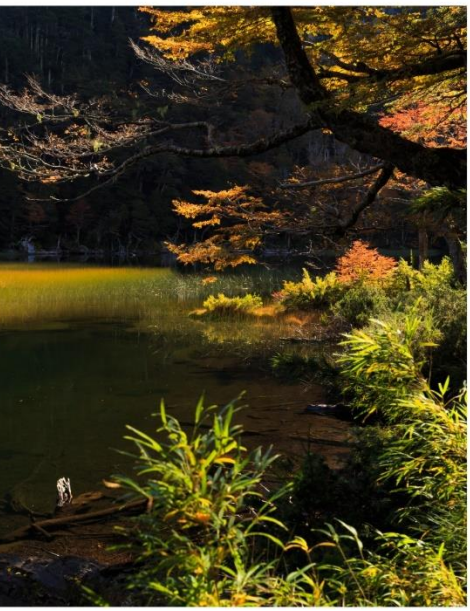
EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES

RESULTADOS NACIONALES



2018

INFORME NACIONAL

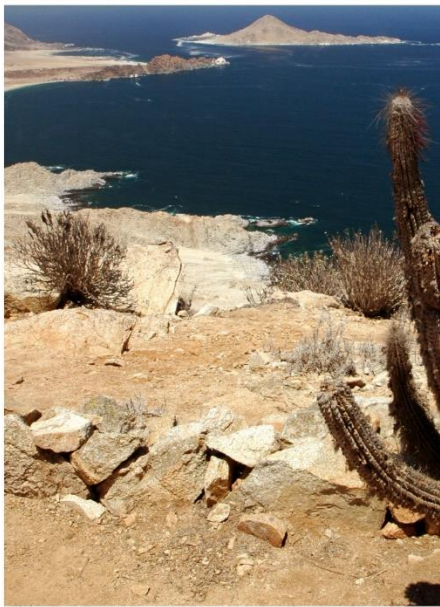


TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS **3**
PRESENTACIÓN **5**
REFERENCIA **6**
OBJETIVOS **7**
OBJETIVO GENERAL 7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7
METODOLOGÍA SINÓPTICA **8**
ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN **9**
CONTACTOS Y COORDINACIÓN CON RESPONSABLES REGIONALES DE ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS 9
TRABAJO DE CAMPO **10**
RESULTADOS GENERALES **11**
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA **12**
INFORMACIÓN GENERAL DE LA VISITA **13**
INDICADOR DE GESTIÓN **14**
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN EVALUADA **16**
METODOLOGÍA DE ANÁLISIS **17**
SERVICIO DE ACCESO 19
DIMENSIÓN I: SERVICIOS DE ACCESO AL PARQUE **19**
ATRIBUTOS EVALUADOS 19
ENFOQUE DE GÉNERO 20
INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN I: SERVICIOS DE ACCESO AL ASP, SEGÚN SEXO DEL VISITANTE 20
SÍNTESIS *21*
PERSONAL GUARDAPARQUES 23
ATRIBUTOS EVALUADOS 23
ENFOQUE DE GÉNERO 24
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN II: 24
PERSONAL GUARDA PARQUES SEGÚN SEXO DEL VISITANTE 24
SÍNTESIS *25*
INFRAESTRUCTURA DEL ASP 27
ATRIBUTOS EVALUADOS 27
ENFOQUE DE GÉNERO 28
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN II: 28
INFRAESTRUCTURA DE LA ASP SEGÚN SEXO DEL VISITANTE 28
SÍNTESIS *29*
RECREACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL 31
ATRIBUTOS EVALUADOS 31
Evaluación general de las actividades recreativas y la educación ambiental *31*
ENFOQUE DE GÉNERO 32
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN III: 32
RECREACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL SEGÚN SEXO DEL VISITANTE 32
SÍNTESIS *33*
ZONA ALEDAÑA 35
ATRIBUTOS EVALUADOS 35
ENFOQUE DE GÉNERO 36
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN II: 36
INFRAESTRUCTURA DE LA ASP SEGÚN SEXO DEL VISITANTE 36
SÍNTESIS *37*
OPORTUNIDADES DE MEJORA **39**
ASPECTOS A MEJORAR **40**
¿QUÉ MEJORAS INCORPORARÍA? 40
RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS VISITAR ESTA ASP 41
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ASP. 41
FORTALEZAS Y DEBILIDADES **43**
MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DIMENSIÓN SERVICIOS DE ACCESO 46
I. Matriz de Fortalezas y Debilidades Dimensión Personal del Área Silvestre Protegida *48*
II. Matriz de Fortalezas y Debilidades Dimensión Infraestructura del Área Silvestre Protegida *49*
III. Matriz de Fortalezas y Debilidades Dimensión Actividades Recreativas y Educación Ambiental *50*
IV. Matriz de Fortalezas y Debilidades Dimensión Zona Aledaña *51*
PRINCIPALES CONCLUSIONES **52**

ANTECEDENTES

01

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO
3. METODOLOGíA
4. ACTIVIDADES DE COORDINACION
5. TRABAJO DE CAMPO

PRESENTACIÓN

La Corporación Nacional Forestal (CONAF), es una entidad de derecho privado dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya misión es: “Contribuir al manejo sustentable de los bosques nativos, formaciones xerofíticas y plantaciones forestales mediante las funciones de fomento, fiscalización de la legislación forestal-ambiental y la protección de los recursos vegetacionales, así como a la conservación de la diversidad biológica a través del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas, en beneficio de la sociedad”, realiza la administración de un total de 101 Áreas Silvestres Protegidas del Estado, distribuidas entre 49 Reservas Nacionales, 36 Parques Nacionales y 16 Monumentos Naturales, cubriendo cerca del 20% del territorio nacional, representadas en una superficie estimada de 14,6 millones de hectáreas.

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

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

REFERENCIA

Para el año 2018, el estudio de Evaluación de la Percepción de los visitantes, respecto de la Calidad del Servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, contempla el levantamiento de información en 14 Parques Nacionales, 6 Reservas Nacionales, y 1 Monumento Natural.

Para ello se definió como figura de Parque Nacional aquella área generalmente extensa, donde existen variedades de ambientes únicos o ecosistemas representativos de la diversidad biológica natural del país, no alterada significativamente por la acción antrópica, capaces de mantenerse o reproducirse, en que las especies de vegetación y fauna, las formaciones geológicas, son de especial interés educativo, científico, cultural, recreativo o patrimonial. Entre sus objetivos se establece la preservación de ecosistemas de ambientes naturales, de rasgos culturales y escénicos asociados a ellos; la continuidad de los procesos evolutivos, y en la medida compatible con lo anterior, la realización de actividades de educación, investigación y recreación.

En tanto que, una Reserva Nacional es un área cuyos recursos naturales son necesarios preservar y emplear de manera racional, por la susceptibilidad de éstos a sufrir degradación o por su importancia en el resguardo del bienestar de la comunidad. Sus objetivos son la conservación y protección de suelos, así como de aquellas especies amenazadas de vegetación y fauna silvestre, a la mantención o mejoramiento de la producción del recurso hídrico y la aplicación de tecnologías de aprovechamiento racional de éstos.

Mientras que, un Monumento Natural es un área generalmente reducida, caracterizada por la presencia de especies nativas de vegetación y fauna o por la existencia de sitios geológicos relevantes desde el punto de vista escénico, cultural o científico.

Su objetivo es preservar el ambiente natural, cultural y escénico, y en la medida que sea compatible con ello, desarrollar actividades educativas, recreacionales o de investigación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Medir el grado de satisfacción de los visitantes con la calidad del servicio ofrecido o recibido al interior de las Áreas Silvestres Protegidas, mediante un instrumento de recolección que permita evaluar cuantitativamente las dimensiones del estudio a través de sus opiniones y percepciones.

Objetivos Específicos

a) Calcular y analizar el Indicador de Gestión Nacional SIGI: “Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP año 2018”.

b) Evaluar y analizar el indicador regional a partir de los resultados de la encuesta para cada ASP evaluada, tanto para el cálculo del indicador como el análisis de todas las diferentes dimensiones de la evaluación. Lo anterior se expresará en un documento que detalle las evaluaciones particulares para cada unidad.

c) Analizar e interrelacionar las diferentes variables de evaluación, de manera de establecer cuáles son los servicios más influyentes que determinan la percepción final del visitante, tanto a nivel nacional como de cada ASP.

d) Establecer un análisis FODA a partir de los resultados, que permitan identificar énfasis de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicios.

METODOLOGÍA SINÓPTICA

UNIVERSO

Marco muestral compuesto hombres y mujeres mayores de 18 años, nacionales o extranjeros, que hayan visitado los Parques y Reservas y que hayan tenido una experiencia lo suficientemente prolongada como para responder la encuesta con propiedad.

DISEÑO MUESTRAL

La técnica de muestreo utilizada fue de tipo probabilística, de selección aleatoria y con un diseño muestral estratificado por región y ASP. Con reemplazo aleatorio dentro de la misma región y misma ASP.

INSTRUMENTO

El instrumento estuvo compuesto por un cuestionario de 45 preguntas contenidas en un total de 6 dimensiones:

- Servicios de acceso al ASP
- Personal Guarda parques
- Infraestructura del ASP
- Actividades recreativas y educación
- Servicios de la zona aledaña

MUESTRA

Muestra: 4.578
Error: 5%
Confianza 95%

ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN

Contactos y Coordinación con Responsables Regionales de Áreas Silvestres Protegidas

Gerente de Áreas Silvestres Protegidas	**Richard Torres Pinilla**

Los contactos telefónicos y electrónicos se realizaron desde el 11 de diciembre de 2017. En esa oportunidad se presentó a EES Ingeniería como la empresa a cargo del estudio, indicando que personal a cargo del proyecto se pondría en contacto con el encargado, administrador o jefe de la Unidad, a fin de coordinar las fechas de aplicación, distribución de encuestas y apoyo logístico en cada caso.

De manera adicional, se envió a cada encargado el modelo de encuesta a fin de ser revisado y generar las observaciones pertinentes a cada uno de los aspectos que pudieran agregarse o suprimirse en las dimensiones establecidas. A su vez, se solicitó información por medio de un cuestionario con el objetivo de conocer algunas particularidades dentro de la unidad.

Durante esta etapa se acordaron las fechas de inicio del trabajo en terreno, así como la definición sectores, zonas o áreas que formarían parte de los puntos de captación de información.

El total de encuestas aplicadas fue 4.578, distribuidas proporcionalmente según el número de visitantes.

TRABAJO DE CAMPO

FECHA DE INICIO:

Enero 2018

PERSONAL DE CONTACTO:

Encargados de las ASP seleccionadas

SECTORES SELECCIONADOS:

Definidos por Contraparte técnica

MUESTRA:

4.578 encuestas efectivas

FECHA DE TÉRMINO:

Febrero 2018

RESULTADOS GENERALES

02

1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA VISITA
3. RESULTADOS INDICADOR DE GESTION

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

SEXO
DEL ENCUESTADO

Total hombres	2542
Total mujeres	2266
% hombres	52,9%
% mujeres	47,1%

EDAD
DEL ENCUESTADO

Entre 18 y 29 años	43,4%
Entre 30 y 50 años	47,7%
Entre 51 y 64 años	7,4%
65 o más años	1,5%

EDUCACIÓN
DEL ENCUESTADO

Universitaria	58,0%
Técnica	20,2%
Media	20,4%
Básica	1,4%

NACIÓN
DEL ENCUESTADO

Chile	3910
Extranjeros	898
Argentina	28,1%
Brasileña	14,1%

DISCAPACIDAD
DEL ACOMPAÑANTE

Total, declarado	215
Edad Mayor	64,7%
Motriz	17,2%
Auditiva	8,4%

RESIDENCIA
REGIONES

Región Metropolitana	35,0%
Región De Los Lagos	12,0%
Región De Valparaíso	9,5%
Región Del Bío Bío	9,2%

INFORMACIÓN GENERAL DE LA VISITA

ESTADÍA

¿Cuántos días visitó/visitará el ASP?

1,7

Días promedio de estadía

74,9% Por 1 día	**25,1%** Más de 1 día

ALOJAMIENTO

¿Se encuentra pernoctando?

66,4%

Al interior del ASP

18,5% En la ciudad	**15,1%** En la zona aledaña

MOVILIZACION

¿Cómo se trasladó al ASP?

58,3%

Vehículo Propio

16,7% Tour	**14,9%** Bus
3,6% A Pie	**3,4%** Renta Car

PREFERENCIA

¿Por qué eligió esta ASP?

46,4%

Por Su Atractivo Natural

18,3% Recomendación	**17,8%** Conocer La Zona
8,9% Porque Lo Conocía	**8,6%** Por Cercania

FRECUENCIA

¿Es la 1ª vez que visita esta ASP?

74,7%

Si

82,1% 1 vez	**8,5%** 2 veces
6,3% 3 veces	

OTRAS VISITAS

¿Ha visitado otras ASP del país?

60,4%

Si

79,3% Entre 2 a 5 ASP	**20,7%** 6 o más ASP

FUENTE DE INFORMACIÓN

¿Dónde se informó respecto del ASP?

39,0%

Familiares-Amigos

26,3% Web	**11,0%** Redes Sociales
8,7% Visitas previas	**6,7%** Folletos

INDICADOR DE GESTIÓN

Para calidad de los servicios ofrecidos por las distintas Áreas Silvestres Protegidas del país, se estableció una Meta 2018, la cual indica el nivel de satisfacción que se espera obtengan las ASP.

Este indicador es calculado con calificaciones otorgadas por los visitantes a través de la pregunta de Satisfacción Global mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{Nº\ de\ encuestas\ con\ \ calificaciónes\ 6\ o\ 7}{Nº\ total\ de\ encuestas\ aplicadas}$$

Se presentan a continuación los resultados obtenidos en cada una de las regiones:

Región	Resultados Ind. Calidad 2018	Meta Comprometida 2018	DETALLE
Arica y Parinacota	96,1%	89,2%	PN Lauca
Tarapacá	92,5%	91,4%	RN Pampa Tamarugal
Antofagasta	95,5%	85,2%	RN los Flamencos
Atacama	73,8%	80,0%	PN Pan de Azucar
Coquimbo	94,1%	70,0%	PN Bosques de Fray Jorge
Valparaíso	87,2%	84,4%	PN La Campana
O'Higgins	93,6%	88,9%	RN Río de Los Cipreses
Maule	98,9%	85,5%	PN Radal Siete Tazas
Bio Bio	93,1%	80,7%	RN Nonguén
Araucanía*	73,2%	77,6%	PN Conguillio, PN Huerquehue, PN Villarrica
Los Ríos	89,5%	75,0%	PN Alerce Costero
Los Lagos*	93,0%	88,4%	PN Puyehue, PN VP Rosales, PN Alerce Andino
Aysén	42,3%	78,7%	PN Queulat
Magallanes	65,3%	71,0%	PN Torres del Paine
Metropolitana	62,0%	86,7%	MN El Morado
Nacional	83,6%	82,0%	

Región	Resultados 2017	Resultados 2018	Diferencia	DETALLE
Arica y Parinacota	93,3%	96,1%	2,8%	PN Lauca
Tarapacá	96,1%	92,5%	-3,6%	RN Pampa Tamarugal
Antofagasta	93,1%	95,5%	2,4%	RN Los Flamencos
Atacama	65,5%	73,8%	8,3%	PN Pan de Azúcar
Coquimbo	95,5%	94,1%	-1,4%	PN Bosques de Fray Jorge
Valparaíso	83,3%	87,2%	3,9%	PN La Campana
O'Higgins	-	93,6%		RN Río de Los Cipreses
Maule	87,8%	98,9%	11,1%	PN Radal Siete Tazas
Bio Bio	80,6%	93,1%	12,5%	RN Nonguén
Araucanía	60,5%	73,2%	12,7%	PN Conguillio, PN Huerquehue, PN Villarrica
Los Ríos	89,6%	89,5%	-0,1%	PN Alerce Costero
Los Lagos	92,8%	93,0%	0,2%	PN Puyehue, PN VP Rosales, PN Alerce Andino
Aysén	67,9%	42,3%	-25,6%	PN Queulat
Magallanes	52,2%	65,3%	13,1%	PN Torres del Paine
Metropolitana	86,4%	62,0%	-24,4%	MN El Morado
Nacional	82,0%	83,6%	1,6%	

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN EVALUADA

03

1. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS
2. SERVICIOS DE ACCESO AL ASP
3. PERSONAL GUARDAPARQUES
4. INFRAESTRUCTURA DEL ASP
5. ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN
6. ZONA ALEDAÑA

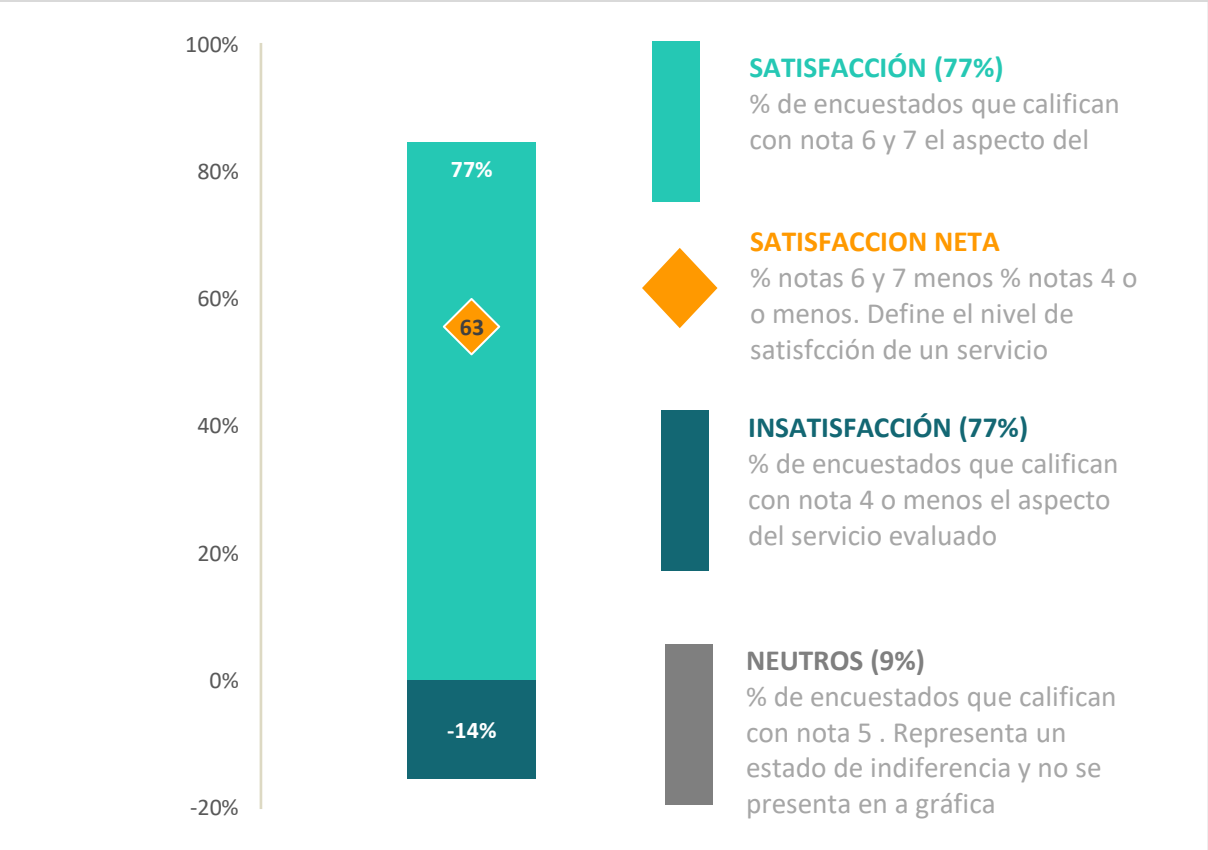
METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción obtenidos en cada una de las dimensiones contenidas en la encuesta de satisfacción. Los valores, han sido calculados de acuerdo con las calificaciones entregadas por los visitantes que participaron de esta consulta nacional.

La escala de medición utilizada fue de tipo escolar de 7 niveles, es decir, se califica el servicio asignando una nota de 1 a 7 donde 1 es pésimo y 7 excelente. Es importante señalar, que se omite de los resultados, toda respuesta codificada con el numeral “99” correspondiente a la opción “No sabe/no contesta”, debido a que no corresponde a un valor de calificación, sino a una opción de codificación en el tratamiento de la no respuesta.

Para la presentación de los resultados, se ha calculado el Índice de Satisfacción Neta, ISN, el que es definido por la siguiente fórmula de cálculo:

$$ISN = (\%\ de\ notas\ 6\ y\ 7) - (\%\ de\ \ notas\ menor\ o\ igual\ a\ 4)$$



El ISN que corresponde a la diferencia de ambas proporciones tal como se define en el gráfico anterior, es un número entero que puede variar entre 0 y 100 y que nos ha permitido definir los siguientes niveles de satisfacción:

ALTO

El ISN obtenido es mayor a 75 y menor o igual a 100

MEDIO

El ISN obtenido es mayor a 50 y menor o igual a 75

BAJO

El ISN obtenido es menor o igual a 50

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados obtenidos en el estudio 2018:

DIMENSION I

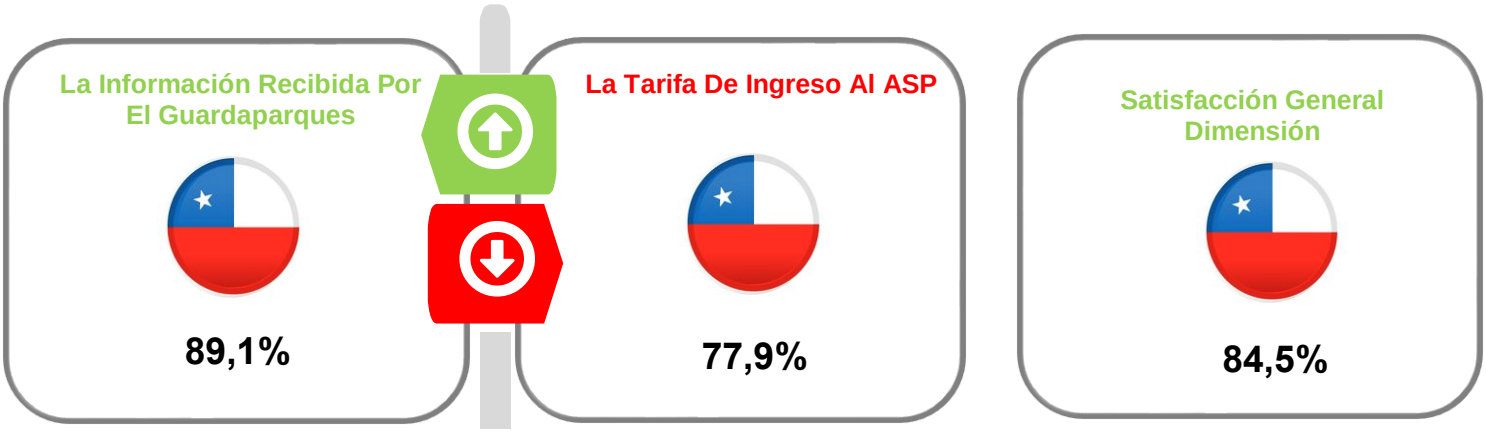
SERVICIO DE ACCESO

Se refiere a las condiciones y calidad de servicios dispuestos en las zonas de acceso de cada Área Silvestre Protegida.

Esta dimensión está compuesta por 6 atributos específicos y uno general, medidos en escala numérica de siete niveles:

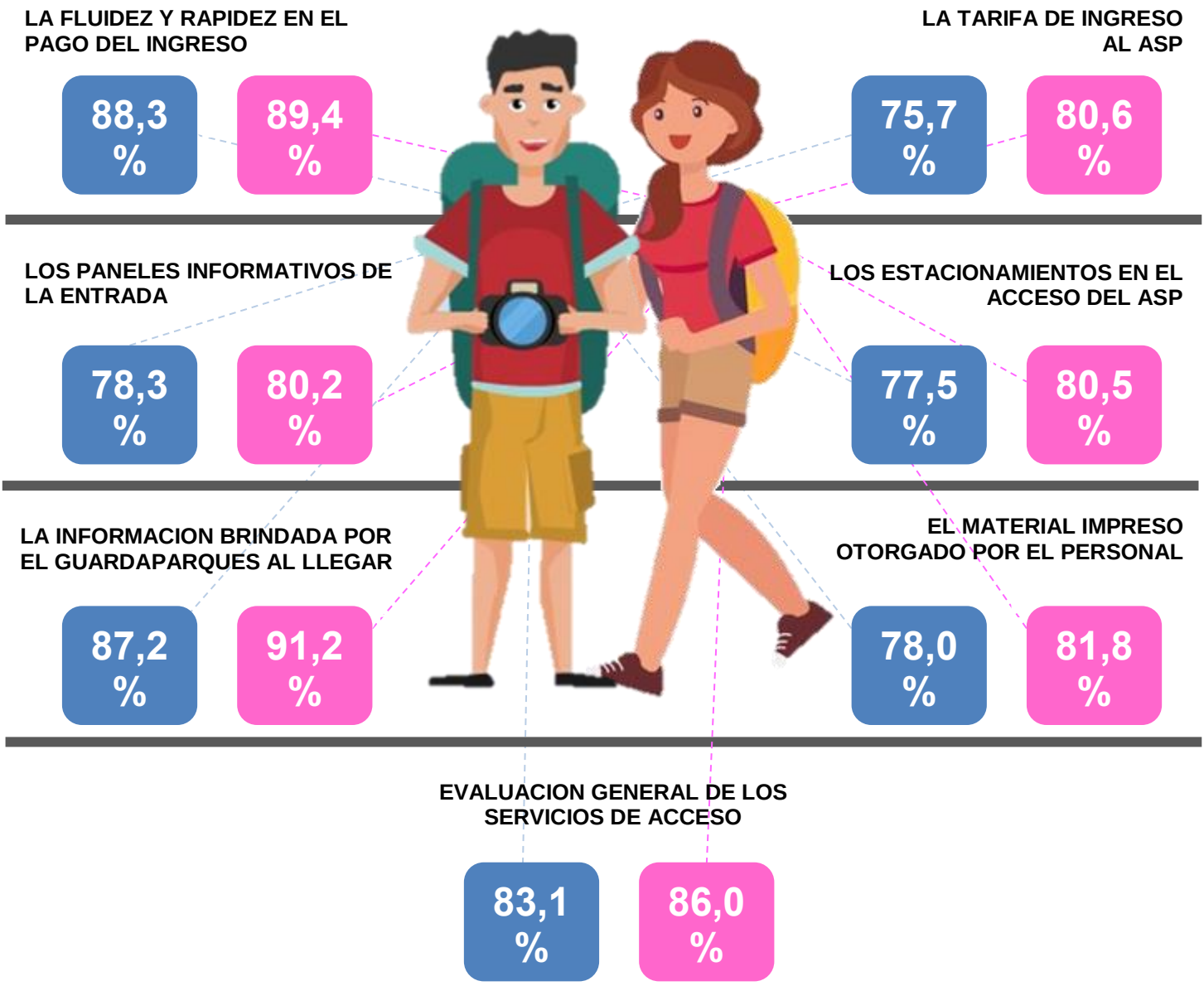
ATRIBUTOS EVALUADOS
La fluidez y rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF.
La tarifa de ingreso al Área Silvestre Protegida
Los paneles informativos de la entrada
Los estacionamientos en el acceso al Área Silvestre Protegida
La información que le dio el personal de Guarda parques a su llegada a la unidad.
El material impreso entregado por personal Guarda parques
Evaluación general de los servicios que se ofrecen en el acceso al Área Silvestre Protegida

SÍNTESIS COMPARATIVA
Atributos mejor y menor evaluados a nivel nacional



ENFOQUE DE GÉNERO

Indicador de satisfacción en la dimensión I: Servicios de acceso al ASP, según sexo del visitante



SÍNTESIS

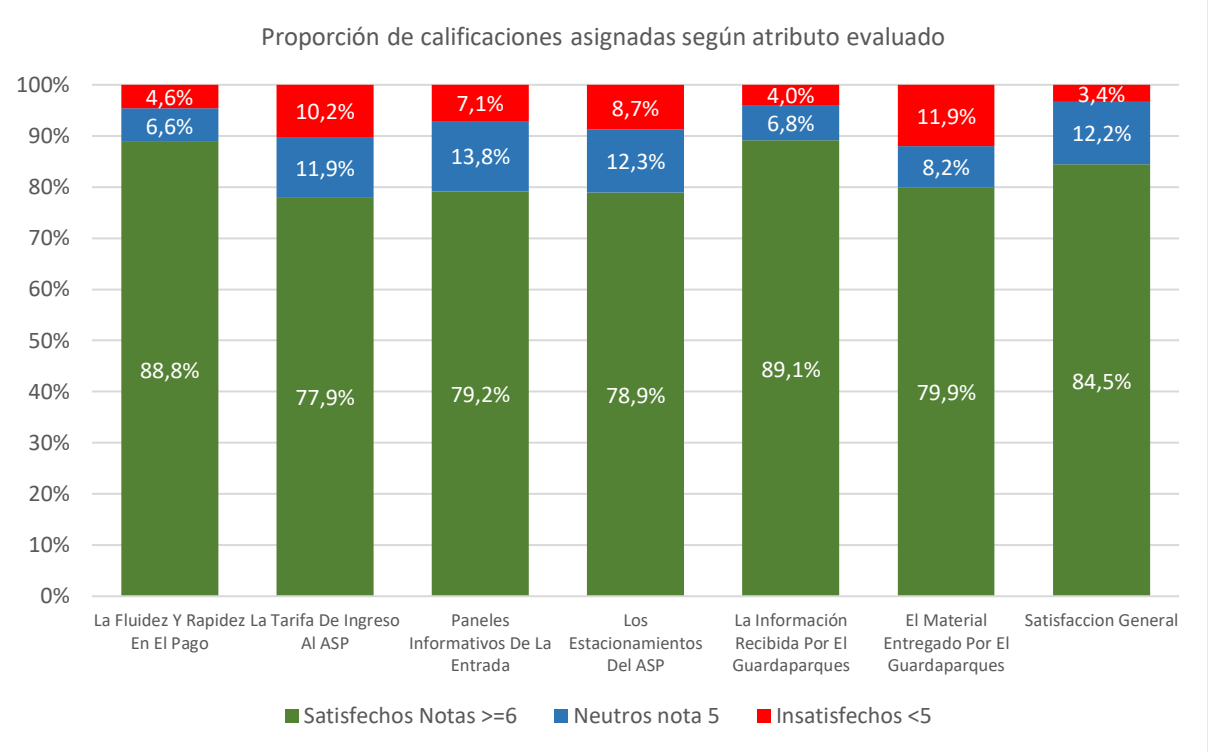
El 89,1% de los visitantes encuestados declara sentirse satisfecho con los procedimientos y medidas adoptadas en relación a la información que le dio el personal de guardaparques a su llegada, mientras que a nivel de ASP, destacan el Parque Nacional Nonguén y el Parque Nacional Queulat, que alcanzan un 98,5% y 21,0% de satisfacción ubicándose en el primer y último lugar respectivamente.

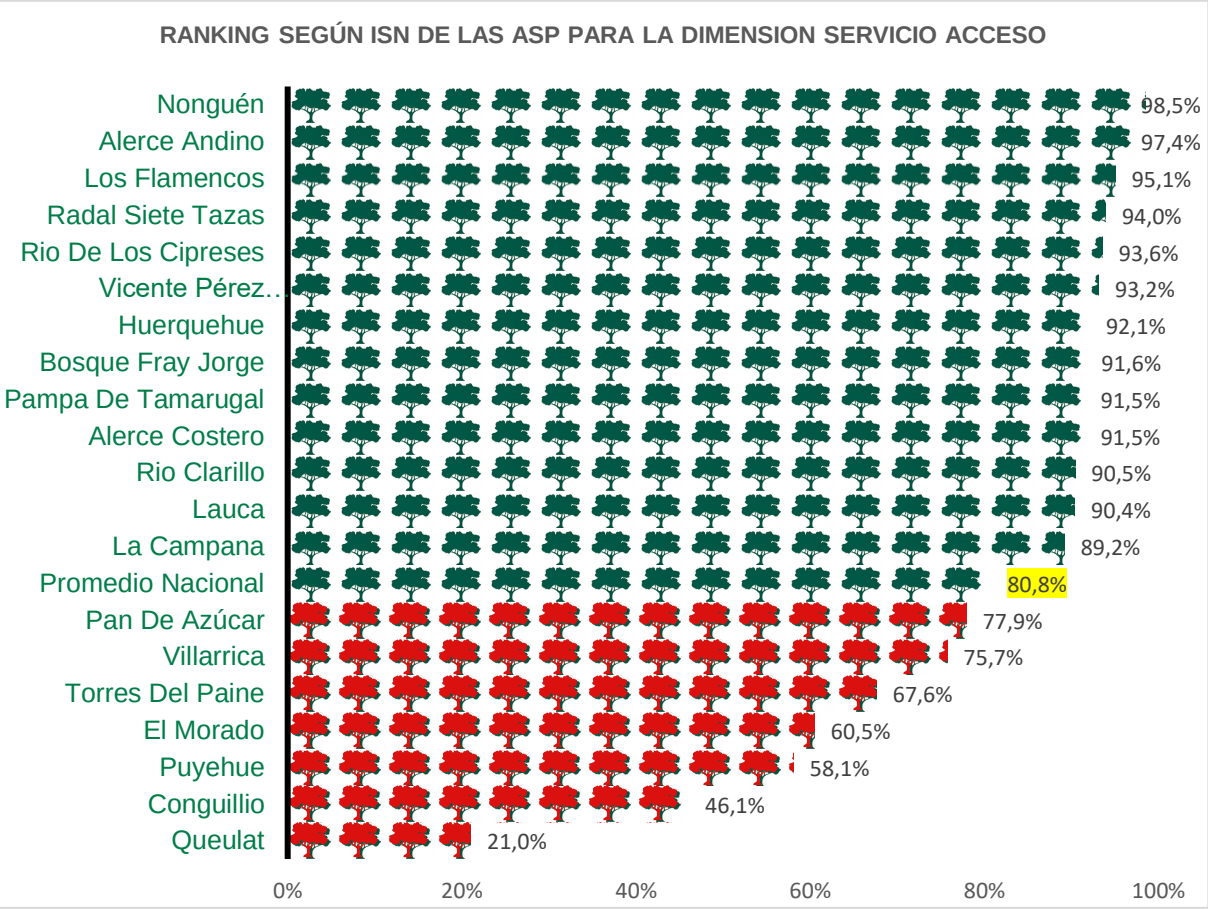
Respecto a los atributos evaluados en esta dimensión, la siguiente tabla resume a través del promedio general de calificaciones y del índice de satisfacción neta los resultados obtenidos:

ATRIBUTO	PROMEDIO GENERAL OBTENIDO	INDICE DE SATISFACCION NETA Nacional	NIVEL DE SATISFACCIÓN LOGRADO
La Fluidez Y Rapidez En El Pago Del Ingreso (Boletería)	**6,5**	**84,2**	**ALTO**
La Tarifa De Ingreso	**6,2**	**67,7**	**MEDIO**
Los Paneles Informativos De La Entrada	**6,2**	**72,1**	**MEDIO**
Los Estacionamientos En El Acceso	**6,1**	**70,2**	**MEDIO**
La Información Que Le Dio El Personal De Guardaparques A Su Llegada	**6,5**	**85,1**	**ALTO**
El Material Impreso Entregado Por Personal Guardaparque	**6,0**	**67,9**	**MEDIO**
En General, Y Considerando Todos Los Aspectos Analizados	**6,3**	**81,1**	**ALTO**

El mayor puntaje -85,1 puntos- corresponde a “la información que le dio el personal de guardaparques a su llegada” convirtiendo este atributo en el mejor evaluado, seguido por “la fluidez y rapidez en el pago del ingreso (boletería)” y “los paneles informativos de la entrada” que logran un 84,2 y 72,1 puntos de satisfacción neta respectivamente.

Por el lado contrario, los atributos “la tarifa de ingreso” y “el material impreso entregado por personal guardaparques” obtuvieron los menores resultados al alcanzar un 67,7 y 67,9 puntos de satisfacción neta respectivamente.


Proporción de calificaciones asignadas según atributo evaluado
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
4,6%
6,6%
88,8%
10,2%
11,9%
77,9%
7,1%
13,8%
79,2%
8,7%
12,3%
78,9%
4,0%
6,8%
89,1%
11,9%
8,2%
79,9%
3,4%
12,2%
84,5%
La Fluidez Y Rapidez En El Pago
La Tarifa De Ingreso Al ASP
Paneles Informativos De La Entrada
Los Estacionamientos Del ASP
La Información Recibida Por El Guardaparques
El Material Entregado Por El Guardaparques
Satisfaccion General
Satisfechos Notas >=6
Neutros nota 5
Insatisfechos <5


RANKING SEGÚN ISN DE LAS ASP PARA LA DIMENSION SERVICIO ACCESO
Nonguén 98,5%
Alerce Andino 97,4%
Los Flamencos 95,1%
Radal Siete Tazas 94,0%
Rio De Los Cipreses 93,6%
Vicente Pérez.. 93,2%
Huerquehue 92,1%
Bosque Fray Jorge 91,6%
Pampa De Tamarugal 91,5%
Alerce Costero 91,5%
Rio Clarillo 90,5%
Lauca 90,4%
La Campana 89,2%
Promedio Nacional 80,8%
Pan De Azúcar 77,9%
Villarrica 75,7%
Torres Del Paine 67,6%
El Morado 60,5%
Puyehue 58,1%
Conguillio 46,1%
Queulat 21,0%
0%
20%
40%
60%
80%
100%

DIMENSION II

PERSONAL GUARDAPARQUES

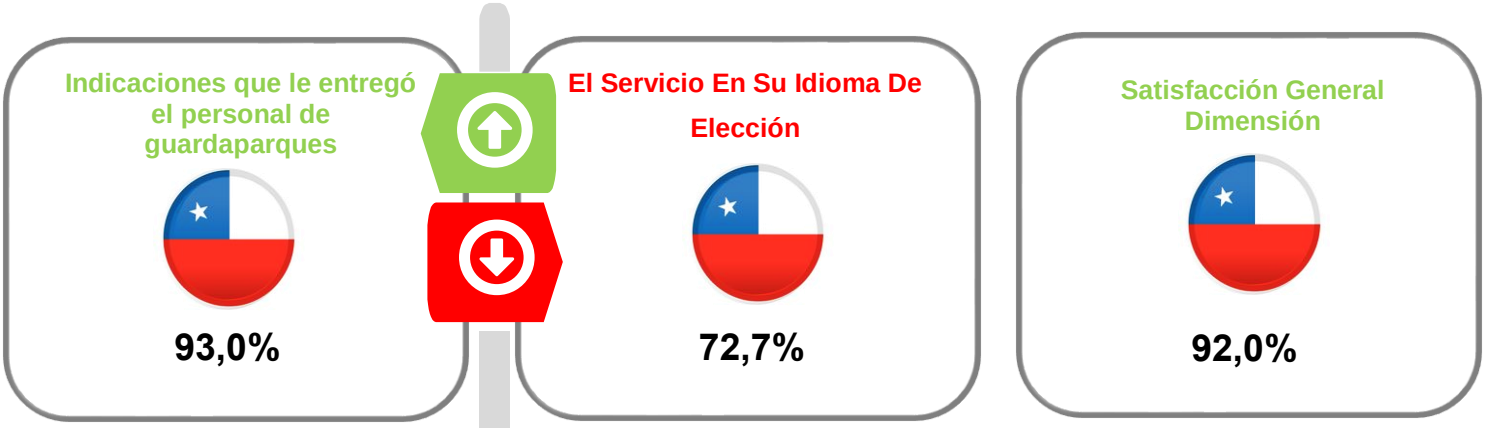
Se refiere a la calidad de servicio y trato otorgado por el personal Guarda parques al interior de las Áreas Silvestres Protegidas. Considera además una evaluación técnica respecto del desempeño del trabajo realizado.

Esta dimensión está compuesta por 6 atributos específicos y uno general, medidos en escala numérica de siete niveles:

ATRIBUTOS EVALUADOS
La disposición del personal de Guarda parques para atender las necesidades y demandas
La cantidad de Guarda parques presentes al interior de la unidad
La preparación del personal de Guarda parques
La pertinencia de las indicaciones que entregó el personal de Guarda parques
La presentación personal de los Guarda parques al interior de la unidad
El servicio en su idioma de elección (visitantes no hispano parlantes)
Evaluación general del personal Guarda parques

SÍNTESIS COMPARATIVA

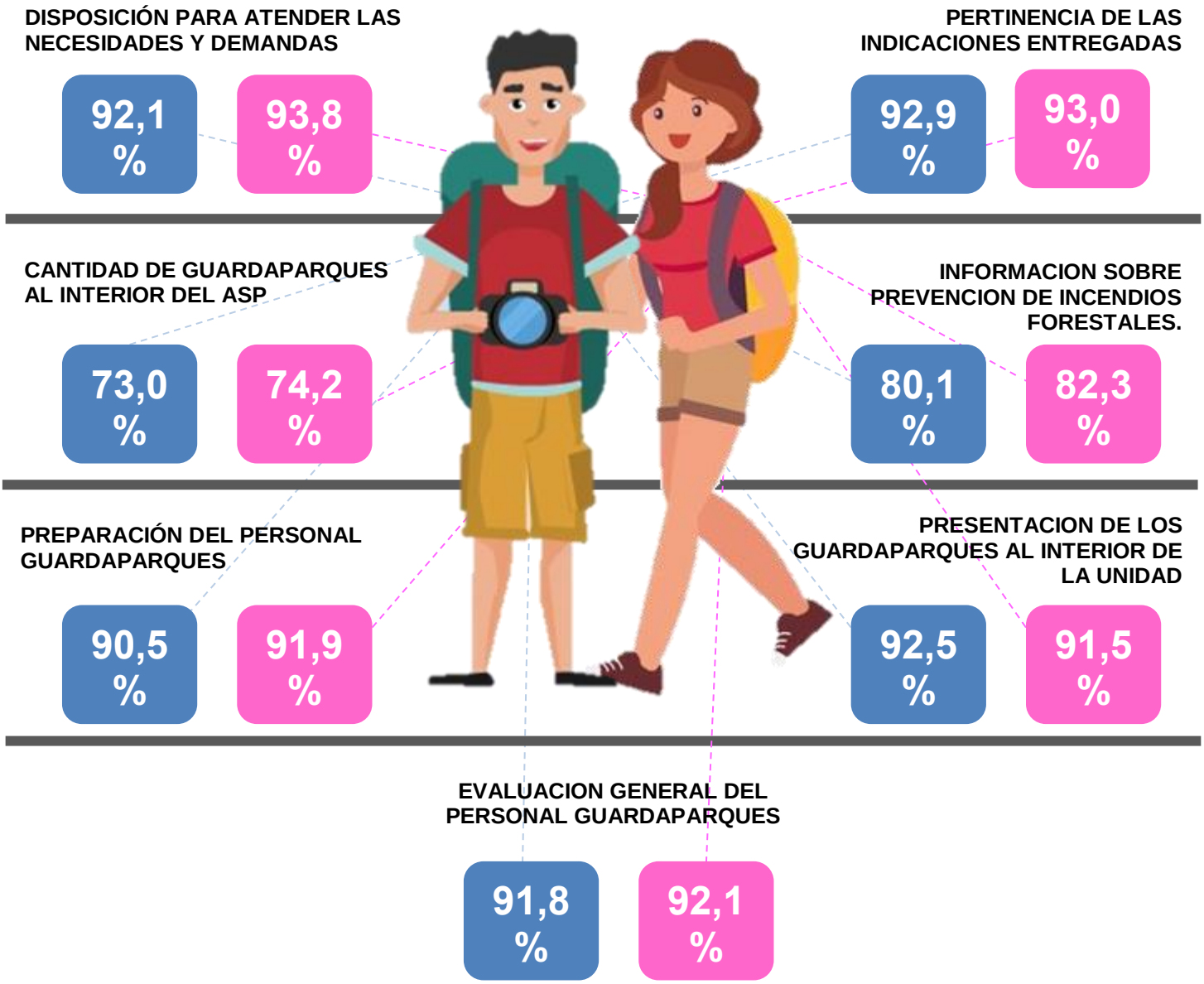
Atributos mejor y menor evaluados a nivel nacional y resultados obtenidos en esta ASP



ENFOQUE DE GÉNERO

Índices de satisfacción en la dimensión II:

Personal Guarda parques según sexo del visitante



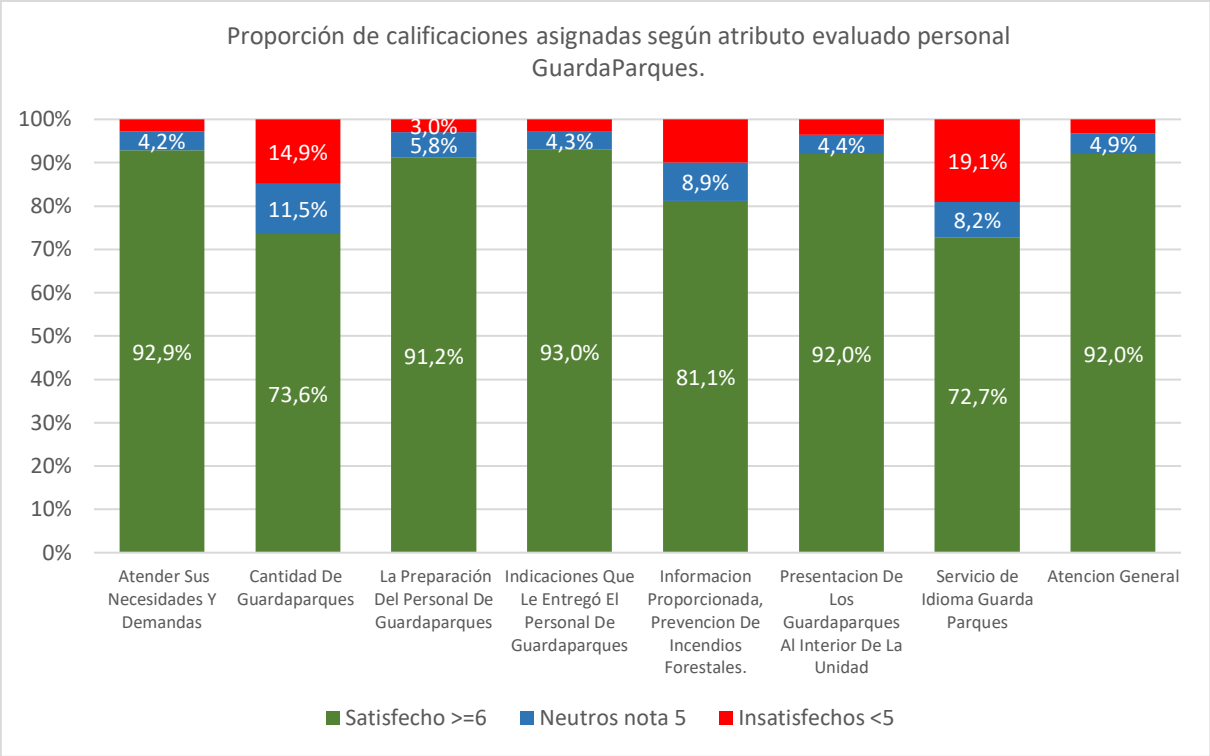
SÍNTESIS

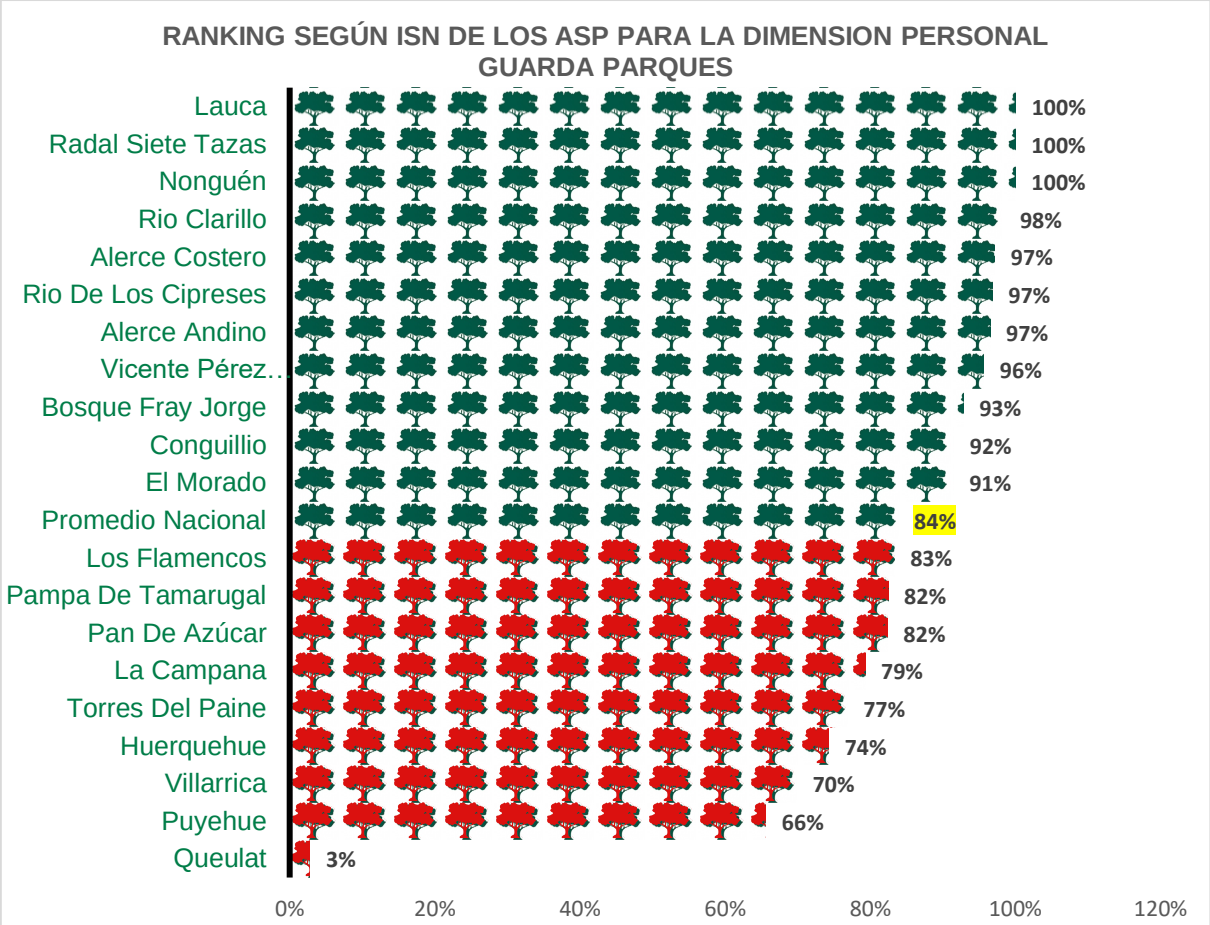
A nivel nacional, el 93,0% de los visitantes encuestados declara sentirse satisfecho con los procedimientos y medidas adoptadas en relación a “las indicaciones que le entregó el personal de guardaparques”, mientras que a nivel de ASP destacan el Parque Nacional Lauca y el Parque Nacional Queulat, que alcanzan un 100% y 3% de satisfacción ubicándose en el primer y último lugar respectivamente.

Respecto a los atributos evaluados en esta dimensión, la siguiente tabla resume a través del promedio general de calificaciones y del índice de satisfacción neta los resultados obtenidos:

ATRIBUTO	PROMEDIO GENERAL OBTENIDO	INDICE DE SATISFACCION NETA Nacional	NIVEL DE SATISFACCIÓN LOGRADO
Atender Sus Necesidades Y Demandas	**6,6**	**90,1**	**ALTO**
Cantidad De Guardaparques	**5,9**	**58,6**	**MEDIO**
La Preparación Del Personal De Guardaparques	**6,5**	**88,2**	**ALTO**
Indicaciones Que Le Entregó El Personal De Guardaparques	**6,6**	**90,2**	**ALTO**
Información Proporcionada, Prevención De Incendios Forestales.	**6,2**	**71,2**	**MEDIO**
Presentación De Los Guardaparques Al Interior De La Unidad	**6,6**	**88,4**	**ALTO**

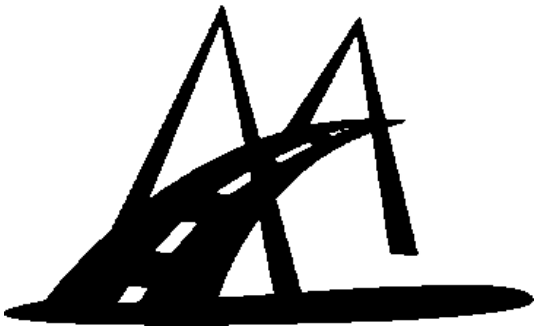
El mayor puntaje -90,2 puntos- corresponde a la opción “indicaciones que le entregó el personal de guardaparques” convirtiendo a este atributo en el mejor evaluado, seguido por “atender sus necesidades y demandas” y “presentación de los guardaparques al interior de la unidad” que logran un 90,1 y 88,4 puntos de satisfacción neta respectivamente. Por el lado contrario, los atributos “información proporcionada para la prevención de incendios forestales” y “cantidad de guardaparques” obtuvieron los menores resultados al alcanzar un 71,2 y 58,6 puntos de satisfacción neta respectivamente.


Proporción de calificaciones asignadas según atributo evaluado personal GuardaParques.
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
4,2%
92,9%
14,9%
11,5%
73,6%
3,0%
5,8%
91,2%
4,3%
93,0%
8,9%
81,1%
4,4%
92,0%
19,1%
8,2%
72,7%
4,9%
92,0%
Atender Sus Necesidades Y Demandas
Cantidad De Guardaparques
La Preparación Del Personal De Guardaparques
Indicaciones Que Le Entregó El Personal De Guardaparques
Informacion Proporcionada, Prevencion De Incendios Forestales.
Presentacion De Los Guardaparques Al Interior De La Unidad
Servicio de Idioma Guarda Parques
Atencion General
Satisfecho >=6
Neutros nota 5
Insatisfechos <5


RANKING SEGÚN ISN DE LOS ASP PARA LA DIMENSION PERSONAL GUARDA PARQUES
Lauca 100%
Radal Siete Tazas 100%
Nonguén 100%
Rio Clarillo 98%
Alerce Costero 97%
Rio De Los Cipreses 97%
Alerce Andino 97%
Vicente Pérez... 96%
Bosque Fray Jorge 93%
Conguillio 92%
El Morado 91%
Promedio Nacional 84%
Los Flamencos 83%
Pampa De Tamarugal 82%
Pan De Azúcar 82%
La Campana 79%
Torres Del Paine 77%
Huerquehue 74%
Villarrica 70%
Puyehue 66%
Queulat 3%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
120%

DIMENSION III

INFRAESTRUCTURA DEL ASP



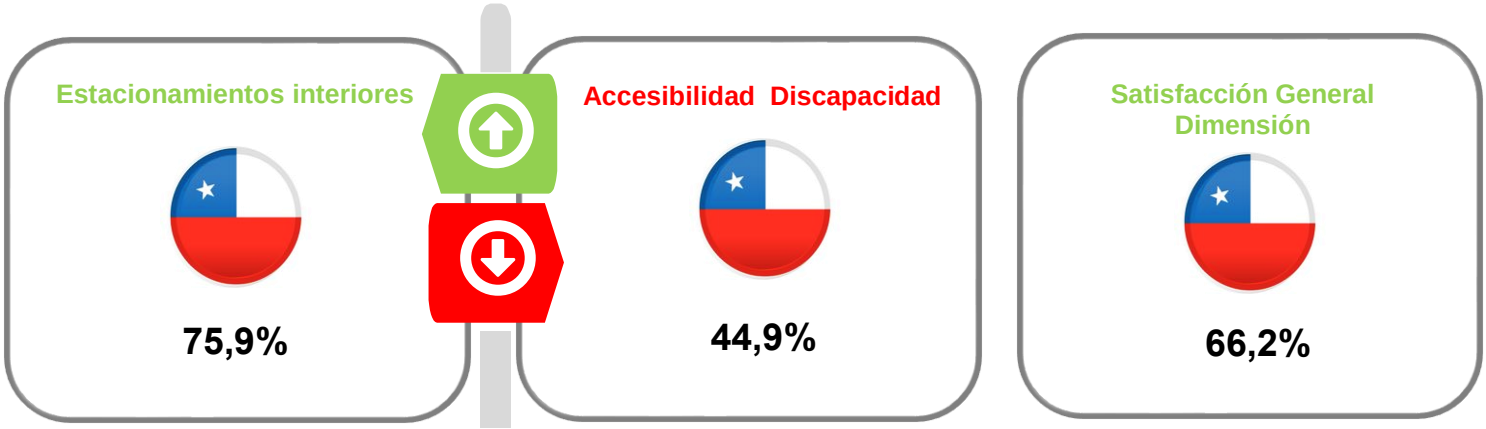
Se refiere a la calidad de servicio entregado por las diferentes instalaciones y estructuras dispuestas al interior de las ASP.

Esta dimensión está compuesta por 5 atributos específicos y uno general, medidos en escala numérica de siete niveles:

ATRIBUTOS EVALUADOS
Los servicios higiénicos
Disponibilidad de puntos de agua para consumo
Sistema de acopio de basura
Los letreros de ubicación
Caminos interiores
Evaluación general de la calidad de la infraestructura del Área Silvestre Protegida

S Í N T E S I S C O M P A R A T I V A

Atributos mejor y menor evaluados a nivel nacional y resultados obtenidos en esta ASP



ENFOQUE DE GÉNERO

Índices de satisfacción en la dimensión II:

Infraestructura de la ASP según sexo del visitante

Letreros De Ubicación
68,0 %
69,2 %

Áreas De Merienda
73,6 %
74,3 %

Áreas De Camping
73,2 %
76,4 %

Áreas De Cabañas O Refugios
71,9 %
69,7 %

Servicios Higiénicos
59,9 %
62,8 %

Puntos De Agua Para Consumo
53,5 %
58,4 %

Sistema De Acopio De Basura
66,7 %
70,3 %
63,5 %
67,8 %

Letreros De Ubicación
68,0 %
69,2 %

Abastecimiento De Provisiones
51,3 %
50,2 %

Caminos Interiores
70,0 %
74,2 %

Accesibilidad Discapacidad
43,5 %
46,5 %

General infraestructura
70,0 %
73,4 %

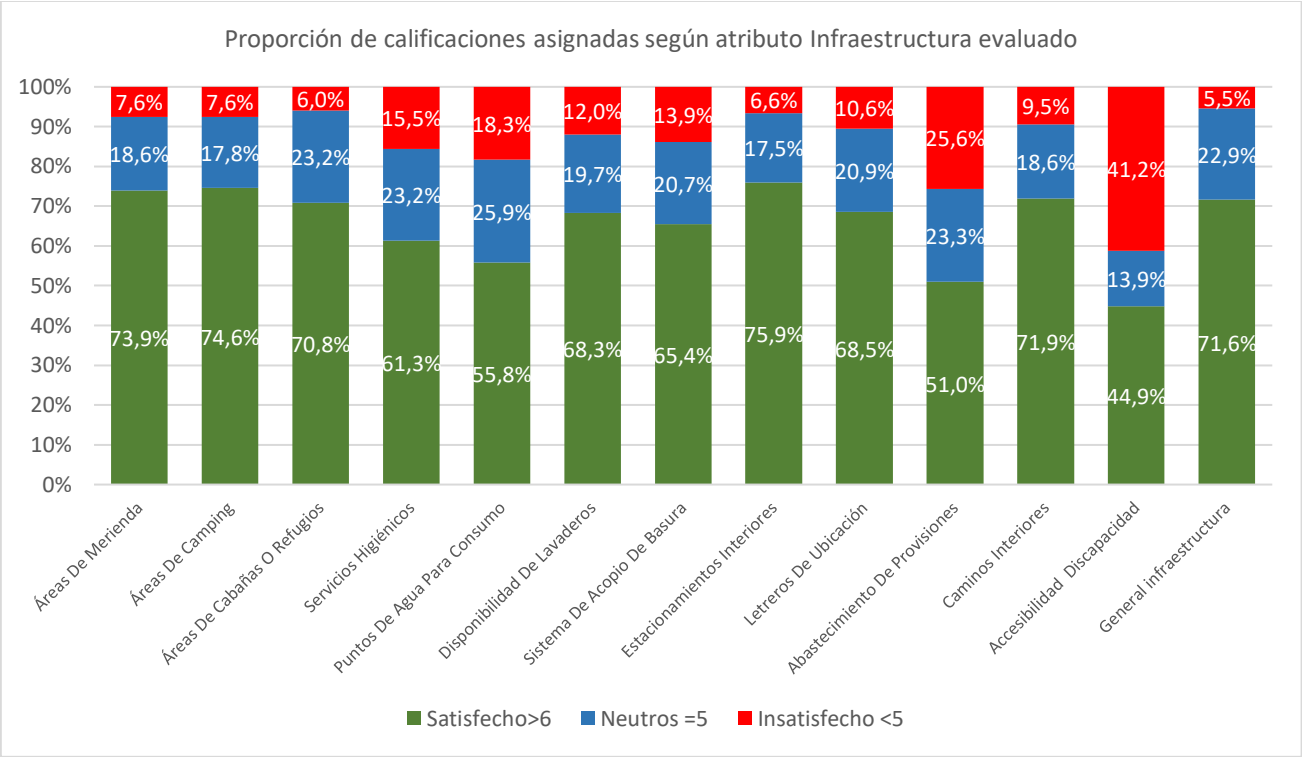
SÍNTESIS

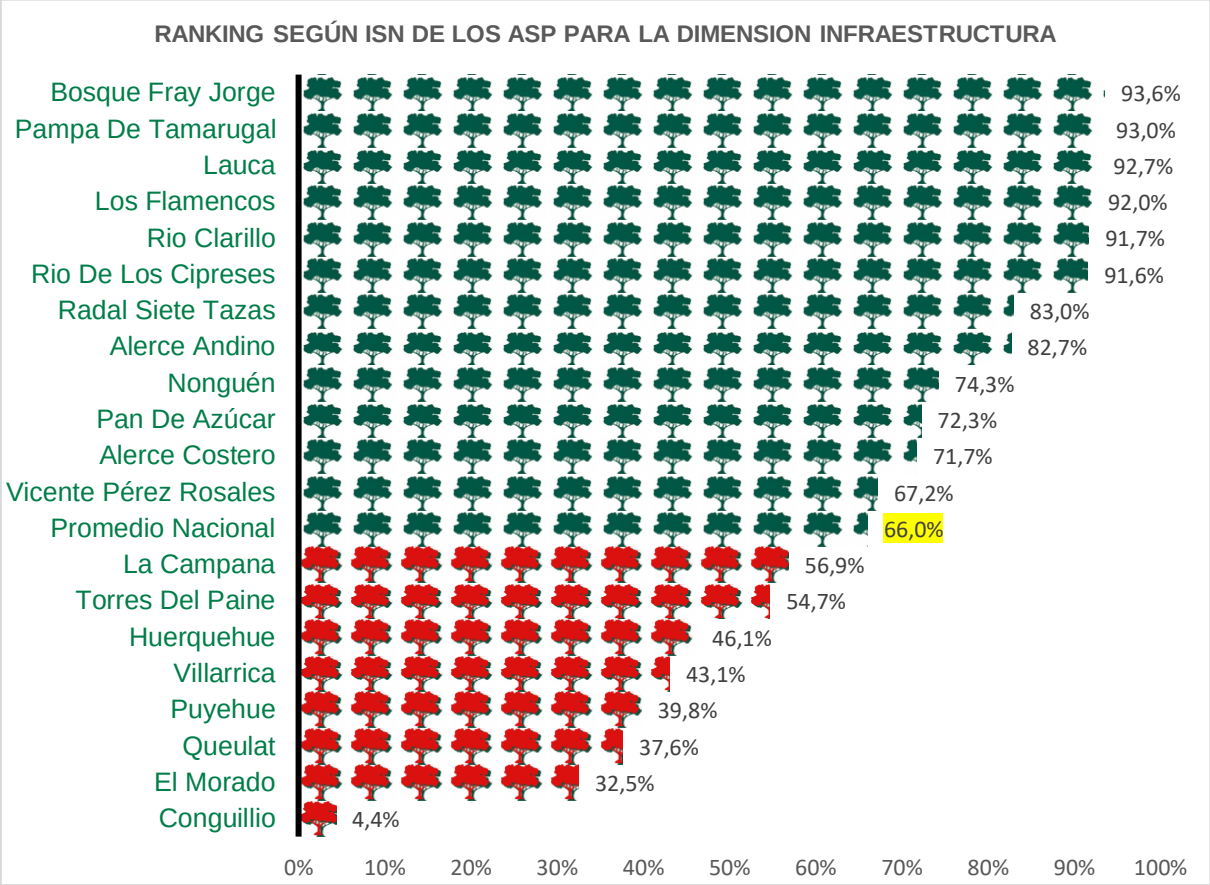
A nivel país, el 75,9% de los visitantes encuestados declara sentirse satisfecho con los procedimientos y medidas adoptadas en relación a estacionamientos interiores de la dimensión Infraestructura al interior de las Áreas Silvestres Protegidas, mientras que a nivel de ASP, destacan el Parque Bosque Fray Jorge y el Parque Nacional Conguillio, que alcanzan un 93,6% y 4,4% de satisfacción ubicándose en el primer y último lugar respectivamente.

Respecto a los atributos evaluados en esta dimensión, la siguiente tabla resume a través del promedio general de calificaciones y del índice de satisfacción neta los resultados obtenidos:

ATRIBUTO	PROMEDIO GENERAL OBTENIDO	INDICE DE SATISFACCION NETA Nacional	NIVEL DE SATISFACCIÓN LOGRADO
Áreas De Merienda	**6,1**	**66,3**	**MEDIO**
Áreas De Camping	**6,1**	**67,1**	**MEDIO**
Áreas De Cabañas O Refugios	**5,9**	**64,9**	**MEDIO**
Servicios Higiénicos	**5,7**	**45,7**	**BAJO**
Puntos De Agua Para Consumo	**5,5**	**37,5**	**BAJO**
Disponibilidad De Lavaderos	**5,9**	**56,3**	**MEDIO**
Sistema De Acopio De Basura	**5,8**	**51,6**	**MEDIO**
Estacionamientos Interiores	**6,1**	**69,3**	**MEDIO**
Letreros De Ubicación	**5,9**	**58,0**	**MEDIO**
Abastecimiento De Provisiones	**5,3**	**25,0**	**BAJO**
Caminos Interiores	**6,0**	**62,4**	**MEDIO**
Accesibilidad Discapacidad	**4,6**	**3,7**	**BAJO**

El mayor puntaje correspondiente a 69 puntos declara sentirse satisfecho con estacionamientos interiores convirtiendo a este atributo en el mejor evaluado, seguido por áreas de camping y áreas de merienda que logran un 67 y 66 puntos de satisfacción neta respectivamente. Por el lado contrario, los atributos accesibilidad para personas el situación de discapacidad y abastecimiento de provisiones obtuvieron los menores resultados al alcanzar un 3,7 y 25,0 puntos de satisfacción neta respectivamente.


Proporción de calificaciones asignadas según atributo Infraestructura evaluado
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
7,6% 18,6% 73,9%
7,6% 17,8% 74,6%
6,0% 23,2% 70,8%
15,5% 23,2% 61,3%
18,3% 25,9% 55,8%
12,0% 19,7% 68,3%
13,9% 20,7% 65,4%
6,6% 17,5% 75,9%
10,6% 20,9% 68,5%
25,6% 23,3% 51,0%
9,5% 18,6% 71,9%
41,2% 13,9% 44,9%
5,5% 22,9% 71,6%
Áreas De Merienda
Áreas De Camping
Áreas De Cabañas O Refugios
Servicios Higiénicos
Puntos De Agua Para Consumo
Disponibilidad De Lavaderos
Sistema De Acopio De Basura
Estacionamientos Interiores
Letreros De Ubicación
Abastecimiento De Provisiones
Caminos Interiores
Accesibilidad Discapacidad
General Infraestructura
Satisfecho>6
Neutros =5
Insatisfecho <5


RANKING SEGÚN ISN DE LOS ASP PARA LA DIMENSION INFRAESTRUCTURA
Bosque Fray Jorge 93,6%
Pampa De Tamarugal 93,0%
Lauca 92,7%
Los Flamencos 92,0%
Rio Clarillo 91,7%
Rio De Los Cipreses 91,6%
Radal Siete Tazas 83,0%
Alerce Andino 82,7%
Nonguén 74,3%
Pan De Azúcar 72,3%
Alerce Costero 71,7%
Vicente Pérez Rosales 67,2%
Promedio Nacional 66,0%
La Campana 56,9%
Torres Del Paine 54,7%
Huerquehue 46,1%
Villarrica 43,1%
Puyehue 39,8%
Queulat 37,6%
El Morado 32,5%
Conguillio 4,4%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%

DIMENSION IV

RECREACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

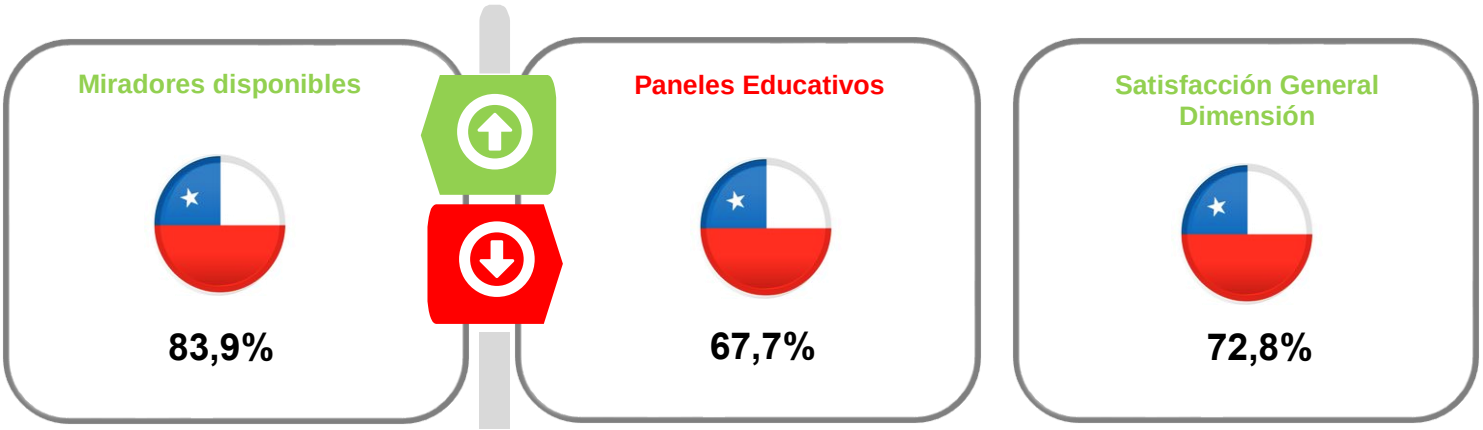
Se refiere a las diferentes alternativas dispuestas al interior de las ASP y cuyo fin radica en la entrega de información y la generación de actividades recreativas

Esta dimensión está compuesta por 4 atributos específicos y uno general, medidos en escala numérica de siete niveles:

ATRIBUTOS EVALUADOS
Centro de información Ambiental
Senderos educativos y recreativos
Miradores disponibles
Paneles educativos
Evaluación general de las actividades recreativas y la educación ambiental

SÍNTESIS COMPARATIVA

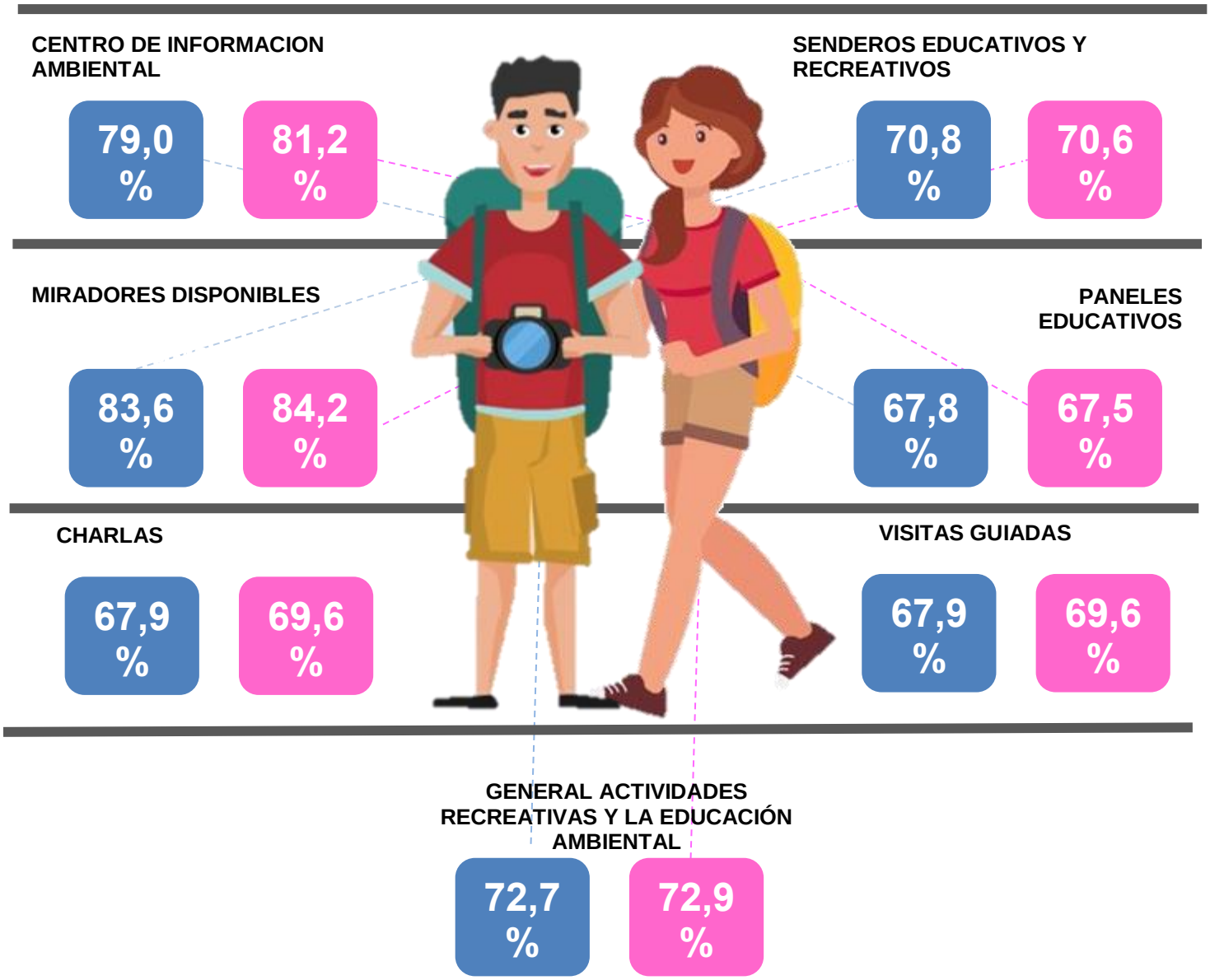
Atributos mejor y menor evaluados a nivel nacional y resultados obtenidos en esta ASP



ENFOQUE DE GÉNERO

Índices de satisfacción en la dimensión III:

Recreación y educación ambiental según sexo del visitante



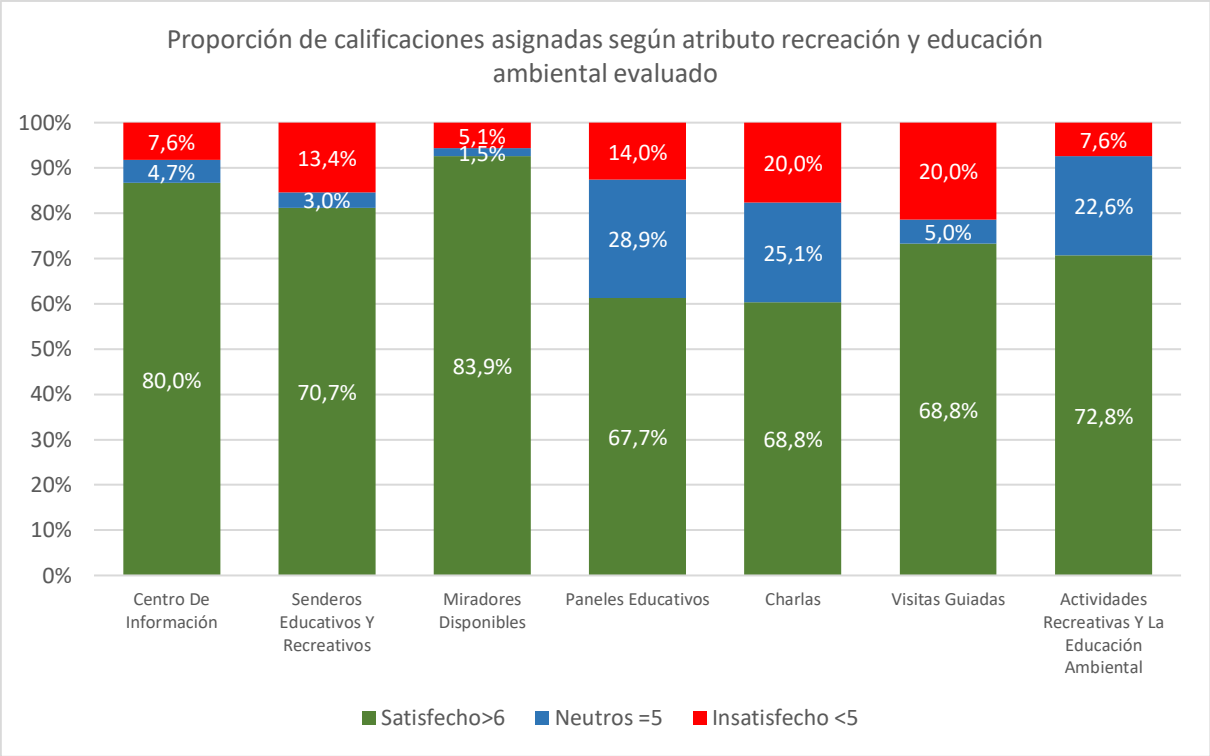
SÍNTESIS

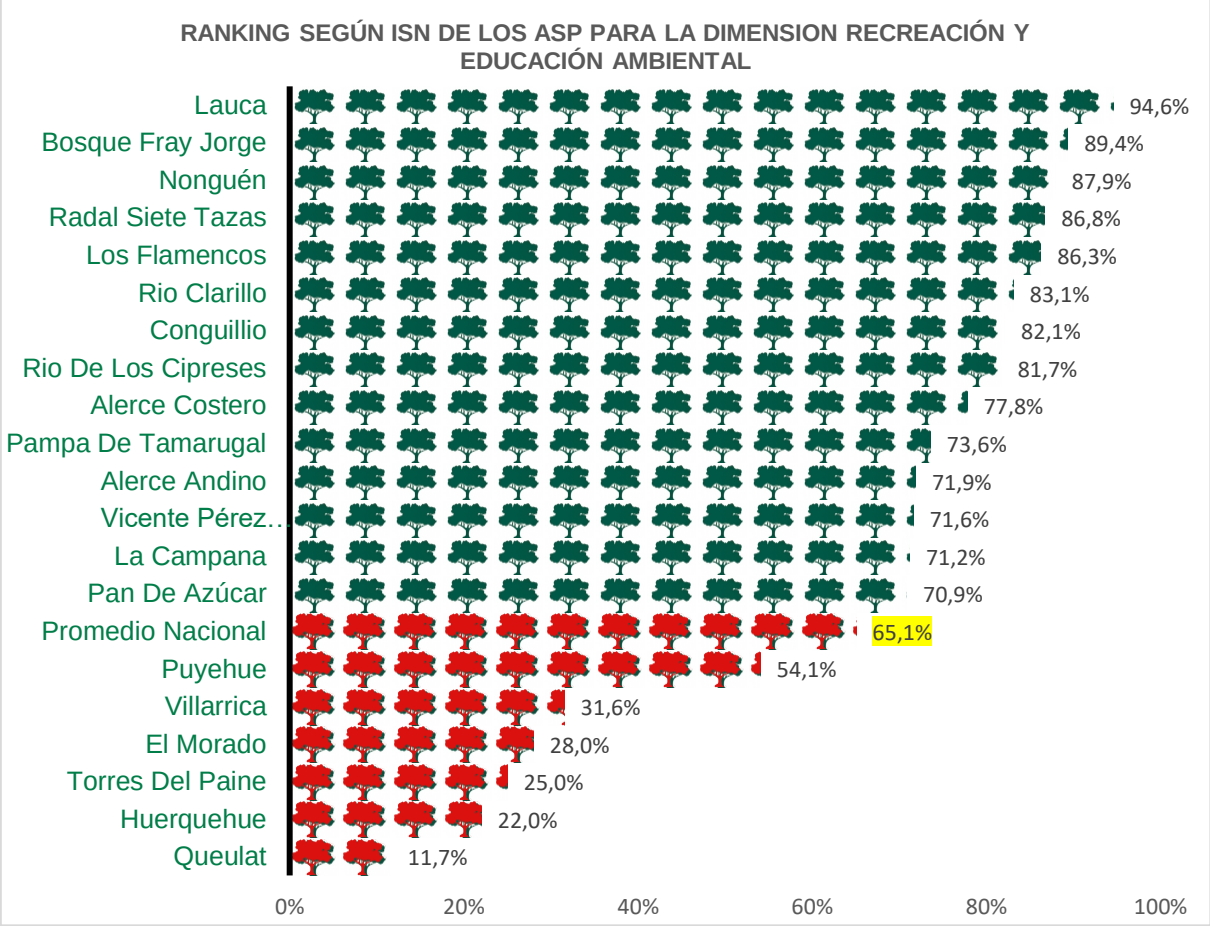
A nivel país, el 83,9% de los visitantes encuestados declara sentirse satisfecho con los procedimientos y medidas adoptadas en relación a miradores disponibles de la dimensión recreación y educación ambiental al interior de las Áreas Silvestres Protegidas, mientras que a nivel de ASP, destacan el Parque Lauca y el Parque Nacional Queulat, que alcanzan un 94,6% y 11,7% de satisfacción ubicándose en el primer y último lugar respectivamente.

Respecto a los atributos evaluados en esta dimensión, la siguiente tabla resume a través del promedio general de calificaciones y del índice de satisfacción neta los resultados obtenidos:

ATRIBUTO	PROMEDIO GENERAL OBTENIDO	INDICE DE SATISFACCION NETA		NIVEL DE SATISFACCIÓN LOGRADO
		Nacional	Nacional	
Centro De Información	**6,2**		**72,5**	**MEDIO**
Senderos Educativos Y Recreativos	**5,9**		**57,3**	**MEDIO**
Miradores Disponibles	**6,3**		**78,7**	**ALTO**
Paneles Educativos	**5,8**		**53,7**	**MEDIO**
Charlas	**5,5**		**48,7**	**BAJO**
Visitas Guiadas	**5,5**		**48,7**	**BAJO**
Actividades Recreativas Y La Educación Ambiental	**5,9**		**65,2**	**MEDIO**

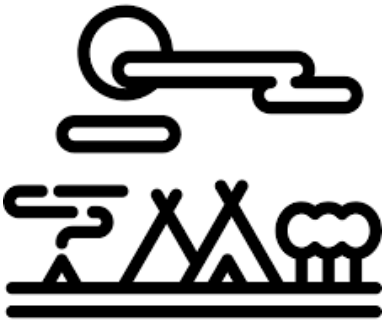
El mayor puntaje, correspondiente a 78,7 puntos declara sentirse satisfecho con los miradores disponibles convirtiendo a este atributo en el mejor evaluado, seguido por centro de información y senderos educativos y recreativos que logran un 72,5 y 57,3 puntos de satisfacción neta respectivamente. Por el lado contrario, los atributos charlas y visitas guiadas obtuvieron los menores resultados al alcanzar ambas un 48,7 puntos de satisfacción neta.


Proporción de calificaciones asignadas según atributo recreación y educación ambiental evaluado
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
7,6%
4,7%
80,0%
13,4%
3,0%
70,7%
5,1%
1,5%
83,9%
14,0%
28,9%
67,7%
20,0%
25,1%
68,8%
20,0%
5,0%
68,8%
7,6%
22,6%
72,8%
Centro De Información
Senderos Educativos Y Recreativos
Miradores Disponibles
Paneles Educativos
Charlas
Visitas Guiadas
Actividades Recreativas Y La Educación Ambiental
Satisfecho>6
Neutros =5
Insatisfecho <5


RANKING SEGÚN ISN DE LOS ASP PARA LA DIMENSION RECREACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL
Lauca 94,6%
Bosque Fray Jorge 89,4%
Nonguén 87,9%
Radal Siete Tazas 86,8%
Los Flamencos 86,3%
Rio Clarillo 83,1%
Conguillio 82,1%
Rio De Los Cipreses 81,7%
Alerce Costero 77,8%
Pampa De Tamarugal 73,6%
Alerce Andino 71,9%
Vicente Pérez.. 71,6%
La Campana 71,2%
Pan De Azúcar 70,9%
Promedio Nacional 65,1%
Puyehue 54,1%
Villarrica 31,6%
El Morado 28,0%
Torres Del Paine 25,0%
Huerquehue 22,0%
Queulat 11,7%
0%
20%
40%
60%
80%
100%

DIMENSION V

ZONA ALEDAÑA



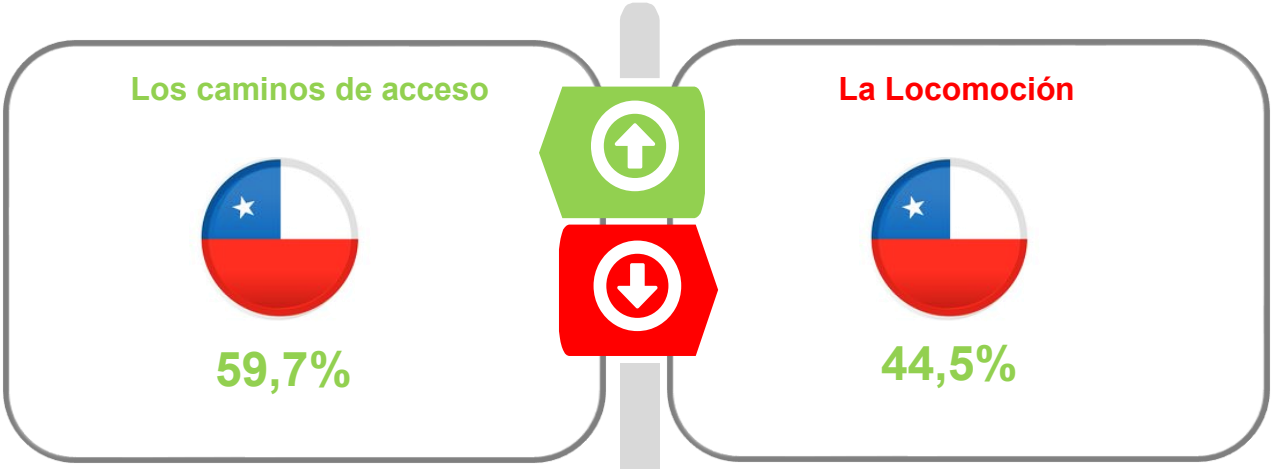
Se refiere a los servicios provistos en los poblados continuos a las ASP y la oferta turística ofertada.

Esta dimensión está compuesta por 7 atributos específicos y uno general, medidos en escala numérica de siete niveles:

ATRIBUTOS EVALUADOS
Los caminos de acceso al Área Silvestre Protegida
La señalización de la ruta para acceder al Área Silvestre Protegida
Los almacenes para ventas de alimentos en la zona aledaña
Los restaurantes o lugares para comer en la zona aledaña
Los servicios turísticos de la zona aledaña
La información turística de la zona aledaña
La locomoción de la zona aledaña
Evaluación general de los servicios de la zona aledaña.

SÍNTESIS COMPARATIVA

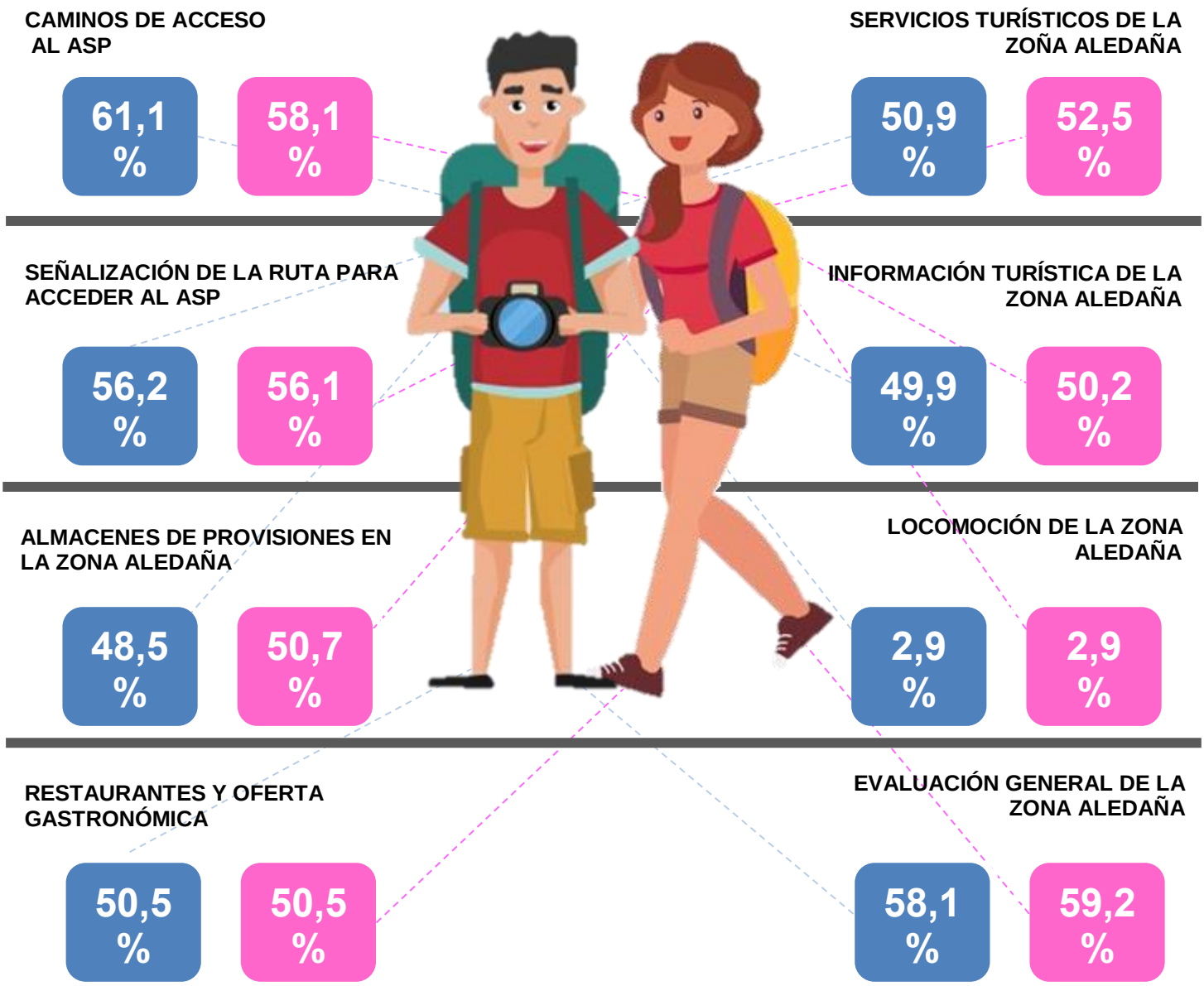
Atributos mejor y menor evaluados a nivel nacional y resultados obtenidos en esta ASP



ENFOQUE DE GÉNERO

Índices de satisfacción en la dimensión II:

Infraestructura de la ASP según sexo del visitante



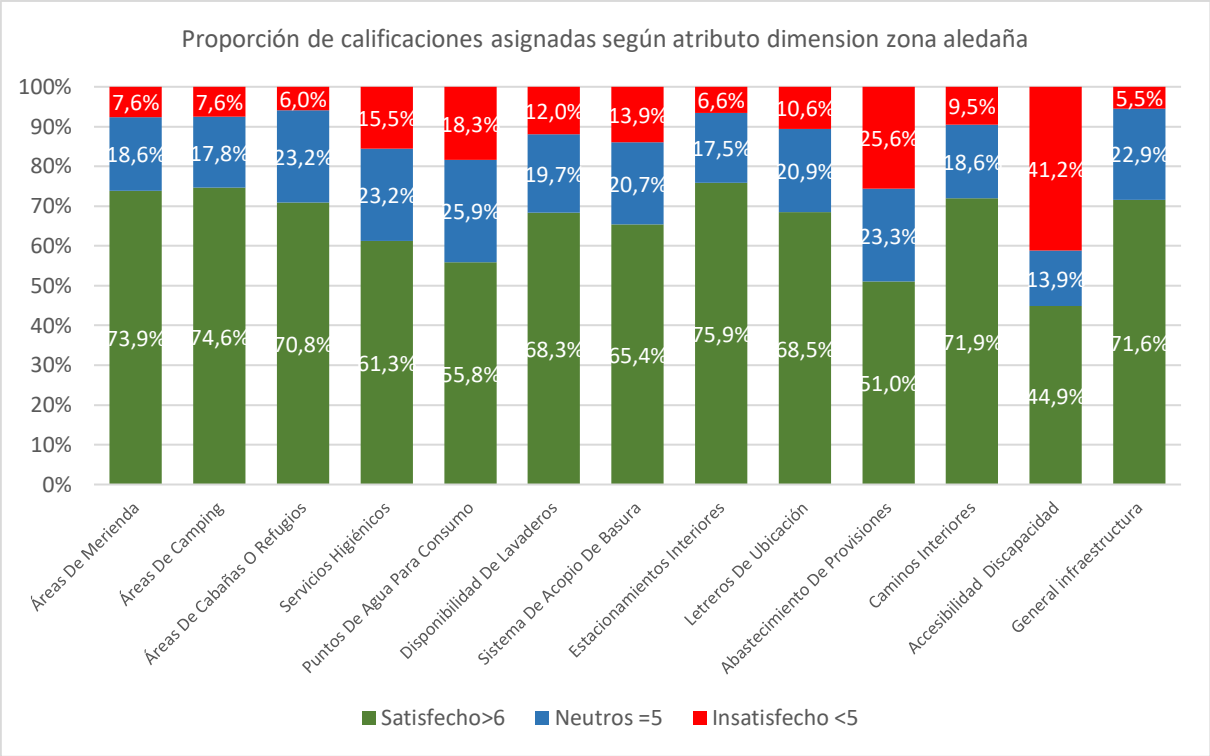
SÍNTESIS

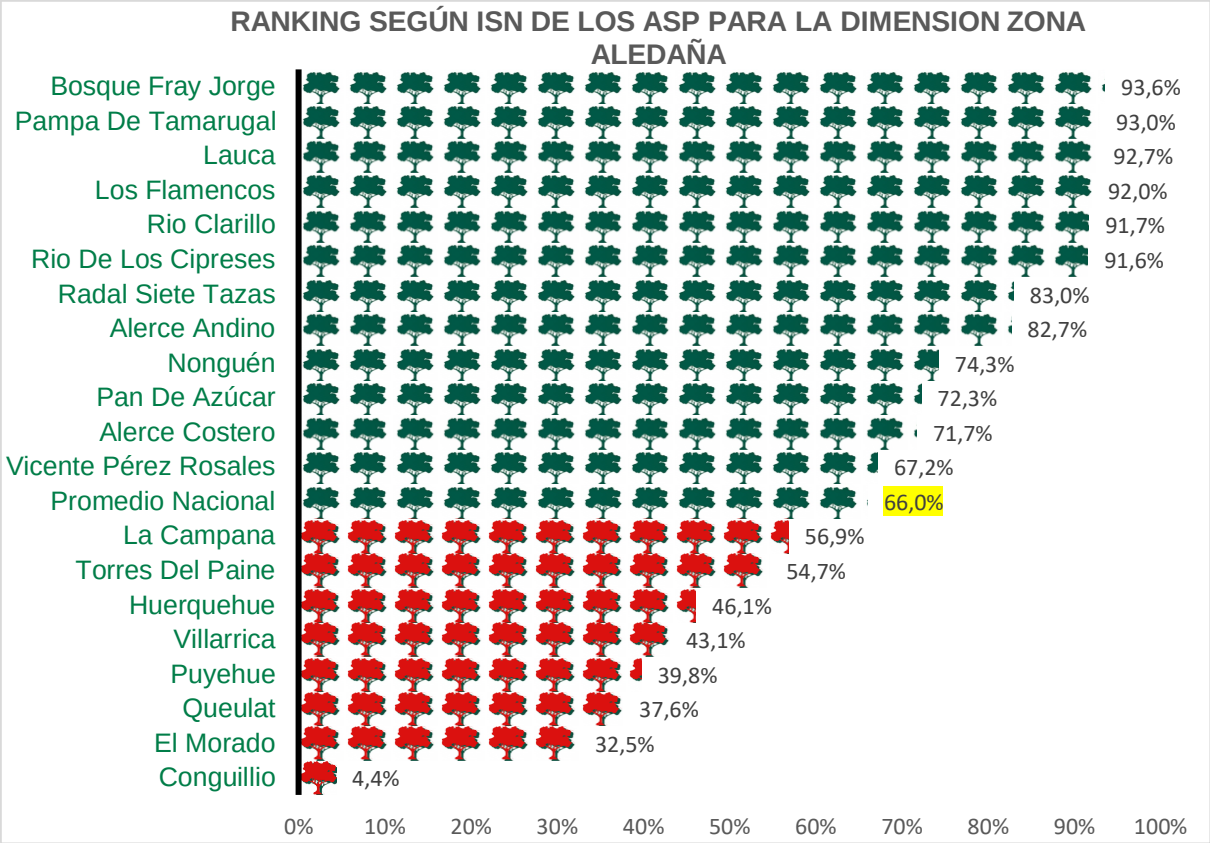
A nivel país, el 59,7% de los visitantes encuestados declara sentirse satisfecho con los procedimientos y medidas adoptadas en relación a los caminos de acceso en relación a las Zonas Aledañas de las Áreas Silvestres Protegidas, mientras que a nivel de ASP, destacan el Parque Los Flamencos y el Parque Nacional Radal Siete Tazas, que alcanzan un 95,4% y -51,1% de satisfacción ubicándose en el primer y último lugar respectivamente.

Respecto a los atributos evaluados en esta dimensión, la siguiente tabla resume a través del promedio general de calificaciones y del índice de satisfacción neta los resultados obtenidos:

ATRIBUTO	PROMEDIO GENERAL OBTENIDO	INDICE DE SATISFACCION NETA Nacional	NIVEL DE SATISFACCIÓN LOGRADO
Los Caminos De Acceso	**5,6**	**39,4**	**BAJO**
La Señalización De La Ruta Para Acceder	**5,5**	**34,5**	**BAJO**
Los Almacenes Para Ventas De Alimentos	**5,2**	**21,6**	**BAJO**
Los Restaurantes o Lugares Para Comer	**5,2**	**23,6**	**BAJO**
Los Servicios Turísticos	**5,3**	**25,8**	**BAJO**
La Información Turística	**5,2**	**20,6**	**BAJO**
La Locomoción	**5,0**	**13,8**	**BAJO**

El mayor puntaje correspondiente a 39,4 puntos, declara sentirse satisfecho con los caminos de acceso convirtiendo a este atributo en el mejor evaluado, seguido por la señalización de la ruta para acceder y los servicios turísticos que logran un 34,5 y 25,8 puntos de satisfacción neta respectivamente. Por el lado contrario, los atributos la locomoción y la información turística obtuvieron los menores resultados al alcanzar un 13,8 y 20,6 puntos de satisfacción neta respectivamente.


Proporción de calificaciones asignadas según atributo dimension zona aledaña
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Áreas De Merienda: 73,9% 18,6% 7,6%
Áreas De Camping: 74,6% 17,8% 7,6%
Áreas De Cabañas O Refugios: 70,8% 23,2% 6,0%
Servicios Higiénicos: 61,3% 23,2% 15,5%
Puntos De Agua Para Consumo: 55,8% 25,9% 18,3%
Disponibilidad De Lavaderos: 68,3% 19,7% 12,0%
Sistema De Acopio De Basura: 65,4% 20,7% 13,9%
Estacionamientos Interiores: 75,9% 17,5% 6,6%
Letreros De Ubicación: 68,5% 20,9% 10,6%
Abastecimiento De Provisiones: 51,0% 23,3% 25,6%
Caminos Interiores: 71,9% 18,6% 9,5%
Accesibilidad Discapacidad: 44,9% 13,9% 41,2%
General infraestructura: 71,6% 22,9% 5,5%
Satisfecho>6
Neutros =5
Insatisfecho <5


RANKING SEGÚN ISN DE LOS ASP PARA LA DIMENSION ZONA ALEDAÑA
Bosque Fray Jorge 93,6%
Pampa De Tamarugal 93,0%
Lauca 92,7%
Los Flamencos 92,0%
Rio Clarillo 91,7%
Rio De Los Cipreses 91,6%
Radal Siete Tazas 83,0%
Alerce Andino 82,7%
Nonguén 74,3%
Pan De Azúcar 72,3%
Alerce Costero 71,7%
Vicente Pérez Rosales 67,2%
Promedio Nacional 66,0%
La Campana 56,9%
Torres Del Paine 54,7%
Huerquehue 46,1%
Villarrica 43,1%
Puyehue 39,8%
Queulat 37,6%
El Morado 32,5%
Conguillio 4,4%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%

OPORTUNIDADES DE MEJORA

04

1. ASPECTOS A MEJORAR

2. EVOLUCIÓN DE LOS SEVICIOS DE LAS ASP

3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

ASPECTOS A MEJORAR

¿Qué mejoras incorporaría?

Tras la consulta a los visitantes ¿qué mejoras incorporaría al Parque Nacional?, se categorizaron 3.641 comentarios distribuidos en 18 categorías emergentes.

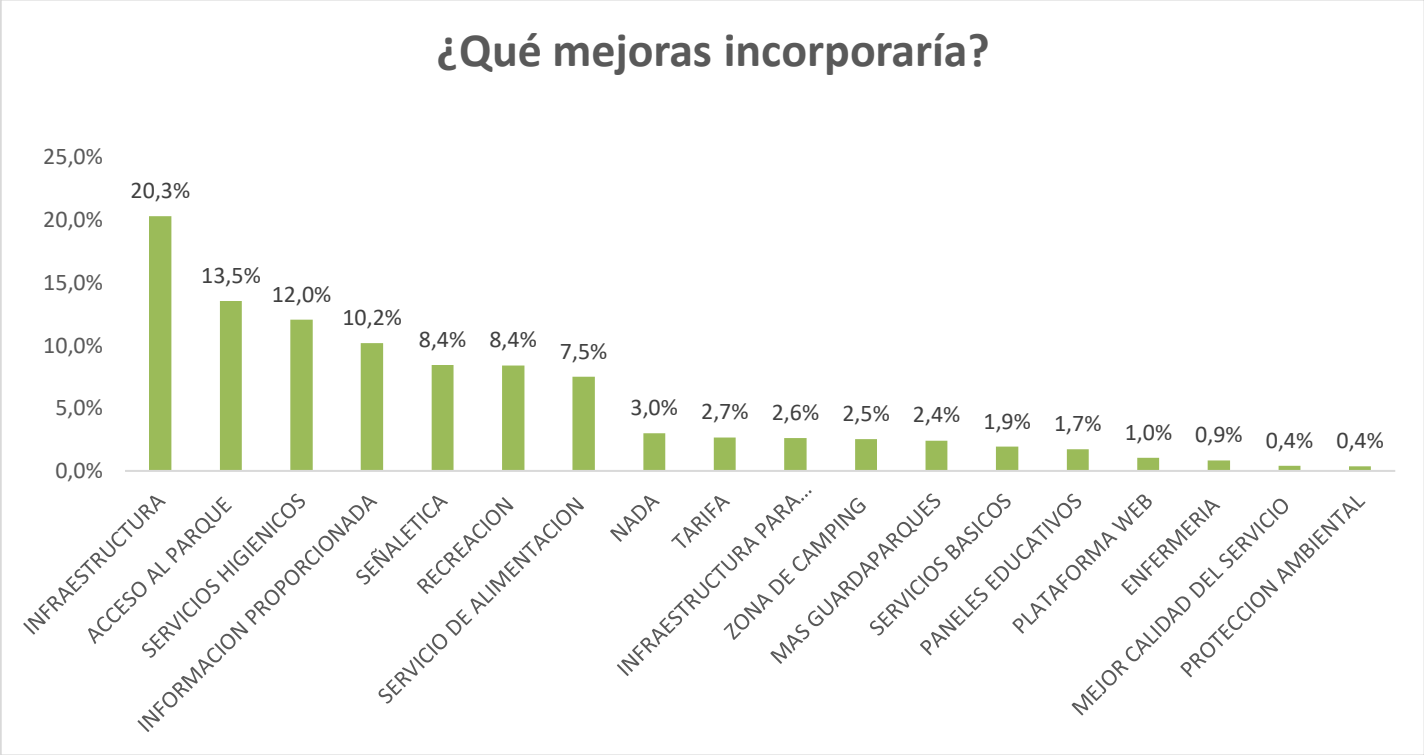


Figura N°1 Qué mejoras incorporaría. Base: 3.641

Recomendaría a otras personas visitar esta ASP

A pesar de las variadas opiniones que puedan presentar los visitantes a lo largo de este estudio, el 99,2% de ellos, recomendaría a otra persona visitar el Parque donde fueron encuestados.

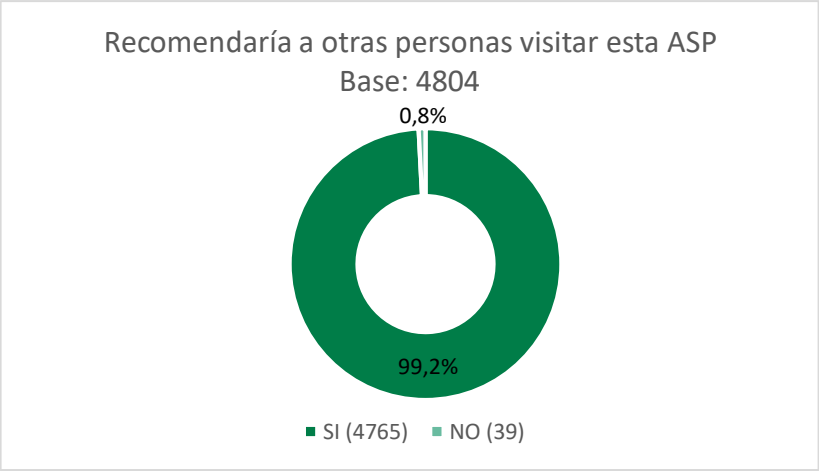


Figura N°2 Recomendaría a otras personas visitar esta ASP. Base: 4804

Evolución de los servicios ofrecidos por la ASP.

A todos los encuestados que han visitado la unidad por más de una vez se les consultó por la evolución de los servicios que ofrecen las ASP, categorizando dicha evolución a trasvés de la siguiente escala de percepciones: han mejorado, han empeorado, se mantienen igual. Frente a esto el 58,6% opina que “han Mejorado”, otro 38,8% que “se mantienen igual”, un 2,6% que “han desmejorado”.

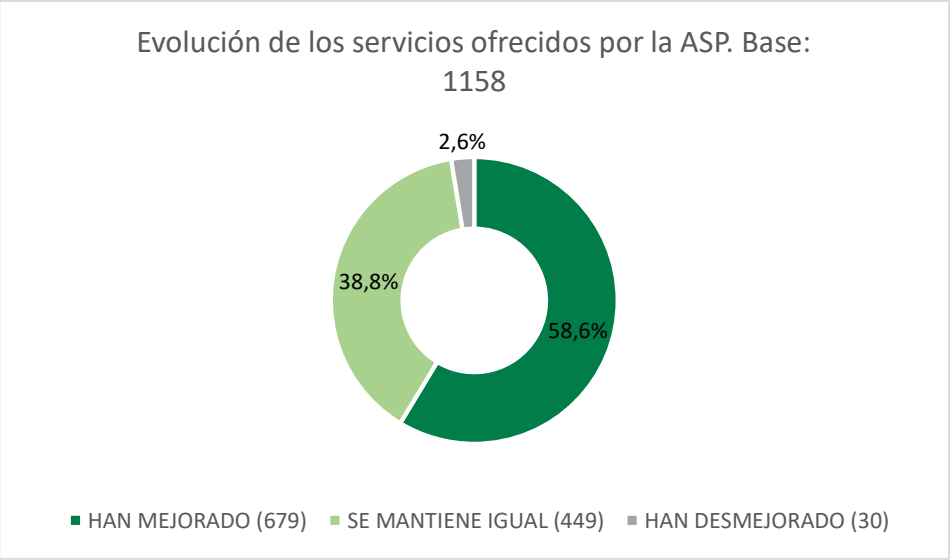


Figura N°3 Evolución de los servicios ofrecidos por la ASP. Base: 1158

Al analizar las opiniones relativas a la evolución de las ASP, es posible identificar que la mayor parte de los visitantes, independiente de su grupo de edad, percibe que los parques, reservas y monumentos han mantenido la calidad de sus servicios. Las segundas mayorías de cada grupo etario declaran que las ASP han mejorado mientras que la minoría opina que los servicios han desmejorado respecto a su primera visita.

Es importante destacar que las percepciones de los visitantes jóvenes (18 a 29 años) y adultos (30 a 50 años) varía mínimamente entre un grupo y otro, no así en el grupo de visitantes que posee entre 51 y 64 años puestos que más del 60% de ellos señalan la opción se ha mantenido.

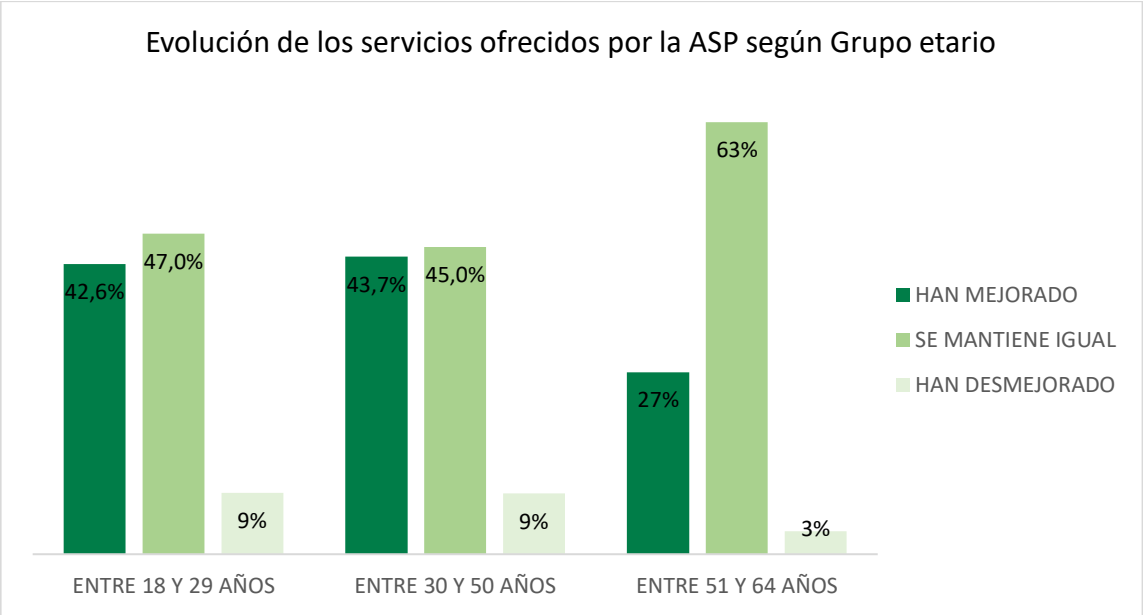


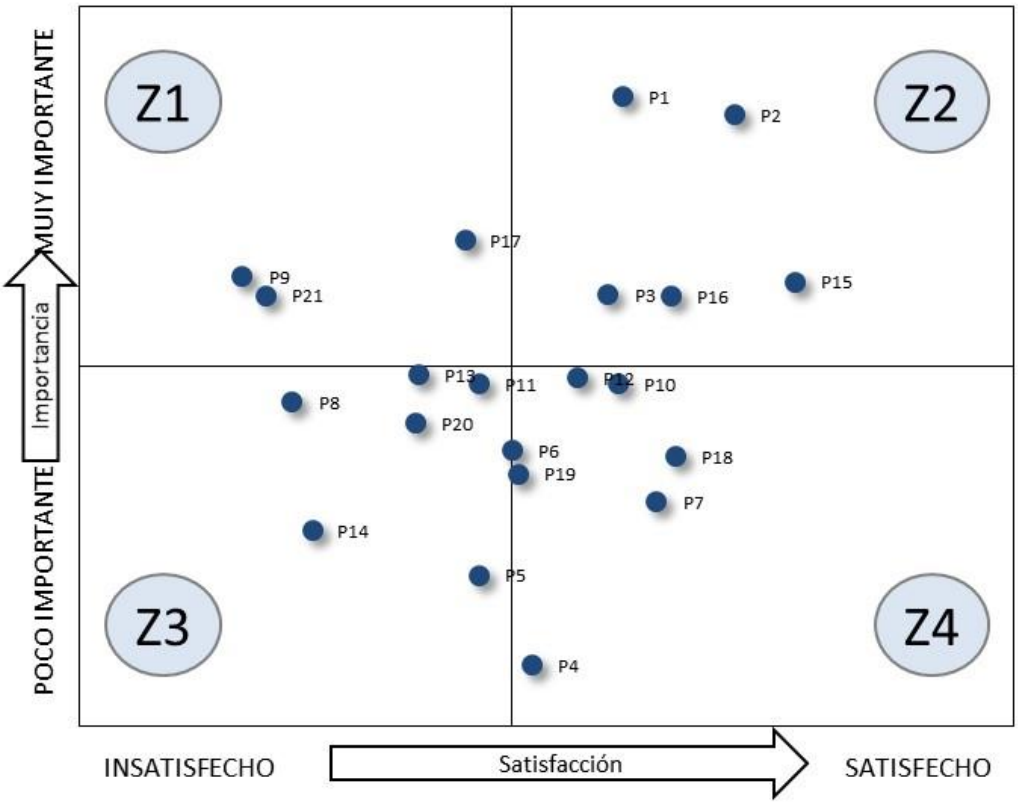
Figura N°4 Evolución de los servicios ofrecidos por la ASP según Grupo etario.

Base: 1158

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Los cuadros Importancia – Satisfacción se obtienen al graficar, para cada pregunta o atributo de una dimensión, cuál es la importancia del ítem y cuál es su valoración en la escala de satisfacción.

En el gráfico siguiente podemos ver un ejemplo, en el que 21 ítems se han graficado siguiendo el esquema descrito anteriormente:



En el gráfico pueden distinguirse 4 cuadrantes o zonas, los que nos ayudarán a interpretar los resultados obtenidos:

Zona 1 (Z1): Satisfacción baja e Importancia alta

Son aspectos que los clientes consideran importantes y en los que están insatisfechos. De cara a la definición de los planes de mejora, esta zona es en la que normalmente deberíamos concentrar nuestros esfuerzos de forma prioritaria. Son ítems que claramente son un área de mejora, y en los que se debería aumentar las inversiones y el foco de atención.

Zona 2 (Z2): Satisfacción alta e Importancia alta

Esta zona contiene ítems en los que se está haciendo un buen trabajo, y suele corresponderse con los puntos fuertes del producto o servicio evaluado. El foco y la inversión suelen ser adecuados, y deberían mantenerse así.

Zona 3 (Z3): Satisfacción baja e Importancia baja

Esta zona contiene ítems que deberían tener baja prioridad, donde se puede mantener una inversión y foco bajos, pero sin olvidar que si el bajo nivel de satisfacción de estos ítems empeora aún más, corriendo el riesgo de migrar a la Z1.

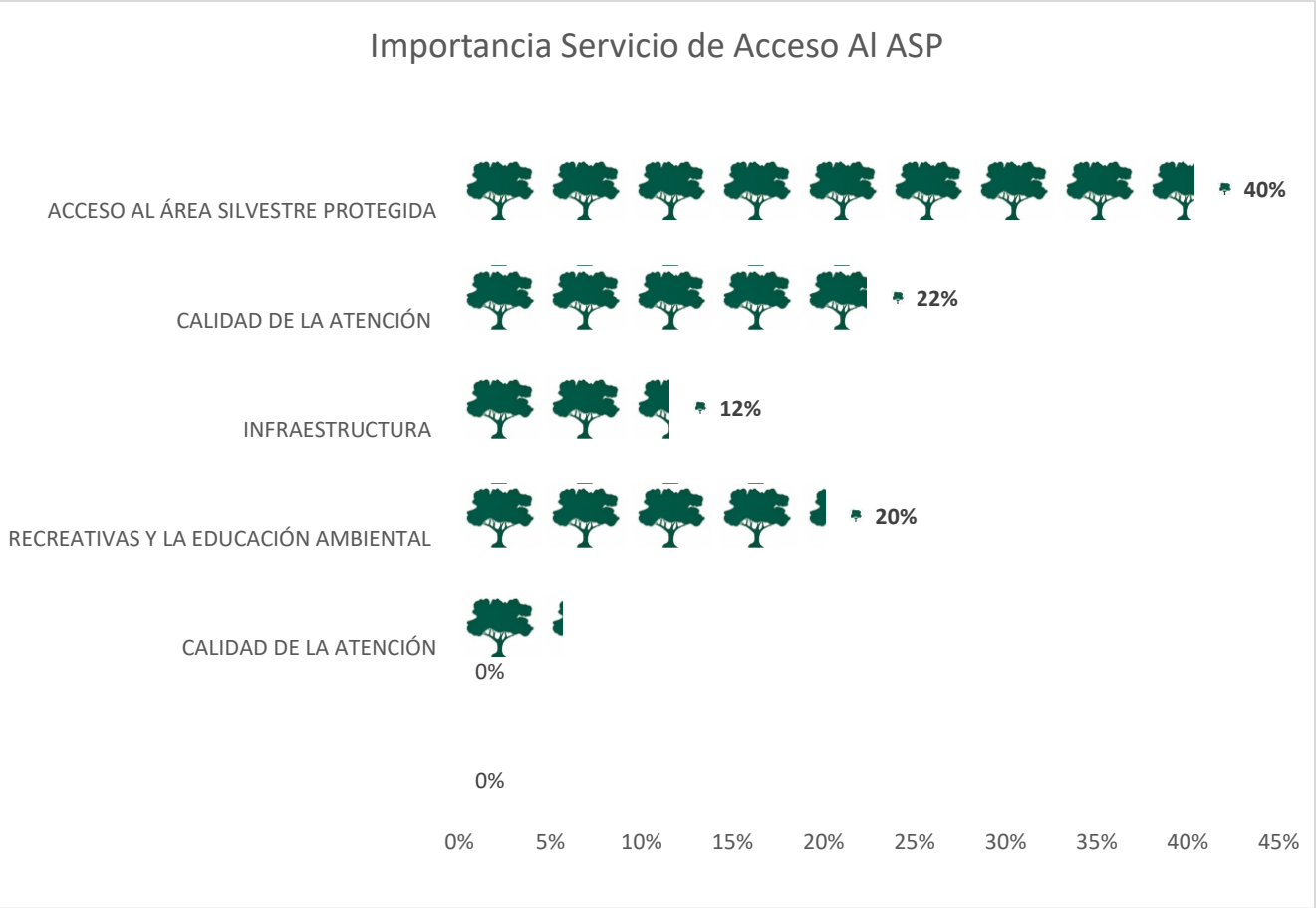
Zona 4 (Z4): Satisfacción alta e Importancia baja

Esta zona contiene ítems que deberían tener baja prioridad y que pueden ser candidatos a la desinversión o a una inversión de mantenimiento.

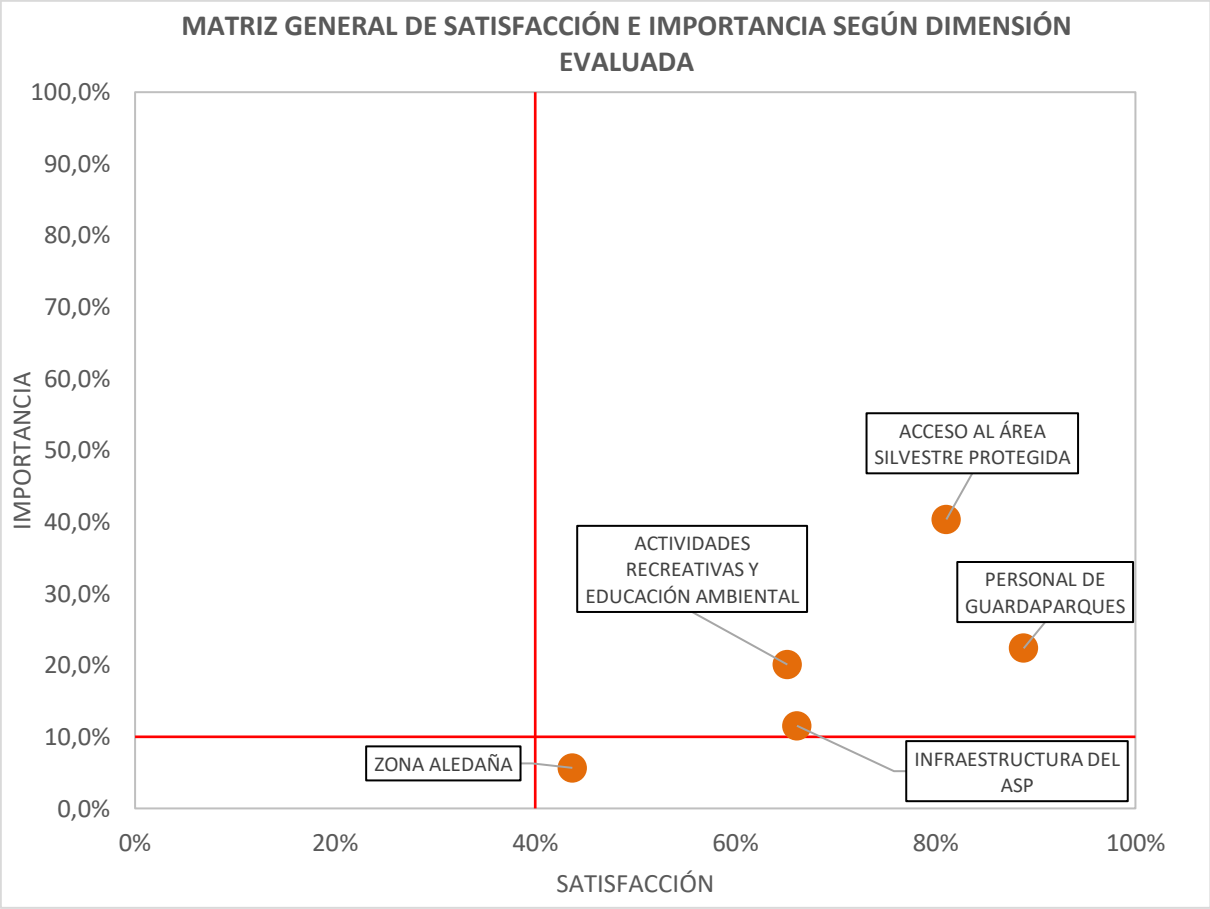
De acuerdo a la información anterior, se presentan a continuación las matrices de satisfacción e importancia a nivel general y por cada dimensión evaluada.

Análisis General Según Dimensiones

El siguiente cuadro, representa las proporciones de importancia que ha obtenido cada dimensión del estudio, el objetivo principal de esta información es presentar el posicionamiento de la dimensión evaluada y en función de ello permitir relacionar los resultados de los atributos dentro de su dimensión



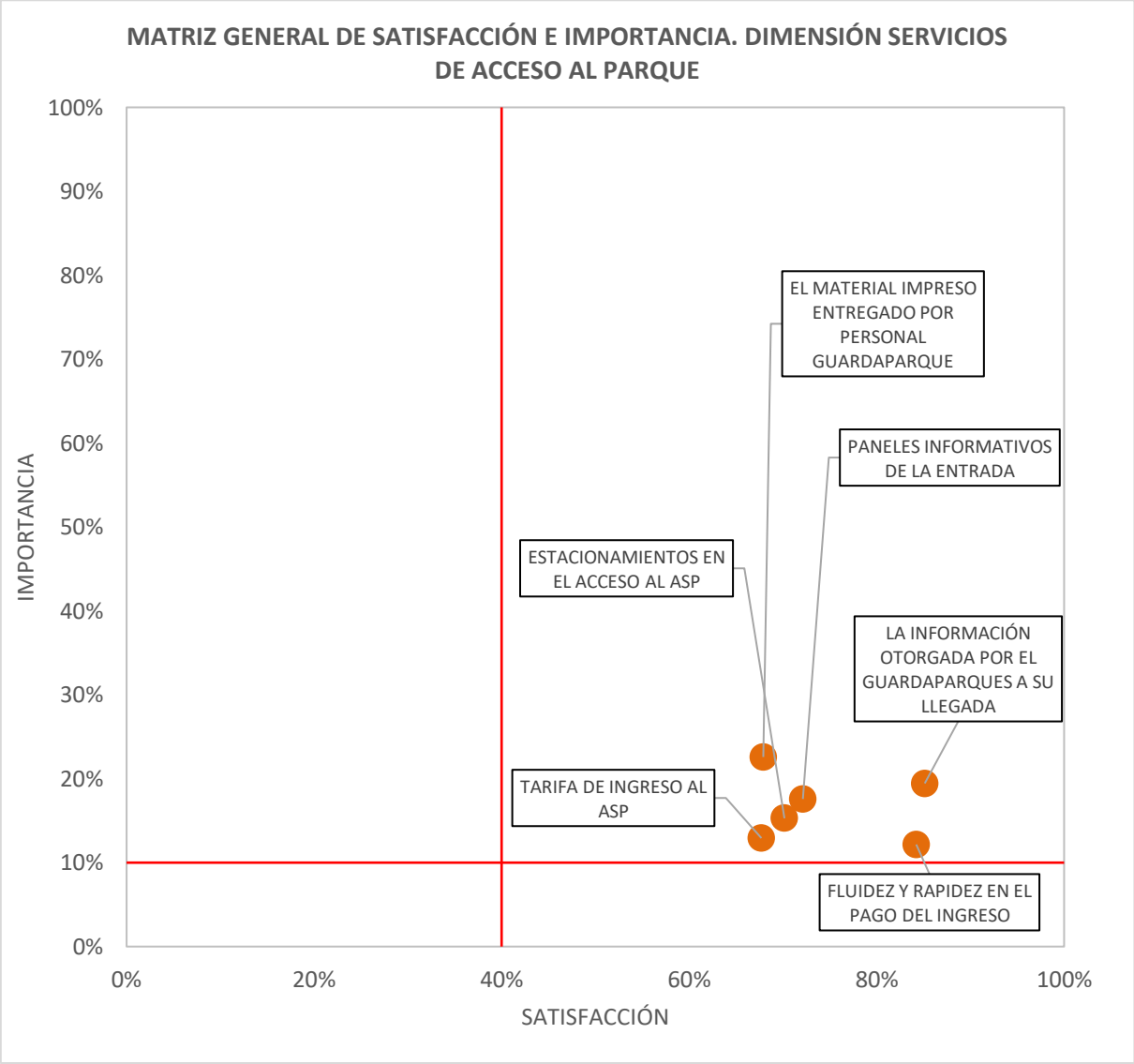
Como es posible identificar en el cuadro anterior, la dimensión Acceso al ASP es el aspecto más importante a la hora de analizar la satisfacción de los visitantes, la que junto a la dimensión Personal Guardaparques suman un total de 62,7% mientras que la zona aledaña es el que obtiene la menor valoración con un 5,7%


MATRIZ GENERAL DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA SEGÚN DIMENSIÓN EVALUADA
IMPORTANCIA
100,0%
90,0%
80,0%
70,0%
60,0%
50,0%
40,0%
30,0%
20,0%
10,0%
0,0%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
SATISFACCIÓN
ACCESO AL ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA
ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL
PERSONAL DE GUARDAPARQUES
ZONA ALEDAÑA
INFRAESTRUCTURA DEL ASP

Dimensión Servicios de Acceso

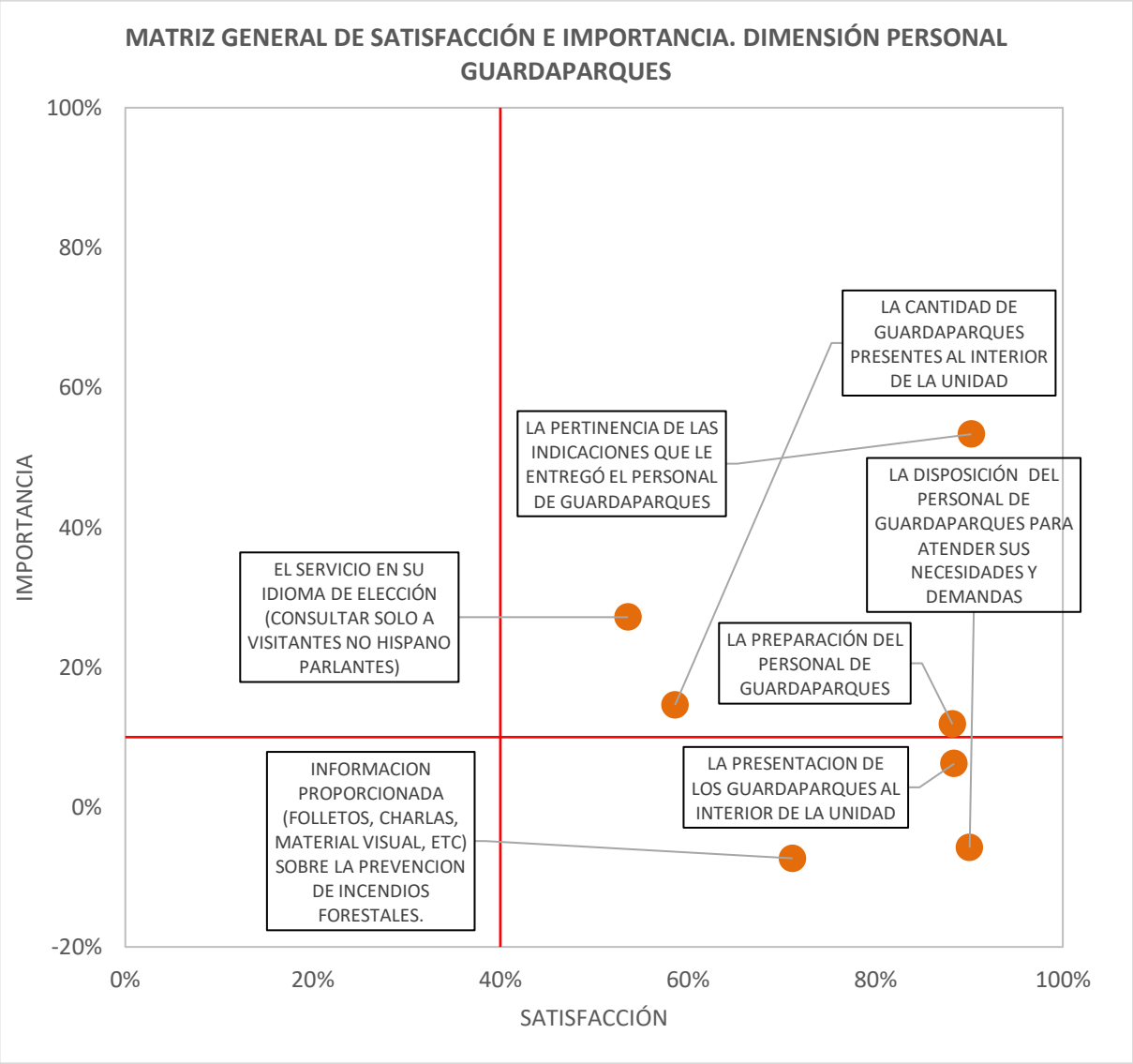
El 100% de los atributos evaluados en esta dimensión se encuentran en el cuadrante Z2, esto significa que los visitantes valoran positivamente los procedimientos adoptados por las ASP en los servicios de acceso. Estos resultados deben ser doblemente valorados, pues es justamente esta dimensión la que ha sido identificada como la más importante.

Respecto a los atributos, parece prudente evaluar el ítem “material impreso entregado por el personal guardaparques” puesto que es el aspecto considerado como más importante pero que sin embargo ha obtenido una menor satisfacción. Esta revisión debe ser considerada como un acto preventivo que permita mantener en el tiempo los resultados obtenidos.



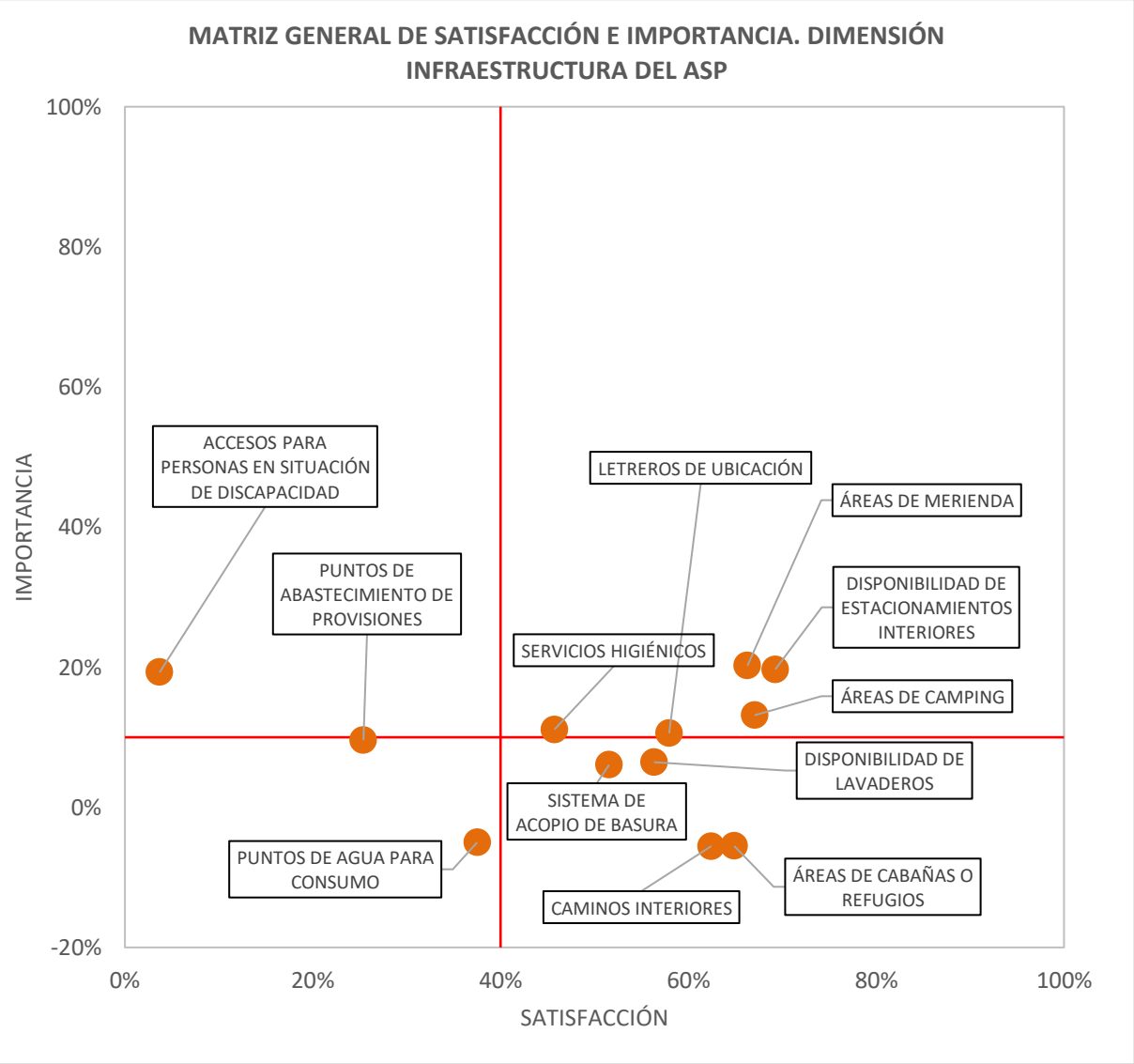
Dimensión Personal Guardaparques del Área Silvestre Protegida

En el caso de la dimensión personal guardaparques, el 100% de los atributos se posicionan en los cuadrantes que indican mayor satisfacción, sin embargo, es importante identificar aquellos que poseen mayor relevancia respecto al otro, y en ese sentido, el aspecto pertinencia de las indicaciones que entrega el personal guardaparques debe ser considerado como un atributo fundamental en la evaluación. Al relacionar este aspecto-el más importante- con el resto de los atributos que conforman la dimensión, el ítem idioma de elección podría considerarse como una oportunidad puesto que de existir acciones que permitan el mejoramiento de ello, podría no solo aumentar la satisfacción de este punto en particular sino que indirectamente podría aportar en el aumento del grado de satisfacción de las indicaciones entregadas por el personal.



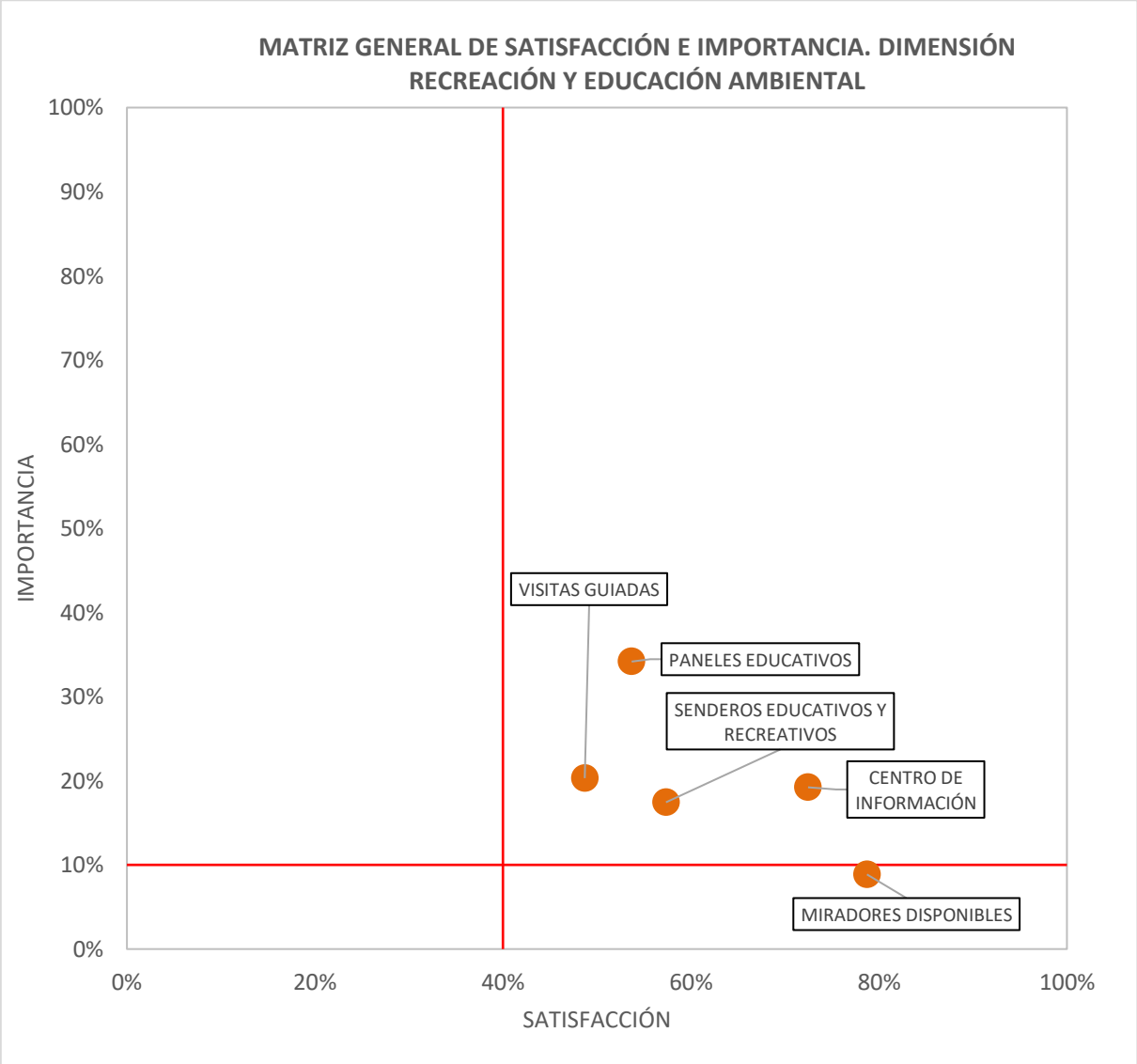
Dimensión Infraestructura del Área Silvestre Protegida

Respecto a la infraestructura, es posible distinguir 3 atributos que se encuentran con bajos niveles de satisfacción: Accesos para personas en situación de discapacidad, puntos de abastecimiento de provisiones y puntos de agua para consumo. De ellos, el acceso a personas con discapacidad debe ser considerado como una prioridad en un plan de mejoramiento puesto que no solo indica una baja satisfacción sino que además es considerado uno de los más importantes. Recordar que a nivel nacional este atributo obtiene un 44,9% de satisfacción convirtiéndolo en el más bajo después de la locomoción de la zona aledaña.



Dimensión Actividades Recreativas y Educación Ambiental

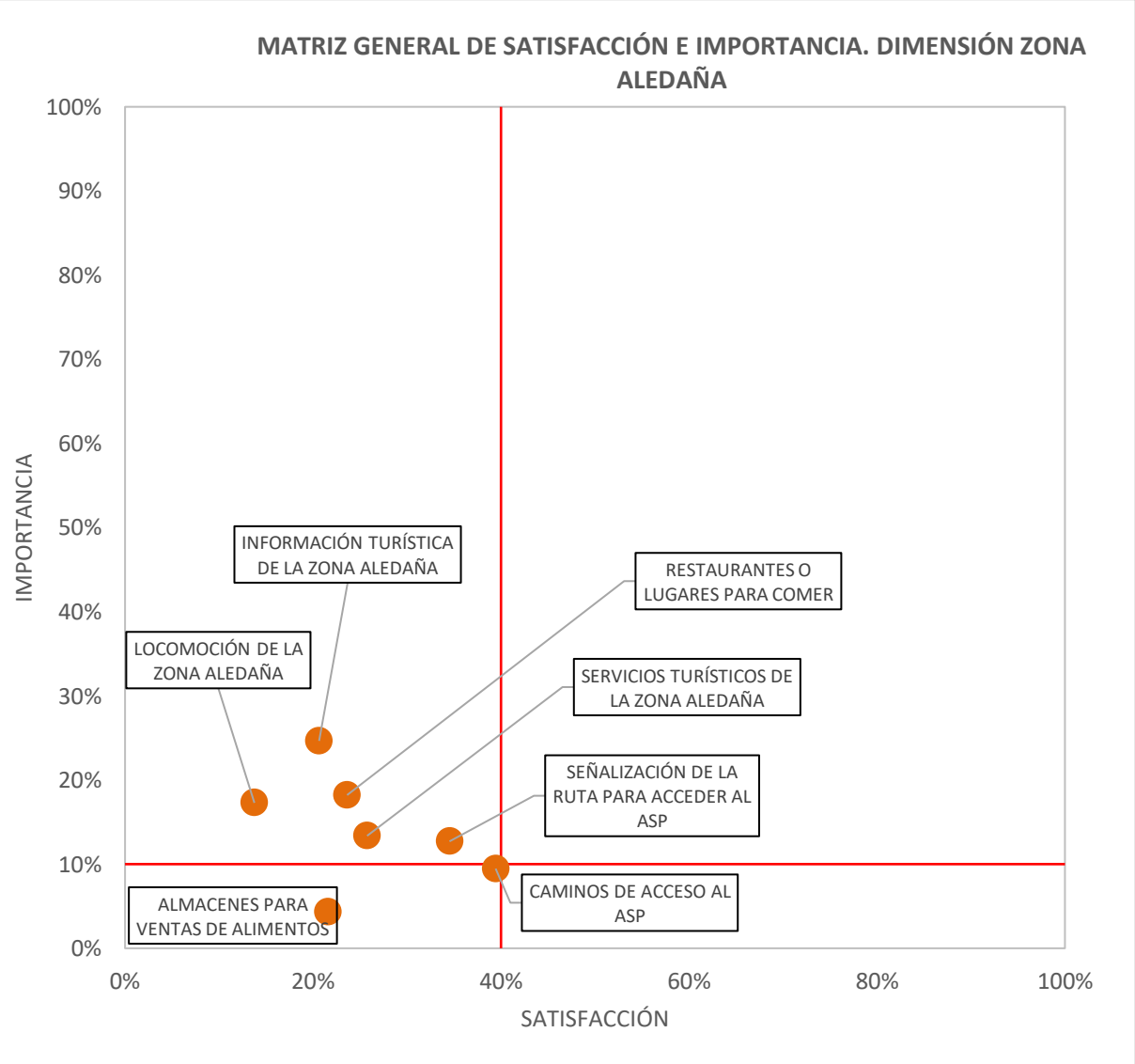
El 100% de los atributos de esta dimensión se ubican en los cuadrales que indican mayor satisfacción, lo que significa que las acciones empleadas por las ASP respecto a las actividades recreativas y educación ambiental han sido valoradas por los visitantes, por tanto, las acciones de mejora que puedan proponerse al respecto deben apuntar a mantener los resultados obtenidos, sin la necesidad de generar cambios que conlleven grandes inversiones económicas ni cambios en la estructura de recursos humanos asignados.



Dimensión Zona Aledaña

Previo al análisis de esta dimensión, es importante recordar que la zona aledaña corresponde a la dimensión considerada menos importante (6%) y que si bien la evaluación de sus atributos tiene directa relación con las ASP, no necesariamente corresponden a responsabilidad de la misma o de la Corporación Nacional Forestal.

Dicho lo anterior y considerando que el 100% de los atributos se ubica en los cuadrantes de menor satisfacción es necesario considera esta dimensión-por completo- como una oportunidad de mejora, lo que podría significar un aumento de la población de visitantes.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

PRINCIPALES CONCLUSIONES

El estudio de “Evaluación de la percepción de los visitantes, respecto de la calidad del servicio ofrecido en las áreas silvestres protegidas del estado de Chile” fue realizado en los meses de enero y febrero periodo en el cual se realizaron en total 4.575 encuestas presenciales en diversos sectores al interior de las Áreas Silvestres Protegidas.

De la caracterización de los visitantes, se tiene que la distribución por género es 47,1% de Mujeres y 52,9% Hombres, la mayoría de los visitantes está en el rango etario de entre 30 y 50 años, con una educación universitario/terciaria/superior (58,0%) y solo el 18,7% de los visitantes son extranjeros, donde la mayoría son provenientes de Argentina.

El 74,9% de las personas que visitan las ASP lo hacen por un día y la mayoría de los visitantes (57,5%) llegan a través de vehículo propio. Las principales razones porque las que se elige visitar los parques, monumentos y reservas es por su atractivo natural (39,3%).

El Indicador de Gestión, calculado como la proporción de visitantes satisfechos sobre el total de visitantes encuestados, resultó ser para el año 2018 de 83,6%, es decir, de los 4.578 visitantes encuestados a nivel nacional, 3.826 asignaron nota 6 o 7 a la pregunta.

¿Cuán satisfecho/a está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en esta Área Silvestre Protegida.?

La meta establecida para el año 2018 fue 82,0%, por lo tanto existe cumplimiento a nivel país ya que la satisfacción general obtuvo un 83,6%, existe un superávit de un 1,6% con respecto al meta.

Respecto a las dimensiones evaluadas se observa un único caso que por sobre la meta establecida y corresponde a “personal guardaparques” que logra un 92,0% de satisfacción, el resto de las dimensiones: Servicio de Acceso, Infraestructura, Recreación Educación Ambiental y Zona Aledaña presentan un nivel de satisfacción por debajo de la meta establecida, siendo Zona Aledaña es la que presenta el menor nivel con 43,7%.

A nivel de atributo, los mejores evaluados corresponden a la dimensión Personal guardaparques: la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de guardaparques (90,2%), la disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas (90,1%), la información que le dio el personal de guardaparques a su llegada a la unidad (85,1%).

Por otro lado, se observa que los atributos con mayores niveles de insatisfacción corresponden a accesibilidad para personas en situación de discapacidad y la locomoción de la zona aledaña.

En relación al análisis con enfoque de género realizado, se puede concluir que los servicios puestos a disposición por la Corporación Nacional Forestal a través de cada una de ASP contempladas en este estudio no representan una brecha de género explicita (por ejemplo, diferencia de precio en los tickets de entrada, discriminación de áreas según sexo), puesto que tanto hombres como mujeres pueden acceder a las ASP y participar libremente de las actividades que allí se dispongan. El detalle de estos análisis puede ser consultado en informe elaborado con dicho objetivo.

Respecto a la metodología empleada en el presente estudio, es importante destacar la necesidad de continuar generando las encuestas de manera presencial ya que de esta forma es posible conocer las percepciones de los diversos tipos de visitantes que asisten a las ASP (hombres, mujeres, jóvenes, adultos, extranjeros); si bien es cierto existe registro de los visitantes al momento del ingreso las ASP, un reemplazo de metodología podría disminuir la población de personas mayores de edad y extranjeros encuestados y podría además alterar los resultados dado el tiempo transcurrido entre la experiencia vivida y la fecha de realización de la encuesta.

Visitantes responden que mejorarían en los ASP.

Análisis de palabras claves de Guarda parques

¿Qué cambiaría usted en su entorno laboral para mejorar su calidad de vida y el desarrollo profesional de los Guarda parques?

Avenida del Cóndor 600, Oficina 12
Ciudad Empresarial – Huechuraba - Santiago

Profesionales.

Jefe de Proyectos:
Francisco González -Ingeniero Civil industrial- Master of Business Administration
Levantamiento de Información:
Javier Hernandez- Ingeniero Forestal.
Johan González- Ingeniero Comercial
Equipo Análisis Cualitativo:
Katherine Vigorou- Socióloga
Hector Govea- Doctor Sociología
Equipo Análisis Cuantitativo
Danitza Mora-Ingeniero Civil Industrial
Alan Norambuena- Ingeniero Comercial
Equipo Social
Cynthia Fernández- Trabajadora Social

WWW.EESINGENIERIA.CL

(+562) 29932348
contactenos@eesingenieria.cl