto a las dimensiones de análisis, las mujeres evalúan de mejor forma los aspectos de Acceso al parque, Infraestructura, Actividades recreativas.

Tabla: Evaluación comparada de dimensiones

	General		Aledaña		Acceso		Personal	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Base	115	34	108	35	115	35	113	35
Satisfacción (Notas 6 y 7)	57.4%	82.4%	65.7%	62.9%	87.0%	91.4%	84.1%	80.0%
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	8.7%	5.9%	4.6%	5.7%	0.9%	2.9%	4.4%	.0%
	Infraestructura		Act Recreativas		Expectativas			
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Base	114	32	109	31	114	35		
Satisfacción (Notas 6 y 7)	80.7%	87.5%	71.6%	83.9%	93.9%	82.9%		
Insatisfacción (Notas 1 a 4)	0.9%	0.0%	3.7%	3.2%	0.9%	2.9%		

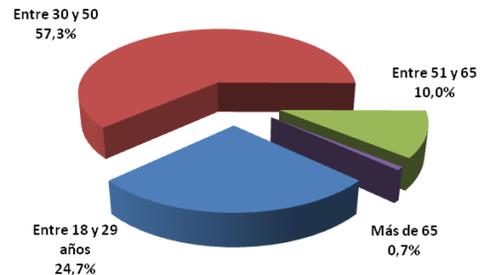
7. Caracterización de los visitantes

Una vez descritas las evaluaciones efectuadas por los visitantes, se vuelve relevante caracterizar a los entrevistados. En una primera instancia, las personas entre 30 y 50 años conforman el 57,3%, los jóvenes entre 18 y 29 años secundan la lista representando el 24,7%, seguido por los adultos entre 51 y 65 años con un 10% y el 0,7% restantes lo obtienen los adultos mayores de 65 años.

En una segunda instancia, entre los 150 entrevistados en el Parque Nacional Laguna del Laja, la mayoría es de nivel educacional universitario y luego los escolares de enseñanza media. Los últimos dos puestos lo ocupan la enseñanza técnica y básica con un 16% y un 13,3% respectivamente.

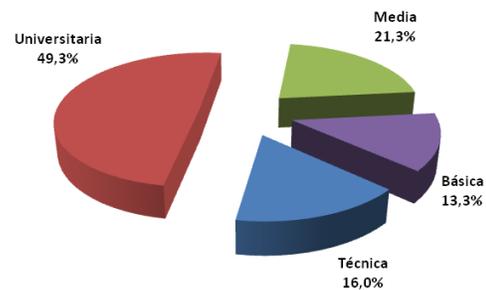
En una tercera instancia, la estructura grupal de los visitantes está conformada más frecuentemente por la familia alcanzando la mayoría con un 66,7%. El 18% de las estructuras grupales son de amigos, desplazando a las parejas en el tercer lugar con el 14% y por último se encuentran las personas que acuden solas (1,3%).

Gráfico 68: Caracterización visitantes PN Laguna del Laja según rango etario



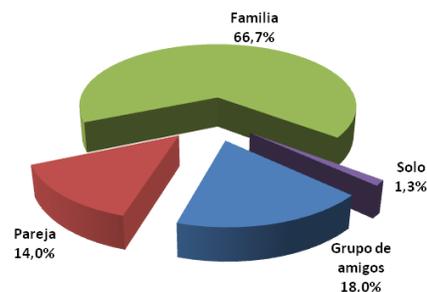
Base total entrevistados (150)

Gráfico 69: Caracterización visitantes PN Laguna del Laja según nivel educacional



Base total entrevistados (150)

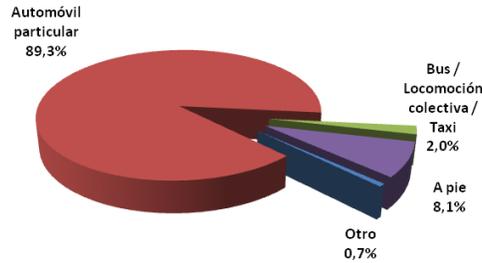
Gráfico 70: Estructura grupal visitantes PN Laguna del Laja



Base total entrevistados (150)

En una última instancia, el automóvil particular es el medio de traslado más recurrentes (89,3%), seguido de las personas que llegan a pie (8,1%), los buses, locomoción colectiva y taxis (2%) y por último se sitúan otro tipo con un 0,7%.

Gráfico 71: Medios de traslado a PN Laguna del Laja



Base total entrevistados (149)

8. Conclusiones

1. En el contexto del parque Nacional Laguna del Laja se pueden caracterizar las visitas al parque como grupos familiares, con preparación universitaria, que asisten movilizados en sus vehículos particulares, respondiendo principalmente a edades de entre 30 y 50 años, motivados principalmente por el atractivo natural del parque.
2. Dentro del marco de las valoraciones de los servicios que se entregan en el ASP, los servicios con los cuales esperan contar los visitantes, son los servicios higiénicos, de alimentación y en menor grado, venta de provisiones y actividades de turismo aventura.
3. Las expectativas que las personas poseen al llegar al parque se ven cumplidas ampliamente, aunque se aprecia una baja en el cumplimiento por parte del sector femenino. La evaluación del cumplimiento de las expectativas se sitúa en el 91.3%, denotando una amplia satisfacción de las personas con respecto a los servicios que en el parque se encuentran, aunque se debe hacer notar que los aspectos de Paneles educativos, Basureros, Servicios higiénicos y Caminos interiores se encuentran en niveles deficitarios.
4. En general, los servicios del parque son bien evaluados, donde se valoran de manera altamente positiva las dimensiones de Acceso, Personal de Guardaparques, Infraestructura, demostrando una alta satisfacción con dichos servicios. Por otro lado, las dimensiones de Zonas aledañas y Actividades recreativas tienen niveles por debajo de los márgenes de satisfacción impuestos por CONAF (75%) y se debe poner especial atención en dichas dimensiones.
5. Las dimensiones de Acceso, Personal de Guardaparques, Infraestructura poseen excelentes calificaciones, con bajos niveles de crítica, demostrando que se entrega en dichos aspectos un servicio de excelencia. Aun así, especialmente en el aspecto de Infraestructura se debe hacer hincapié en el mejoramiento y optimización de Basureros y Servicios Higiénicos.

6. Se destaca también el buen servicio que entregan los Guardaparques, en especial en cuanto a los ámbitos de disposición a responder dudas e información entregada. El ámbito peor evaluado es, sin duda, la presencia observada de los Guardaparques en los distintos sectores del ASP.
7. La marcada satisfacción existente de las personas en relación con el cumplimiento de sus expectativas contrasta con la insatisfacción que existe en torno a los servicios entregados en las zonas aledañas al parque. La resolución de los aspectos peor considerados por las personas puede influir positivamente en el aumento de las calificaciones entregadas por los visitantes al parque.

9. Recomendaciones

A la luz de los resultados obtenidos en el PN Laguna del Laja, se plantean las siguientes recomendaciones en aras de mejorar aun más el servicio que en este se entrega.

1. Se propone el mejoramiento de caminos y señalética en las zonas aledañas al parque, con el fin de no solamente informar a los visitantes en el cómo llegar al parque, sino también de mejorar la visibilidad del sector a toda la población de las zonas cercanas. Lo anterior es necesario en el sector de Chacay antes que en el sector de Los Pangues Lagunillas.
2. Se recomienda mejorar la visibilidad del personal de guardaparques, ya que es el aspecto relacionado con el personal que menor satisfacción entrega a las personas, especialmente en el sector de Chacay. Por ello, y considerando el beneficio que entrega a las personas la presencia de Guardaparqueses que se propone la implementación de modelos de gestión que permitan que los Guardaparqueses hagan más visibles para los visitantes.
3. Es necesario mejorar la implementación de bancas y mesas en ambos sectores muestreados, además del equipamiento e implementación de más y mejores servicios higiénicos, un elemento altamente sensible para las percepciones de calidad de las personas que visitan el parque.
4. También en relación con los servicios higiénicos, se sugiere que se mejore la frecuencia de mantención de los baños, ya que se considera que están mal mantenidos, en consideración de la cantidad de turistas que los visita diariamente. Esto se hace más urgente para el sector de Los Pangues Lagunillas que registra una mala evaluación de los servicios higiénicos. Además se considera recomendable la implementación de baños especiales para niños.
5. Se propone también el aumento de basureros disponibles en todos los sectores del parque, los que se consideran insuficientes.
6. En el sector de Chacay se consideran insuficientes los letreros de ubicación existentes, por lo que se recomienda la implementación de más letreros.
7. Con el fin de crear una experiencia integral para los visitantes al parque, se recomienda la difusión del Centro de Información Ambiental, que cuenta con un índice muy bajo de visitas (6%), se recomienda entregar a los usuarios información de su funcionamiento e implementar actividades para niños en dicho espacio.

8. Se sugiere también la difusión de las medidas de seguridad disponibles, que son reconocidas por muy pocos visitantes del parque, con el fin de entregar una sensación de cuidado y seguridad para los turistas que visitan el lugar.

ANEXO I: MODELO DE ANALISIS

Desde el momento en que se adscribe a un modelo de atención centrado en la participación de los usuarios, y al entender dicha participación como un motor para la búsqueda de un servicio de calidad optima, es necesario incorporar acciones evaluativas de cara a optimizar las fortalezas y los recursos y reconocer las falencias. La evaluación de los procesos y servicios que se entregan implican la introducción de sistemas de medición de los valores que se entregan y hacen posible que las personas puedan participar efectivamente del servicio que reciben.

Para la creación de modelos evaluativos es necesaria la introducción de dos conceptos claves: Calidad de servicio y Satisfacción usuaria, donde la satisfacción se entiende como el grado en que los productos o servicios entregados han logrado cubrir las necesidades que el usuario tiene para proceder a su uso. Por otro lado, calidad de servicio se entiende como la entrega de un servicio que se encuentra en un esfuerzo de perfeccionamiento constante, en busca de la satisfacción de un beneficiario final.

En este escenario, existen dos grandes dimensiones que grafican el proceso evaluativo:

Por un lado, existe una percepción de calidad, en tanto un producto es capaz de cumplir, o no, con los beneficios y características que compromete. Este aspecto se relaciona con las particularidades propias de cada producto y con cuanta eficiencia es el producto capaz de cumplir con la tarea que se le encomienda. Así, las percepciones de calidad son entendidas para propósitos analíticos como la evaluación hecha por los usuarios de todos los componentes del servicio recibido que sean susceptibles de controlar por el oferente del servicio, además de la identificación de los elementos que puedan ser mejorados.

Por otro lado, la capacidad del producto o servicio de cumplir con las expectativas y necesidades del usuario, más allá de las características propias del producto mismo. Desde este punto de vista, la consecución de los objetivos que el usuario se propone con el producto es otra dimensión fundamental para el análisis de la satisfacción de los usuarios.

El medir y evaluar la satisfacción de los usuarios para con un producto requiere situarse en el lugar del usuario, y al situarse en su perspectiva del producto, revisar todos los pasos para la producción, buscando establecer puntos críticos donde puedan existir tanto cuellos de botella como fortalezas. Se busca evaluar no solamente el producto en sí mismo, sino también todo el proceso de producción de la prestación, desde la subjetividad del usuario. Se busca medir satisfacción a través de un indicador de gestión que permita controlar y evaluar el modelo de producción de la prestación.

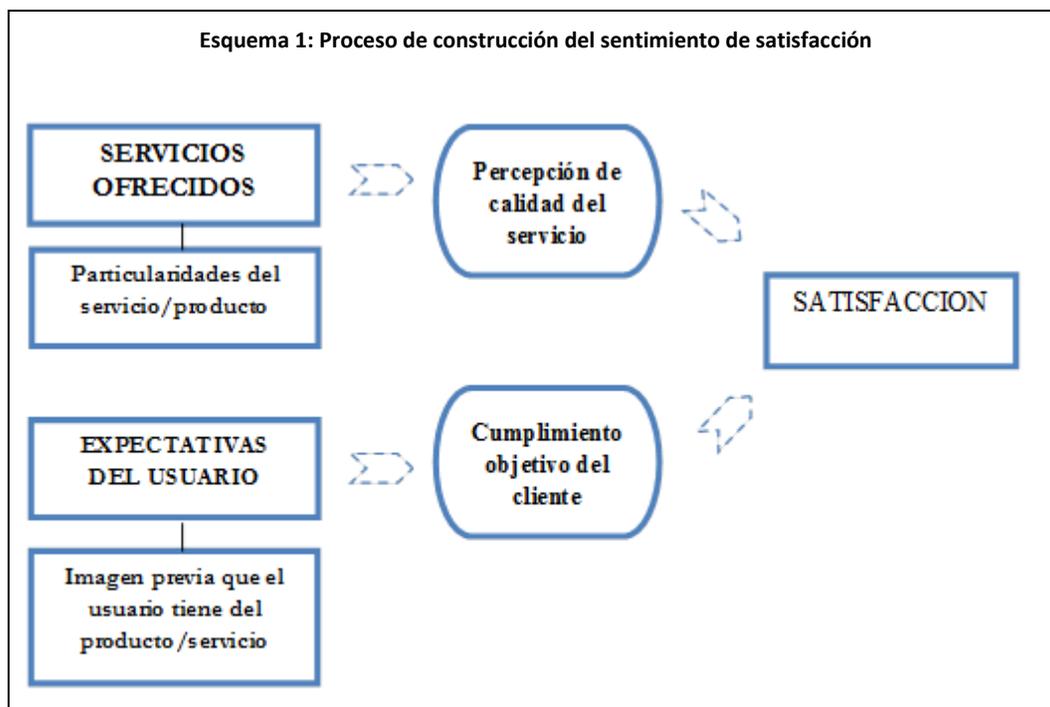
Al aplicar estos conceptos a la realidad particular de CONAF en las distintas ASP se apunta a una metodología que considera la evaluación de cada una de las dimensiones del servicio entregado por separado, para finalmente medir la evaluación global y obtener un resultado para todo el servicio. De esta manera es posible obtener un análisis parcelado de cada uno de los aspectos que componen el producto final, generando un índice de satisfacción compuesto por la integración de todos los ámbitos del servicio que se entrega en los parques.

El índice generado permite medir la satisfacción usuaria a partir del promedio de las notas individuales que cada usuario ha puesto, ponderando por la cantidad de visitantes que cada parque posee en el periodo enero-marzo. De esta manera se respeta el peso específico de cada parque en la muestra.

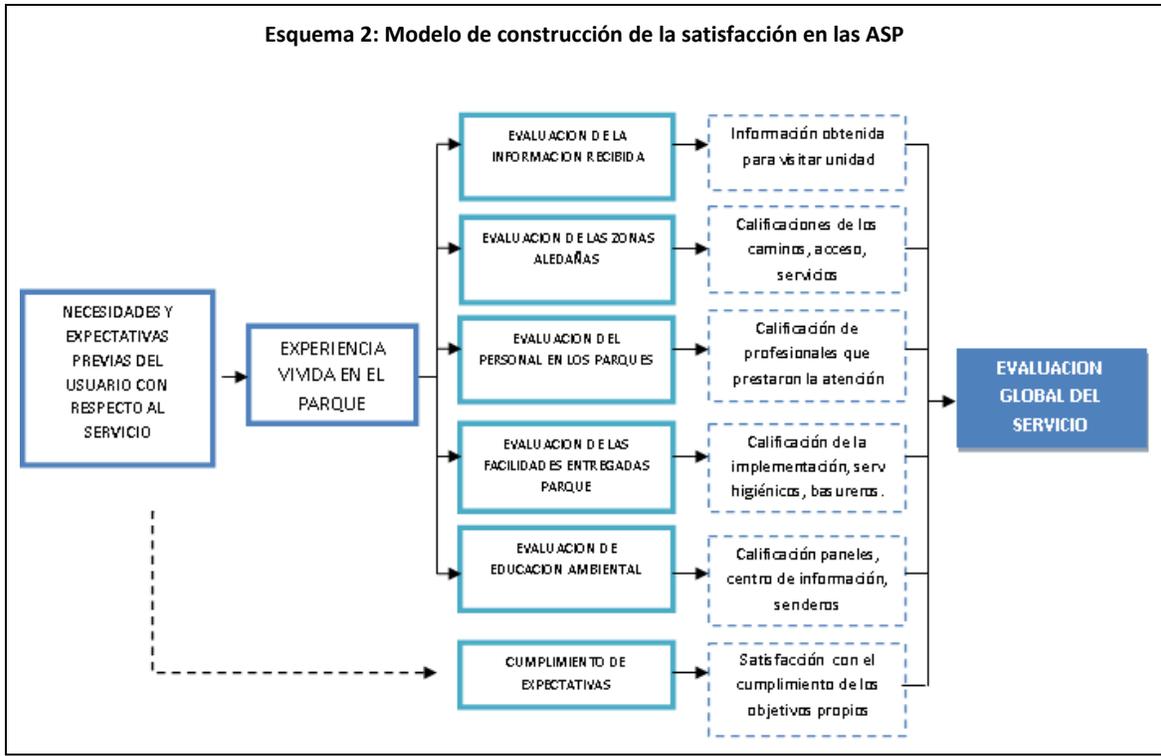
Con el objeto de medir la satisfacción de los usuarios se ha utilizado una escala de medición compuesta por 7 puntos, aquí definidos:

Nota	Nivel
1,2,3 y 4	Calificación negativa o deficiencia, se corresponde con un indicador de deficiencia que genera alertas en caso de tener niveles significativos.
5	Valor neutro extraído del análisis
6 y 7	Calificación positiva o de excelencia, genera un indicador de excelencia que remarca fortalezas en determinadas áreas

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



Esquema 2: Modelo de construcción de la satisfacción en las ASP



ANEXO II: INDICADORES DE SATISFACCION

En el estudio se utilizó una escala de calificación que corresponde a aquella utilizada en el sistema educativo chileno, la cual considera siete puntos, con notas de 1 a 7. Esta escala de 1 a 7 permite establecer cortes relevantes de calificaciones, los cuales facilitan el análisis y comprensión de los resultados.

En este estudio se establecieron los siguientes indicadores de satisfacción:

⇒ **Valoración de Satisfacción**

(Sumatoria de notas 7 y 6)

Se refiere al % de entrevistados que asignan notas de alta calificación, que corresponden a las notas 6 y 7, las cuales en el 95% de las industrias está relacionada con altos niveles de intención de lealtad positiva.

⇒ **Valoración de Insatisfacción**

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

Se refiere a aquellas calificaciones que reflejan las calificaciones bajas o “malas calificaciones” de los entrevistados. Estas calificaciones corresponden a las notas 1 a 4, las cuales están altamente relacionadas con altos niveles de intención de lealtad negativa

⇒ **Evaluación de Excelencia**

Porcentaje de encuestados que califican la variable con nota 7 o máxima excelencia.

La nota 5 no se presenta en las gráficas debido a que es una calificación neutra para los visitantes, es decir está relacionada con niveles medios de lealtad.

ANEXO III: INDICADORES DE GESTIÓN

Para el año 2012 se ha definido un indicador de desempeño que mide la calidad de los servicios que se ofrecen en las áreas silvestres protegidas. El indicador “Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la Áreas Silvestres Protegidas” surge del trabajo de investigación de la percepción de los usuarios del Sistema realizado desde el año 2002. Este año se medirá la evaluación en 17 unidades del país.

La fórmula de cálculo de un indicador es la expresión matemática que permite cuantificar la magnitud que alcanza el indicador en un cierto período de tiempo. Para el periodo de evaluación del año 2012, la formula fue la siguiente.

$$\text{Indicador de gestión} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de visitantes que valoran satisfactoriamente los servicios generales ofrecidos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de visitantes encuestados}} * 100$$

La evaluación general de los servicios ofrecidos fue obtenida de la pregunta 118 del cuestionario.

Para el periodo 2012, se esperaba como meta nacional la obtención de un 75% de satisfacción con los servicios generales ofrecidos en las ASP.

ANEXO IV: DETERMINANTES DE SATISFACCION

Con el objetivo de medir la incidencia de las distintas dimensiones y las expectativas en los niveles de satisfacción generales de las ASP, se generó un modelo jerárquico formado por la calificación de la satisfacción global de cada programa (variable dependiente) y las calificaciones de las Dimensiones del estudio y Los Atributos Creadores de Valor. Para ello se utilizó la técnica estadística de Regresión Múltiple, la cual busca determinar a partir de una variable definida como dependiente (Satisfacción Global por programa) y un conjunto de variables independientes (evaluaciones de dimensiones o atributos creadores de valor), el nivel de impacto en la calificación global o variable dependiente de cada una de las calificaciones de las dimensiones o variables independientes.

Lo que se busca es determinar a partir de los resultados del modelo de regresión, cuáles serían las dimensiones, que, de cambiar su calificación, tendrán el mayor nivel de impacto en la calificación global. De esta forma se realiza un esfuerzo de modelamiento de las expectativas de los clientes, para establecer los focos de atención de la institución.

Para determinar las dimensiones o atributos de valor de alto impacto se realiza la siguiente secuencia de análisis:

- a) Se calculan los niveles de impacto para cada dimensión.
- b) Una vez establecidos los temas de mayor impacto, se procede a realizar un cruce de estos resultados con los niveles de evaluación de cada dimensión, ello con el objeto de establecer tres grupos de dimensiones:
 - Oportunidad Urgente:
Aquellas dimensiones cuyo desempeño (o evaluación) se ubica por debajo del promedio y que tienen alto impacto. Estos son los temas que deben ser prioritarios en la agenda de mejoramiento de la institución ya que si mejora su desempeño tendrán impactos en la satisfacción global de los clientes.
 - Oportunidades de Mejoramiento:
Son aquellas dimensiones cuyo impacto es bajo, por lo tanto no constituyen focos de atención para la institución.
 - Fortaleza:
Corresponden a aquellas dimensiones que tienen un impacto alto y en las cuales la institución obtiene altos niveles de excelencia, por lo cual cabe felicitarse dado que constituyen fortalezas en el servicio que entrega a sus visitantes.

Al combinar la importancia relativa con el desempeño obtenido se establecen 3 áreas de análisis, tal como se aprecia en la siguiente figura.

Esquema 3: Combinación impacto y evaluación de dimensiones



ANEXO V: DIMENSIONES DE ANALISIS

Dimensiones de análisis, aspectos evaluados y propósitos considerados en la evaluación	
ZONA ALEDAÑA	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Accesos • Señalización de la ruta de entrada al parque • Facilidades existentes en los alrededores del parque • Evaluación general de la zona aledaña 	¿Cómo evalúa los caminos de acceso al ASP? (Nota 1 a 7)
	¿Cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al Área protegida? (nota 1 a 7)
	¿Cómo evalúa cada las facilidades en las zonas aledañas? (nota 1 a 7)
	En general, en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente ¿Cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en los ALREDEDORES del parque? Calificación (nota 1 a 7)
ACCESO	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos y registro de usuarios al ingreso • Paneles informativos en la entrada al parque • Estacionamientos en el acceso al parque • Evaluación general del acceso 	De acuerdo con su experiencia, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería) y/o toma de datos por parte de CONAF? (nota 1 a 7)
	¿Vio los paneles de información en la entrada del parque? (SI/NO)
	¿Cómo califica los paneles de información a la entrada al PN? (nota 1 a 7)
	En general, en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el ACCESO al parque? (Boletería, informaciones) (nota 1 a 7)
PERSONAL	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Información entregada • Preparación • Pertinencia indicaciones • Presencia • Disposición • Evaluación general personal guardaparques 	¿Cómo califica la información que le dio el personal de GUARDAPARQUES a su llegada a la unidad? (normas de conducta, servicios disponibles, actividades recreativas, charla en panel de acceso, etc.) (Nota de 1 a 7)
	¿Cómo evalúa la preparación del personal de GUARDAPARQUES para entregarle información sobre el parque? (Nota de 1 a 7)
	¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de GUARDAPARQUES en relación con la información que Ud. requería? (Nota de 1 a 7)
	¿Cómo califica la presencia de guardaparques al interior de la unidad? (nota 1 a 7)
	¿Cómo evalúa la disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas? (nota 1 a 7)
	En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de GUARDAPARQUES en el acceso a éste? (nota 1 a 7)

INFRAESTRUCTURA	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación área de estadía • Servicios higiénicos • Disponibilidad de agua para consumo • Disponibilidad de lavaderos de ropa y loza • Disponibilidad de basureros • Disponibilidad de estacionamiento • Letreros de ubicación • Punto de venta de provisiones • Caminos interiores RN • Medidas de seguridad • Evaluación general infraestructura 	¿Utilizó las facilidades? (baños, agua para consumo, lavaderos, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, kioscos de provisiones, caminos interiores y medidas de seguridad) (SI/NO)
	¿Considera que las instalaciones son suficientes? (baños, agua para consumo, lavaderos, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, kioscos de provisiones, caminos interiores y medidas de seguridad) (SI/NO)
	¿Considera que las instalaciones son accesibles? (baños, agua para consumo, lavaderos, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, kioscos de provisiones, caminos interiores y medidas de seguridad) (SI/NO)
	¿Considera que las instalaciones están bien mantenidas? (baños, agua para consumo, lavaderos, basureros, estacionamientos, letreros de ubicación, kioscos de provisiones, caminos interiores y medidas de seguridad) (SI/NO)
	¿Considera que los caminos interiores están bien señalizados? (SI/NO)
	¿Considera que las medidas de seguridad se encuentran bien ubicadas? (SI/NO)
	¿Considera que los puntos de abastecimiento de provisiones están bien surtidos? (SI/NO)
	¿Había disponibilidad de basureros? (SI/NO)
	¿Existen medidas de seguridad / punto de abastecimiento de provisiones? (SI/NO)
	¿Vio los letreros de ubicación? (SI/NO)
	¿Cómo califica las instalaciones de la zona en que se encuentra? (nota 1 a 7)
	¿Por qué razones califica con nota__ los servicios higiénicos? Pregunta Abierta
	¿Cree pertinente contar con servicios higiénicos adaptados para niños? (SI/NO)
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de la infraestructura de la Reserva? (nota 1 a 7)
ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Información Ambiental (CIA) • Senderos educativos y recreativos • Miradores • Áreas de baño recreativo • Paneles educativos • Evaluación general actividades recreativas y 	En su visita ¿Visitó el CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL? (SI/NO)
	¿Vio los paneles educativos? Escala Dicotómica (SI/NO)
	¿Consideró entretenida la forma en que está expuesta la información en el CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL? (SI/NO)
	¿Considera que el tamaño del Centro de Información Ambiental es adecuado? (SI/NO)
	¿Considera que los senderos recreativos están bien señalizados? (SI/NO)
¿Considera que los paneles educativos están bien ubicados? (SI/NO)	

educación ambiental	¿Considera que las actividades recreativas y de educación ambiental son interesantes? (SI/NO)
	¿Considera que los componentes de las actividades recreativas y de educación ambiental están bien mantenidos? Escala Dicotómica (SI/NO)
	¿Por qué razones califica con nota__ el Centro de Información Ambiental? Pregunta Abierta
	¿Por qué razones califica con nota__ los paneles educativos? Pregunta Abierta
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y de educación ambiental en la Reserva? (nota 1 a 7)
	En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y de educación ambiental en la Reserva? (nota 1 a 7)
SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios utilizados • Nivel de importancia servicio (jerarquización) 	Según su experiencia ¿Cuál es el principal servicio que hizo que su experiencia recreativa- educativa en esta área protegida fuera más grata
	¿Cuál sería el segundo servicio más importante?
SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios esperados • Nivel de importancia servicio esperado (jerarquización) 	¿Qué servicios y actividades le interesaría que estuvieran presentes en este sector del parque? Elija hasta 3 servicios, en orden de prioridad.
EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación general de la satisfacción con la visita • Razones de la evaluación general • Recomendación de visita al PN • Situación actual en relación visitas anteriores 	¿Qué lo/la hace calificar con un__(evaluación asignada) la calidad de los servicios que se ofrecen en el Parque?
	¿Le recomendaría a otras personas que visitaran esta unidad? Escala Dicotómica
	De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Parque han mejorado, se han mantenido igual o han desmejorado?
	Pensando solo en los servicios que ofrece la Corporación Nacional Forestal, y utilizando una escala de 1 a 7, ¿cuán satisfecho está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen AL INTERIOR de este Parque?

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	
Aspecto evaluado	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> Expectativas generadas en torno al parque 	¿Le gustaría contar con actividades específicas para mujeres o personas de tercera edad? (caminatas de relajación, tai chi, caminatas suaves para tercera edad)
	Pensando en sus expectativas sobre los servicios del Parque cuando decidieron venir. ¿Cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque?
	Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? ¿Algo más?
	¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas?
INFORMACIÓN GENERAL	
Aspectos evaluados	Pregunta
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de estadía 	¿Cuántos días permanecerá en este sector de la ASP? Pregunta abierta
<ul style="list-style-type: none"> Medios para llegar al parque 	¿Cómo se trasladó al Parque? Alternativas
<ul style="list-style-type: none"> Motivo por el cual ha elegido al parque 	¿Y cuál es el motivo más importante para haber elegido la Reserva? ¿Y en segundo lugar?
<ul style="list-style-type: none"> Visita a Reserva 	¿Es esta la primera vez que visita el Parque? (SI/NO)
	¿Cuántas veces lo ha visitado?
<ul style="list-style-type: none"> Visita a otros Parques o Reservas 	¿Ha visitado otros parques o reservas? (SI/NO)
	¿Cuáles parques o reservas ha visitado? Pregunta Abierta
<ul style="list-style-type: none"> Forma de enterarse de la Reserva 	¿Cómo se enteró de este Parque? Alternativas
<ul style="list-style-type: none"> Manera de informarse sobre el parque 	¿Ha visto o leído información sobre este Parque en diarios, revistas, TV, guía turística, oficina de turismo u otro lugar? (SI/NO)
	¿En qué medios o lugares se ha informado? Pregunta abierta
	¿Cómo evalúa la información sobre el Parque que ha visto en los distintos medios declarados? (nota 1 a 7)
<ul style="list-style-type: none"> Información de las ASP 	¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas? Alternativas
<ul style="list-style-type: none"> Medios o lugares de información sobre ASP 	¿Dónde, en qué medios o lugares, le gustaría encontrar información acerca de las áreas silvestres protegidas? Alternativas
<ul style="list-style-type: none"> Expectativas iniciales 	Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? Alternativas

ANEXO VI: ENCUESTA

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

Nombre ASP			Hora Inicio	
Sector ASP			Hora Término	
Punto	1	Merienda	4	Hostal/Hostería
	2	Campismo	5	Miradores
	3	Cabañas	6	Senderos

	Código	Nombre	Fecha
Encuestador			
Revisor			

PRESENTACIÓN

Buenos días / tardes, mi nombre es... trabajo para *CINCOSENTIDOS CONSULTORES* y estamos realizando un estudio para CONAF con el objeto de explorar las percepciones y valoraciones que los usuarios de esta área silvestre protegida tienen respecto a distintos aspectos relacionados con los servicios que aquí se otorgan. Su opinión es muy importante para este proyecto por lo que le solicitamos conteste la siguiente encuesta.

Solo le tomará 20 minutos de su tiempo.

El cuestionario no tiene preguntas ni buenas, ni malas por lo que le pedimos y toda la información que usted nos entregue es completamente confidencial, por lo que *CINCOSENTIDOS CONSULTORES* nunca revelará sus datos personales.

Agradecemos desde ya su colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿Cuántos días permanecerá en esta Área Silvestre Protegida? (INDICAR NÚMERO DE DÍAS)

2. ¿Cómo se trasladó al parque?	1	Tour	4	A pie
	2	Automóvil particular	5	Otro ¿Cuál?
	3	Bus / Locomoción colectiva		

3 ¿Cuál es la principal razón por el cual eligió este parque o reserva por sobre otras alternativas de turismo al aire libre?
4 Y ¿Cuál sería una segunda razón por la que eligió este parque o reserva por sobre otras alternativas de turismo al aire libre?

	P3.1	P3.2
Por su atractivo natural	1	1
Porque se lo recomendaron	2	2
Por los servicios que encontraría dentro del área	3	3
Por cercanía	4	4
Por conveniencia económica	5	5
Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza	6	6
Porque lo conocía	7	7
Para conocer la zona	8	8
Otra (Especificar)	9	9

5 ¿Es ésta la primera ocasión en que visita este parque?	1	Si (PASAR A PREGUNTA 8)	
	2	No 	6 ¿Cuántas veces lo ha visitado? (INDICAR Nº VISITAS Y PASAR A PREGUNTA 7)

7 De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Parque (LEER ALTERNATIVAS)	1	Han mejorado
	2	Se mantienen igual
	3	Han desmejorado

8 ¿Ha visitado otros parques nacionales en el país?	1	Si (PASE A PREGUNTA 9)
	2	No (PASE A P.10)
	3	(NS) (PASE A P.10)
	4	(NC) (PASE A P.10)

9 ¿Qué otro parque nacional ha visitado en el país? (ANOTE CON LETRA CLARA)

10 ¿Cómo se enteró de este parque? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	1	La conoce desde hace tiempo	5	Internet
	2	Recomendación de terceros	6	Oficina turismo
	3	Diarios / Revistas	7	Otra (Especificar)
	4	Guía turística		

11 ¿Ha visto o leído información sobre este Parque en diarios, revistas, TV, Guía turística, Oficina de turismo u otro lugar?	1	Si (PASE A PREGUNTA 12)
	2	No (PASE A PREGUNTA 14)

12 ¿En qué lugar vio o leyó sobre este Parque?	1	Diarios / Revistas	4	Guía turística
	2	TV	5	Oficina turismo
	3	Internet	6	Otro ¿Cuál?

13 En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente, ¿cómo evalúa la información sobre el Área Silvestre Protegida que ha visto en...	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
a. Diarios / Revistas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
b. TV	1	2	3	4	5	6	7	8	9
c. Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9
d. Guía turística	1	2	3	4	5	6	7	8	9
e. Oficina turismo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
f. Otro (Explicitar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9

14 ¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas? (RESPUESTA MULTIPLE) (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	1	Sobre Flora y Fauna	7	Mapas actualizados
	2	Precios actualizados	8	Servicios disponibles
	3	Lugares atractivos	9	Zonas de camping
	4	Accesos/entradas	10	Ubicación
	5	Tipos de senderos	11	Otra (Especificar)
	6	Historia/ Info. Arqueológica		

15 Y, ¿en qué medios o lugares, le gustaría encontrar información acerca de las áreas silvestres protegidas? (RESPUESTA MULTIPLE) (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	1	Internet	8	Oficinas turísticas
	2	TV	9	Revistas
	3	Al interior de las ASP	10	Pueblos cercanos
	4	En las entradas de las ASP	11	Otra (Especificar)
	5	Folleto / Tríptico		
	6	Guías turísticas		
	7	Diarios		

16 Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? ¿Algo más? (RESPUESTA MULTIPLE) (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	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 partículas
	8	Energía/Luz Eléctrica	17	Otros (Especificar)
	9	Duchas		

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:

17 Pensando en sus expectativas sobre los servicios del Parque cuando decidieron venir. ¿Cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque?	Nada Satisfecho	2	3	4	5	6	Totalmente Satisfecho	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

EVALUACIÓN DE ZONA ALEDAÑA:

A continuación le pediremos que evalúe diferentes aspectos de los servicios e infraestructura existentes en los alrededores del parque (fuera del parque)

18 En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos sobre la ZONA ALEDAÑA al Parque...	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
a. ¿Cómo evalúa los caminos de acceso al Área Protegida?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
b. ¿Cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al Área Protegida?	1	2	3	4	5	6	7	8	9

19 De los siguientes servicios que se encuentran en la zona aledaña del parque utilizo...?	No	Si	20 Y Usando notas entre 1, Muy Malo y 7, Excelente...							(NS)	(NC)
			Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
a. Almacén para venta de alimentos / bebidas	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
b. Tienda de souvenirs	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
c. Restaurante o lugares para comer	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
e. Alojamiento	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
g. Servicios turísticos (turismo aventura)	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
i. Información turística	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9

21 Y EN GENERAL, en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente ¿Cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en los ALREDEDORES del parque?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

EVALUACIÓN EN EL ACCESO DEL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA:

A continuación evaluaremos la zona de acceso al parque

22 De acuerdo con su experiencia, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería) y/o toma de datos por parte de CONAF?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

23 ¿Vio los paneles de información en la entrada al parque?	1 Si (PASE A PREGUNTA 24)								
	2 No (PASE A P.25)	3 (NS) (PASE A P.25)	4 (NC) (PASE A P.25)						

24 En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente ¿cómo califica los PANELES DE INFORMACIÓN?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

25 Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente ¿Y cómo califica los estacionamientos en el acceso del parque?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

26 En general, en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el ACCESO al parque? (Boletería, informaciones)	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA:

Ahora evaluaremos al personal del parque

27 En relación con el personal de GUARDAPARQUES e INFORMACION al acceso del parque y de acuerdo con su experiencia, utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente,...	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
a. ¿Cómo califica la información que le dio el personal de GUARDAPARQUES a su llegada a la unidad? (normas de conducta, servicios disponibles, actividades recreativas, charla en panel de acceso, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
b. ¿Cómo evalúa la preparación del personal de GUARDAPARQUES para entregarle información sobre el parque?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
c. ¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de GUARDAPARQUES en relación con la información que Ud. requería?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
d. ¿Cómo califica la presencia de GUARDAPARQUES al interior de la unidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
e. ¿Cómo evalúa la disposición del personal de GUARDAPARQUES para atender sus necesidades y demandas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9

28 En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de GUARDAPARQUES en el acceso a éste?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA:

A continuación evaluaremos la infraestructura del parque.

29 Pensando en la infraestructura disponible en el parque, ¿Considera SUFICIENTES LAS ZONAS donde están implementadas las mesas, bancas, delimitación sitios, albergue, cabañas?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

30 Y en su opinión, las zonas donde están implementadas las mesas, bancas, delimitación sitios, albergue, cabañas ¿son ACCESIBLES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

31 ¿Considera que las zonas donde están implementadas las mesas, bancas, delimitación sitios, albergue y cabañas están bien MANTENIDAS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

32 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica la implementación de la zona en que se encuentran las mesas, bancas, delimitación sitios, albergue y cabañas?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

33 En su visita ¿utilizó los servicios higiénicos?	1	Si (PASE A PREGUNTA 34)							
	2	No (PASE A P40)	3	(No sabe)	4	(NR)			

34 Pensando en los SERVICIOS HIGIÉNICOS, ¿Considera que son SUFICIENTES en cantidad?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

35 Y en su opinión, los SERVICIOS HIGIÉNICOS ¿son ACCESIBLES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

36 ¿Considera que los SERVICIOS HIGIÉNICOS están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

37 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica los SERVICIOS HIGIENICOS?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38 ¿Por qué evalúa con esta nota los SERVICIOS HIGIENICOS? ¿Qué mejoraría? (ANOTE CON LETRA CLARA)									
39 ¿Cree pertinente contar con servicios higiénicos adaptados para niños? (mudadores, baños para pequeños, lavamanos a su altura, etc.)	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
40 En su visita ¿utilizó el AGUA PARA CONSUMO?	1	Si (PASE A PREGUNTA 41)							
	2	No (PASE A P45)	3	(No sabe)	4	(NR)			
41 Pensando en el AGUA PARA CONSUMO, ¿Considera que es SUFICIENTE cantidad la que se entrega?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
42 Y en su opinión, LA ZONA DE AGUA PARA CONSUMO ¿es ACCESIBLE?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
43 ¿Considera que el servicio de AGUA PARA CONSUMO está bien MANTENIDO?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
44 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica la DISPONIBILIDAD de de el AGUA PARA CONSUMO?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
45 En su visita ¿utilizó los LAVADEROS DE LOZA Y ROPA?	1	Si (PASE A PREGUNTA 46)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 50)	3	(No sabe)	4	(NR)			
46 Pensando en los LAVADEROS DE LOZA Y ROPA, ¿Considera que son SUFICIENTES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
47 Y en su opinión, los LAVADEROS DE LOZA Y ROPA ¿son ACCESIBLES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
48 ¿Considera que los LAVADEROS DE LOZA Y ROPA están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
49 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica la DISPONIBILIDAD de los LAVADEROS DE LOZA Y ROPA?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50 En su visita ¿Habían BASUREROS disponibles?	1	Si (PASE A PREGUNTA 51)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 56)	3	(No sabe)	4	(NR)			
51 En su visita ¿Utilizó los BASUREROS?	1	Si (PASE A PREGUNTA 52)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 56)	3	(No sabe)	4	(NR)			
52 Pensando en los BASUREROS, ¿Considera que su cantidad es SUFICIENTE?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
53 Y en su opinión, los BASUREROS ¿son ACCESIBLES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			
54 ¿Considera que los BASUREROS están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

55 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica la DISPONIBILIDAD de BASUREROS?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
56 En su visita ¿Utilizó los ESTACIONAMIENTOS?	1	Si (PASE A PREGUNTA 57)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 61)			3	(No sabe)	4	(NR)	
57 Pensando en los ESTACIONAMIENTOS , ¿Considera que son SUFICIENTES en cantidad?	1	Si							
	2	No		3	(No sabe)	4	(NR)		
58 Y en su opinión, los ESTACIONAMIENTOS ¿son ACCESIBLE?	1	Si							
	2	No		3	(No sabe)	4	(NR)		
59 ¿Considera que los ESTACIONAMIENTOS están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No		3	(No sabe)	4	(NR)		
60 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica la DISPONIBILIDAD de ESTACIONAMIENTOS?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NR)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
61 En su visita ¿Vio los LETREROS DE UBICACIÓN?	1	Si (PASE A PREGUNTA 62)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 66)			3	(No sabe)	4	(NR)	
62 Pensando en los LETREROS DE UBICACIÓN , ¿Considera que son SUFICIENTES?	1	Si							
	2	No		3	(No sabe)	4	(NR)		
63 Y en su opinión, los LETREROS DE UBICACIÓN ¿son ACCESIBLES?	1	Si							
	2	No		3	(No sabe)	4	(NR)		
64 ¿Considera que los LETREROS DE UBICACIÓN están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No		3	(No sabe)	4	(NR)		
65 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica la DISPONIBILIDAD de LETREROS DE UBICACIÓN?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
66 Y pensando en el abastecimiento de provisiones ¿Sabe Ud. si en este Parque existe UN KIOSCO U OTRO NEGOCIO PARA VENTA DE PROVISIONES?	1	Si (PASE A PREGUNTA 67)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 72)			3	(No sabe)	4	(NR)	
67 En su visita ¿Utilizó UN KIOSCO U OTRO NEGOCIO PARA VENTA DE PROVISIONES?	1	Si							
	2	No				3	(No sabe)	4	(NR)
68 Pensando en los KIOSCOS U OTROS NEGOCIOS PARA VENTA DE PROVISIONES , ¿Considera que son SUFICIENTES?	1	Si							
	2	No			3	(No sabe)	4	(NR)	
69 Y en su opinión, los KIOSCOS U OTRO NEGOCIO PARA VENTA DE PROVISIONES ¿son ACCESIBLES?	1	Si							
	2	No			3	(No sabe)	4	(NR)	
70 ¿Considera que los KIOSCOS U OTRO NEGOCIO PARA VENTA DE PROVISIONES están bien SURTIDOS?	1	Si							
	2	No			3	(No sabe)	4	(NR)	
71 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica el ABASTECIMIENTO de PROVISIONES?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(Nr)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
72 En relación con los CAMINOS INTERIORES DEL PARQUE , ¿Considera que están bien SEÑALIZADOS?	1	Si							
	2	No			3	(No sabe)	4	(NR)	

73 ¿Considera que los CAMINOS INTERIORES DEL PARQUE están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

74 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica CAMINOS INTERIORES DEL PARQUE?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

75 Sabe UD si ¿Existen MEDIDAS DE SEGURIDAD en este sector (servicios de comunicación, emergencia, primeros auxilios, teléfonos para emergencia)?	1	Si (PASE A PREGUNTA 76)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 80)	3	(No sabe)	4	(NR)			

76 Pensando en las MEDIDAS DE SEGURIDAD, ¿Considera que son SUFICIENTES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

77 Y en su opinión, ¿Es fácil llegar a lugares donde haya MEDIDAS DE SEGURIDAD?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

78 ¿Considera que las ZONAS DE MEDIDAS DE SEGURIDAD están bien UBICADAS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

79 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica las MEDIDAS DE SEGURIDAD?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

80 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?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL:

En el siguiente apartado evaluaremos las actividades recreativas y la educación ambiental del parque..

81 En su visita ¿Visitó el CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL?	1	Si (PASE A PREGUNTA 82)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 88)	3	(No sabe)	4	(NR)			

82 ¿Consideró entretenida la forma en que está expuesta la información en el CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

83 ¿Considera que el tamaño del CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL es adecuado?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

84 ¿Cree UD que CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL es INTERESANTE?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

85 ¿Considera que el CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL está bien MANTENIDO?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

86 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica al CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

87 ¿Por qué evalúa con esta nota al CENTRO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL? ¿Qué mejoraría? (ANOTE TEXTUAL)									

88 En su visita ¿Utilizó los SENDEROS EDUCATIVOS Y RECREATIVOS?	1	Si (PASE A PREGUNTA 89)							
	2	No (PASE A PREGUNTA 94)	3	(No sabe)	4	(NR)			

89 Pensando en los SENDEROS EDUCATIVOS Y RECREATIVOS , ¿Considera que son SUFICIENTES ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
90 Y en su opinión, los SENDEROS EDUCATIVOS Y RECREATIVOS ¿Están bien SEÑALIZADOS ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
91 ¿Cree UD que los SENDEROS EDUCATIVOS Y RECREATIVOS son INTERESANTES ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
92 ¿Considera que los SENDEROS EDUCATIVOS Y RECREATIVOS están bien MANTENIDOS ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
93 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica los SENDEROS EDUCATIVOS Y RECREATIVOS ?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
94 En su visita ¿Utilizó los MIRADORES DISPONIBLES en el área?	1	Si (PASE A PREGUNTA 95)				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No (PASE A PREGUNTA 100)								
95 Pensando en los MIRADORES , ¿Considera que son SUFICIENTES ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
96 Y en su opinión, los MIRADORES ¿Están bien SEÑALIZADOS ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
97 ¿Cree Ud. que los MIRADORES llaman la atención de las personas?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
98 ¿Considera que los MIRADORES están bien MANTENIDOS ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
99 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica los MIRADORES ?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
100 En su visita ¿Utilizó las ÁREAS DE BAÑO RECREATIVO (Como ríos y lagunas)?	1	Si (PASE A PREGUNTA 101)				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No (PASE A PREGUNTA 106)								
101 Pensando en las ÁREAS DE BAÑO RECREATIVO (Como ríos y lagunas), ¿Considera que son SUFICIENTES ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
102 Y en su opinión, las ÁREAS DE BAÑO RECREATIVO ¿Están bien SEÑALIZADAS ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
103 ¿Cree Ud. que las ÁREAS DE BAÑO RECREATIVO llaman la atención de las personas?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
104 ¿Considera que las ÁREAS DE BAÑO RECREATIVO están bien MANTENIDAS ?	1	Si				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No								
105 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica las ÁREAS DE BAÑO RECREATIVO ?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
106 En su visita ¿Vio los PANELES EDUCATIVOS EN LA UNIDAD ?	1	Si (PASE A PREGUNTA 107)				3 (No sabe)			4 (NR)	
	2	No (PASE A PREGUNTA 113)								

107 Pensando en los PANELES EDUCATIVOS, ¿Considera que son SUFICIENTES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

108 Y en su opinión, los PANELES EDUCATIVOS ¿Están BIEN UBICADOS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

109 ¿Cree UD que los PANELES EDUCATIVOS son INTERESANTES?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

110 ¿Considera que los PANELES EDUCATIVOS están bien MANTENIDOS?	1	Si							
	2	No	3	(No sabe)	4	(NR)			

111 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica los PANELES EDUCATIVOS?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

112 ¿Por qué evalúa con esta nota los PANELES EDUCATIVOS? ¿Qué mejoraría? (ANOTE TEXTUAL)

113 En general utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente ¿cómo califica LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS Y LA EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EL PARQUE?	Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES:

En el siguiente apartado evaluaremos las actividades recreativas y la educación ambiental del parque..

114 Según su experiencia ¿Cuál es el principal servicio que hizo que su experiencia recreativa- educativa en esta área protegida fuera más grata?			
115 Y ¿Cuál sería el segundo servicio más importante?			
116 Y ¿Cuál sería el tercer servicio más importante?			
(RESPUESTAS ESPONTÁNEAS)			
	P.114	P.115	P.116
Áreas de campismo / merienda	1	1	1
Servicios de alimentación (cafetería, restorán)	2	2	2
Baños / servicios sanitarios	3	3	3
Información Bilingüe	4	4	4
Senderos para discapacitados	5	5	5
Venta de provisiones	6	6	6
Actividades de Turismo Aventura	7	7	7
Cabalgatas	8	8	8
Actividades para Adultos Mayores	9	9	9
Baños para discapacitados	10	10	10
Otra (Especificar)	11	11	11

SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS

En el siguiente apartado evaluaremos las actividades recreativas y la educación ambiental del parque..

117 ¿Qué servicios y actividades le interesaría que estuvieran presentes en este sector del parque? (LEER ALTERNATIVAS), Elija hasta 3 servicios, en orden de prioridad.

	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3
Áreas de campismo / merienda	1	1	1
Servicios de alimentación (cafetería, restorán)	2	2	2
Baños / servicios sanitarios	3	3	3
Información Bilingüe	4	4	4
Senderos para discapacitados	5	5	5
Venta de provisiones	6	6	6
Actividades de Turismo Aventura	7	7	7
Cabalgatas	8	8	8
Actividades para Adultos Mayores	9	9	9
Baños para discapacitados	10	10	10
Otra (Especificar)	11	11	11

EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA:

118 Pensando solo en los servicios que ofrece la Corporación Nacional Forestal, y utilizando una escala de 1 a 7, ¿cuán satisfecho está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen AL INTERIOR de este Parque?

Muy malo	2	3	4	5	6	Excelente	(NS)	(NC)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

119 ¿Por qué los evalúa con esta nota a los SERVICIOS que se prestan al interior del parque? ¿Por algo más? (ANOTE TEXTUAL)

120 ¿Le recomendaría a otras personas que visitaran este parque?

1	Si			
2	No	3	(No sabe)	4 (NR)

GÉNERO:

121 ¿Hay alguna persona discapacitada o con requerimientos especiales en su grupo?

1	Si	4	No contesta
2	No		
3	No sabe		

122 Cree Ud. que este Parque, en general es accesible para todos(as)? (ej: discapacitados, tercera edad, mujeres embarazadas, niños pequeños, etc.)?

1	Si			
2	No	3	(No sabe)	4 (NR)

123 ¿Qué sugerencia nos podría dar? (ANOTE TEXTUAL)

124 ¿Haría algún cambio en los sectores de camping para que sean más accesibles?

1	Si			
2	No	3	(No sabe)	4 (NR)

125 ¿Le gustaría contar con actividades específicas para mujeres o personas de tercera edad? (caminatas de relajación, tai chi, caminatas suaves para tercera edad)

1	Si			
2	No	3	(NS)	4 (NR)

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO Y GRUPO DE ACOMPAÑANTE:

126 ¿Quién lo acompaña en su visita?	1	Solo (PASAR A P 128)	4	Grupo de amigos
	2	Pareja	5	Grupo guiado (PASAR A P 128)
	3	Familia		

(SI ESTÁ EN PAREJA O EN GRUPO)
127 Por favor indique la constitución del grupo de visitantes, incluyendo al entrevistado

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

128 Me podría decir ¿hasta qué curso llegó usted? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)	1	Sin estudios	5	Media completa
	2	Básica incompleta	6	Técnica superior incompleta
	3	Básica completa	7	Técnica superior completa / universitaria incompleta
	4	Media incompleta	8	Universitaria completa o superior

129 Registre Género	1	Hombre
	2	Mujer

130 ¿Cuál es su nacionalidad?	1	Chilena
	2	Otra (especifique) →

131 Habitualmente ¿Dónde reside?	País	→
	Región	→
	Comuna	→

132 ¿En qué rango de edad se encuentra?	1	Entre 18 y 29 años	5	Entre 51 y 65
	2	Entre 30 y 50	6	Más de 65

SOLO CON FINES DE SUPERVISIÓN
Nombre del Entrevistado
Dirección del Entrevistado
Teléfono de contacto.

MUCHAS GRACIAS.