

## ANEXO 1

### “EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES RESPECTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO EN LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO, PARQUE NACIONAL QUEULAT”

#### Caracterización de los Encuestados

| CUADRO N°1: Caracterización de los Encuestados y Acompañantes |                                 |                      |  |
|---|---------------------------------|----------------------|--|
| ASPECTO   | INDICADOR                       |                      | DESCRIPCIÓN  |
| Encuestados /Grupo de Acompañantes                            | 150<br>Encuestados              | 721<br>Visitantes    | Se entrevistó a 150 personas en representación de 721 visitantes que accedieron al Parque Nacional.  |
| Género  | 55%<br>Hombres                  |                      | Considerando los entrevistados y sus grupos de acompañantes, el 45% de los visitantes son de género femenino   |
| Edad  | 39%<br>Entre 18 y 29            | 27%<br>Entre 30 y 50 | Un 69% de los visitantes son adultos entre 18 y 65 años. La presencia de menores de 18 años y adultos mayores es reducida, 11%.                      |
| Procedencia   | 52%<br>Visitantes extranjeros   |                      | La mayoría de los entrevistados es de nacionalidad extranjera, con un 33% de europeos, 14% de latinoamericanos                                       |
| Nivel Educativo   | 70%<br>Educación Universitaria  |                      | Un 17% de los entrevistados tiene Educación Técnica, un 11 posee Enseñanza Media y un 1% posee Enseñanza Básica.                                     |
| Acompañantes  | 30%<br>En grupo de amigos       |                      | Un 27% de los visitantes viene en pareja, un 23% asiste en familia, un 5% viene en grupos guiados y el 5% asiste solo.                               |
| Visitas anteriores  | 86%<br>Primera vez              |                      | Un 14% de los visitantes declara haber visitado el Parque con anterioridad.  |
| Visitas otros parques   | 67%<br>Ha visitado              |                      | Un 33% no ha visitado otros parques o reservas.  |
| Medio de transporte   | 30%<br>a pie                    |                      | Un 25% lo hace en vehículo propio, un 15% en buses, un 15% en tours y un 14% en rent a car   |
| Discapacidad  | 1%<br>Personas con discapacidad |                      | Solo un visitante entrevistado declara la presencia de personas con discapacidad en sus grupos son cuatro. Corresponde a una discapacidad por edad.] |

#### METODOLOGÍA

El estudio responde a una investigación de carácter cuantitativa y de análisis estadístico de la información recolectada a través de la aplicación de encuestas mediante entrevistas presenciales a una muestra representativa del Universo en estudio, usuarios (visitantes) del Parque Nacional Queulat de la Corporación Nacional Forestal.

#### Universo de estudio

El universo del estudio está conformado por todos los usuarios (visitantes) del Parque Nacional Queulat.

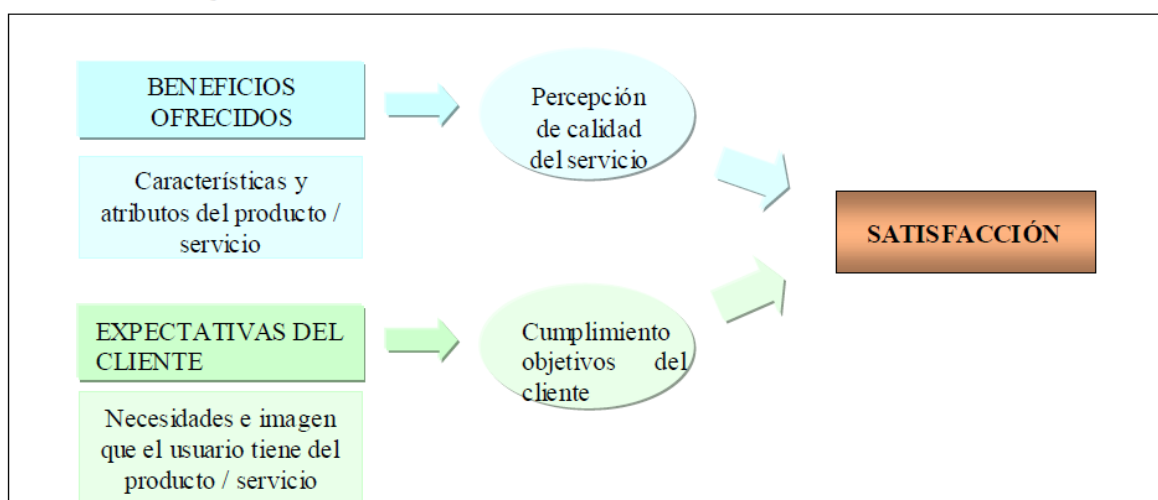
### Población objetivo

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

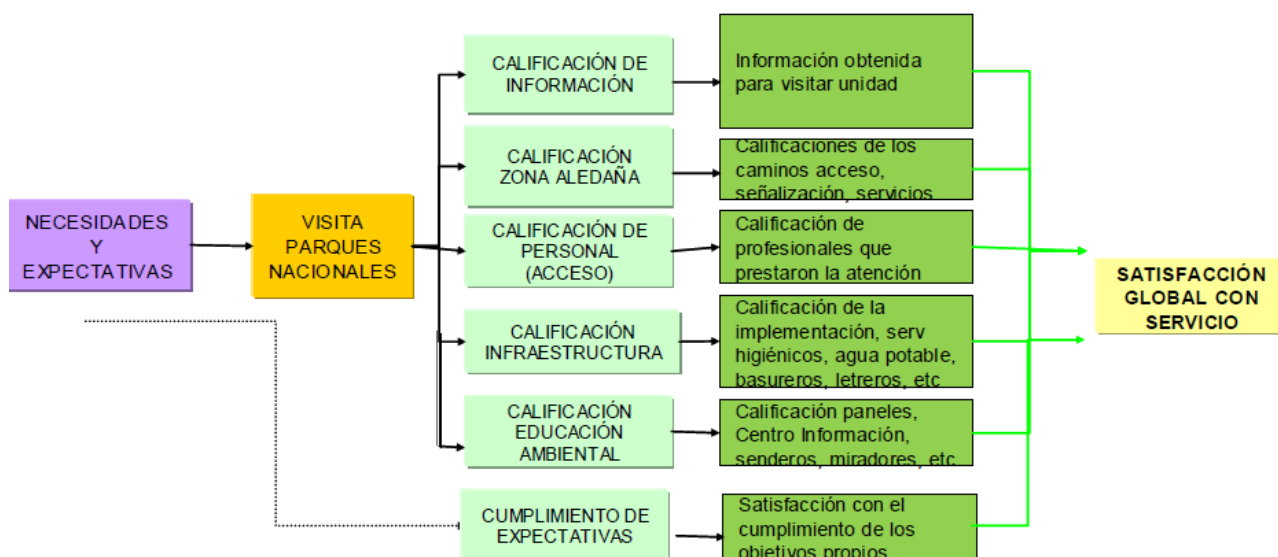
### Selección de la muestra

La selección de la muestra se realizó utilizando un procedimiento de muestreo aleatorio por conveniencia, estratificado en función de sectores que se definen en el Parque Nacional Queulat

ESQUEMA DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



MODELO DE CONSTRUCCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LAS ASP



**Encuesta Completa Aplicada por SNASPE a Visitantes del PNQ, año 2011**

| ENCUESTA DE CALIDAD SNASPE AÑO 2011   |  |       |   |  |              |
|---|--|-------|---|--|--------------|
| ASP:  |  |       |   |  |              |
| Sector  |  | Punto | 1 Merienda<br>2 Campamento<br>3 Cabeñas | 4 Hostal / Hostería<br>5 Miradores<br>6 Senderos | Fecha: _____ |
| Encuestador   |  |       | Supervisor                              |  | Nº: _____    |
| Buenos Días. Soy encuestador de la empresa Search Consultores, y me encuentro realizando un Estudio de Calidad de Servicios para la Corporación Nacional Forestal. ¿Podría darme unos 10 minutos de su tiempo para hacerle algunas preguntas? |  |       |   |  |              |

| A.- INFORMACIÓN GENERAL   |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
|---|--|-----------------------------|----------|---------------------------|--------------------------|--------------------|---|---------------------------|---|----------|---|-----------------|---|--------------------|---|--|----------------------------|---|--|---|---|--|--------------------|--|--|
| A1 ¿Cuántos días permanecerá en esta Área Silvestre Protegida?  | _____ / días   |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| A2 ¿Cómo se trasladó al parque?    1 Tour    2 Vehículo propio    3 Bus / Locomoción colectiva    4 A pie    5 Otro (Especificar) _____   |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| A3 ¿Por qué eligió este parque ( reserva) por sobre otras alternativas de turismo al aire libre? Encuestador: Respuesta espontánea. Que entrevistado mencione al menos 1 opción |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| A4 ¿Y cuál es el motivo más importante para haber elegido este parque? ¿Y en segundo lugar ( jerarquizar según las más importantes).  |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
|   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%;">A3 Razón</th> <th style="width: 20%;">A4 Orden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Por su atractivo natural</td><td style="text-align: center;">1</td><td></td></tr> <tr><td>Porque se lo recomendaron</td><td style="text-align: center;">2</td><td></td></tr> <tr><td>Por los servicios que encontraría dentro del área</td><td style="text-align: center;">3</td><td></td></tr> <tr><td>Por cercanía</td><td style="text-align: center;">4</td><td></td></tr> <tr><td>Por conveniencia económica</td><td style="text-align: center;">5</td><td></td></tr> <tr><td>Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza</td><td style="text-align: center;">6</td><td></td></tr> <tr><td>Otro (Especificar)</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> |                             | A3 Razón | A4 Orden                  | Por su atractivo natural | 1                  |   | Porque se lo recomendaron | 2 |          | Por los servicios que encontraría dentro del área | 3               |   | Por cercanía       | 4 |  | Por conveniencia económica | 5 |  | Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza | 6 |  | Otro (Especificar) |  |  |
|   | A3 Razón   | A4 Orden                    |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Por su atractivo natural  | 1  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Porque se lo recomendaron   | 2  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Por los servicios que encontraría dentro del área   | 3  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Por cercanía  | 4  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Por conveniencia económica  | 5  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Por necesidad de hacer alguna actividad en contacto con la naturaleza   | 6  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Otro (Especificar)  |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| A5 ¿Es ésta la primera ocasión en que visita este parque?    Si    1<br>No    2    ¿Cuántas veces lo ha visitado?    (    )   |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| A7 ¿Ha visitado otros parques nacionales en el país?    Si    1    ¿Cuáles? _____<br>No    2    _____<br>_____  |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| A8 ¿Cómo se enteró de este parque? Encuestador: Respuesta espontánea  |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
|   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr><td>La conoce desde hace tiempo</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Recomendación de terceros</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Díarios / Revistas</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Guía turística</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Internet</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Oficina turismo</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>Otro (Especificar)</td><td></td></tr> </tbody> </table>  | La conoce desde hace tiempo | 1        | Recomendación de terceros | 2                        | Díarios / Revistas | 3 | Guía turística            | 4 | Internet | 5   | Oficina turismo | 6 | Otro (Especificar) |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| La conoce desde hace tiempo   | 1  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Recomendación de terceros   | 2  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Díarios / Revistas  | 3  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Guía turística  | 4  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Internet  | 5  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Oficina turismo   | 6  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |
| Otro (Especificar)  |  |                             |          |                           |                          |                    |   |                           |   |          |   |                 |   |                    |   |  |                            |   |  |   |   |  |                    |  |  |

| <p>A9 ¿Ha visto o leído información sobre este Parque en diarios, revistas, TV, Guía turística, Oficina de turismo u otro lugar? Si 1<br/>No 2 (Salte a A12)</p>  |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
|---|--|--------------------|---------|---|---------|----------|---------------------|-----------------|---------|----------------------------------|---------|------------------|-------------|---|---------|---|---|---------|-----------------------|---|---------|--|--|
| <p>A10 ¿En qué medios o lugares?<br/>1 Diarios / Revistas    2 TV    3 Internet    4 Guía turística    5 Oficina turismo    6 Otro ¿Cuál? _____</p>   |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>A11 Usando una escala de notas de siete (7) puntos, donde 1 es Muy Mala y 7 es Excelente ¿cómo evalúa la información sobre el Área Silvestre Protegida que ha visto en ____ (según A10)? (diarios, revistas, internet u otro).</p>   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">Diarios / Revistas</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">TV</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Internet</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Oficina turismo</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Guía turística</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Otro (según A10)</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> </table> | Diarios / Revistas | (1 a 7) | TV  | (1 a 7) | Internet | (1 a 7)             | Oficina turismo | (1 a 7) | Guía turística                   | (1 a 7) | Otro (según A10) | (1 a 7)     |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Diarios / Revistas  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| TV  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Internet  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Oficina turismo   | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Guía turística  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Otro (según A10)  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>A12 ¿Qué información le gustaría encontrar acerca de las áreas silvestres protegidas? ( Respuesta espontánea)</p>  |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>A13 ¿Dónde, en qué medios o lugares, le gustaría encontrar información acerca de las áreas silvestres protegidas? (Respuesta espontánea)</p>   |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>A14 Cuando decidieron visitar este Parque, ¿qué esperaba encontrar en cuanto a los servicios que se ofrecen en él? ¿Algo más? ( Respuesta espontánea)</p>  |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p><b>B.- EVALUACIÓN DE ZONA ALEDAÑA</b></p>  |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>Pensando en la zona aledaña al Parque, los caminos de acceso, la señalización de la ruta, y utilizando una escala en que 1 es Muy Mala y 7 es Excelente queremos conocer su opinión sobre distintos aspectos de esta zona</p>  |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>B1 ¿Cómo evalúa los caminos de acceso al Área Protegida?</p>   | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>B2 Y utilizando la misma escala ¿cómo evalúa la señalización de la ruta para acceder al Área Protegida?</p>  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>B3 ¿Cuáles servicios que se ofrecen en la zona aledaña del parque utilizó? ( Lea alternativas)</p>   |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>B4 Usando notas entre 1, Muy Mala y 7, Excelente ¿cómo evalúa..... (cada servicio utilizado)</p>   |  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%;">B3 Servicios</th> <th style="width: 15%;">B4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="padding: 2px;">Almacén para venta de alimentos / bebidas</td><td style="padding: 2px;">1</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Tienda de souvenirs</td><td style="padding: 2px;">2</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Restaurante o lugares para comer</td><td style="padding: 2px;">3</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Alojamiento</td><td style="padding: 2px;">4</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Servicios turísticos (turismo aventura)</td><td style="padding: 2px;">5</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Información turística</td><td style="padding: 2px;">6</td><td style="padding: 2px;">(1 a 7)</td></tr> </tbody> </table> |  | B3 Servicios       | B4      | Almacén para venta de alimentos / bebidas | 1       | (1 a 7)  | Tienda de souvenirs | 2               | (1 a 7) | Restaurante o lugares para comer | 3       | (1 a 7)          | Alojamiento | 4 | (1 a 7) | Servicios turísticos (turismo aventura) | 5 | (1 a 7) | Información turística | 6 | (1 a 7) |  |  |
|   | B3 Servicios   | B4                 |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Almacén para venta de alimentos / bebidas   | 1  | (1 a 7)            |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Tienda de souvenirs   | 2  | (1 a 7)            |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Restaurante o lugares para comer  | 3  | (1 a 7)            |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Alojamiento   | 4  | (1 a 7)            |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Servicios turísticos (turismo aventura)   | 5  | (1 a 7)            |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| Información turística   | 6  | (1 a 7)            |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |
| <p>B5 ¿ En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en la zona aledaña al parque?</p>  | (1 a 7)  |                    |         |   |         |          |                     |                 |         |                                  |         |                  |             |   |         |   |   |         |                       |   |         |  |  |

| C.- EVALUACIÓN EN EL ACCESO DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA   |         |
|--|---------|
| A continuación queremos evaluar la zona de acceso al parque. De acuerdo con su experiencia, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es <b>Muy Malo</b> y 7 es <b>Excelente</b> , ¿cómo evalúa..... |         |
| C1 La fluidez, rapidez en el pago del ingreso (boletería), toma de datos por parte de CONAF  | (1 a 7) |
| C2 ¿Vio los paneles de información en la entrada al parque? Si 1 ¿Y cómo califica los paneles informativos de la entrada?<br>No 2 (Pase a P.C3)  | (1 a 7) |
| C3 ¿Y cómo califica los estacionamientos en el acceso del parque? (En caso que los hubiese utilizado)  | (1 a 7) |
| C4 En general, y considerando todos los aspectos analizados, ¿cómo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen en el acceso al parque?   | (1 a 7) |

| D.- EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA  |         |
|---|---------|
| En relación con el personal de Guardaparques e Información al acceso del parque y de acuerdo con su experiencia, utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es <b>Muy Malo</b> y 7 es <b>Excelente</b> , ..... |         |
| D1 ¿Cómo califica la información que le dio el personal de GUARDAPARQUES a su llegada a la unidad? (normas de conducta, servicios disponibles, actividades recreativas, charla en panel de acceso, etc.)      | (1 a 7) |
| D2 ¿Cómo evalúa la preparación del personal de GUARDAPARQUES para entregarle información sobre el parque?   | (1 a 7) |
| D3 ¿Cómo califica la pertinencia de las indicaciones que le entregó el personal de GUARDAPARQUES en relación con la información que Ud. requería?   | (1 a 7) |
| D4 ¿Cómo califica la presencia de GUARDAPARQUES al interior de la unidad?   | (1 a 7) |
| D5 ¿Cómo evalúa la disposición del personal de GUARDAPARQUES para atender sus necesidades y demandas?   | (1 a 7) |
| D7 En general, y considerando todos los aspectos, ¿cómo evalúa la calidad de la atención que entrega el personal de Guardaparques en el acceso a éste?  | (1 a 7) |

| E.- EVALUACION DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AREA SILVESTRE PROTEGIDA   |                                |                               |                                      |  |              |
|---|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--|--------------|
| Pensando en la infraestructura disponible en el parque (zonas de camping, servicios higiénicos, disponibilidad de agua potable, abastecimiento provisiones, etc) y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, queremos conocer su opinión: |                                |                               |                                      |  |              |
| E1 En cuanto a la implementación de la zona en la que se encuentra: mesa, bancas, delimitación sílica, albergue, cabañas  | ¿Es suficiente?<br>Sí 1 No 2   | ¿Son accesibles?<br>Sí 1 No 2 | ¿Están bien mantenidas?<br>Sí 1 No 2 | ¿Y cómo los califica la implementación de la zona en que se encuentra? | (1 a 7)      |
| E2 Y en relación con los servicios higiénicos, ¿los utilizó?<br>Sí 1 No 2 (a E3)  | ¿Son suficientes?<br>Sí 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Sí 1 No 2 | ¿Están bien mantenidas?<br>Sí 1 No 2 | ¿Y cómo califica los servicios higiénicos?                             | (1 a 7)      |
| Si evaluó los servicios higiénicos. ¿Por qué los califica con un _____(según E2). ¿Por qué los evalúa con esta nota? ¿Qué mejoraría?  |                                |                               |                                      |  |              |
| E3 ¿Cree pertinente contar con servicios higiénicos adaptados para niños (mudadores, baños para pequeños, lavamanos a su altura, etc)   |                                |                               |                                      |  | Sí 1<br>No 2 |
| E4 Pensando en la disponibilidad de agua para consumo ¿La utilizó?<br>Sí 1 No 2   | ¿Es suficiente?<br>Sí 1 No 2   | ¿Es accesible?<br>Sí 1 No 2   | ¿Está bien mantenida?<br>Sí 1 No 2   | ¿Y cómo califica la disponibilidad agua para consumo?                  | (1 a 7)      |
| E5 En relación con la disponibilidad de lavaderos de lona y ropa ¿Los utilizó?<br>Sí 1 No 2 (a E6)  | ¿Son suficientes?<br>Sí 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Sí 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Sí 1 No 2 | ¿Y cómo califica la disponibilidad de lavaderos?                       | (1 a 7)      |
| E6 ¿Había disponibilidad de basureros<br>Sí 1 No 2 (a E7)<br>¿Los utilizó?<br>Sí 1 No 2 (a E7)  | ¿Son suficientes?<br>Sí 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Sí 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Sí 1 No 2 | ¿Y cómo califica la disponibilidad de basureros?                       | (1 a 7)      |
| E7 En cuanto a la disponibilidad de estacionamientos<br>¿Los utilizó?<br>Sí 1 No 2 (a E8)   | ¿Son suficientes?<br>Sí 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Sí 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Sí 1 No 2 | ¿Y cómo califica la disponibilidad de estacionamientos?                | (1 a 7)      |
| E8 Y en relación con los letreros de ubicación<br>¿Los vio?<br>Sí 1 No 2 (a E9)   | ¿Son suficientes?<br>Sí 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Sí 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Sí 1 No 2 | ¿Y cómo califica los letreros de ubicación?                            | (1 a 7)      |

|   |                                |                                       |                                      |  |         |
|---|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--|---------|
| E9 Y pensando en el abastecimiento de provisiones ¿Existe un kiosco u otro para venta de provisiones?<br>Si 1 No 2 (a E10)<br>Los utilizó?<br>Si 1 No 2 (a E10) | ¿Son suficientes?<br>Si 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Si 1 No 2         | ¿Están bien surtidos?<br>Si 1 No 2   | ¿Y cómo califica el abastecimiento de provisiones? | (1 a 7) |
| E10 En relación con los caminos interiores del parque   |                                | ¿Están bien señalizados?<br>Si 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Si 1 No 2 | ¿Y cómo califica los caminos interiores?           | (1 a 7) |
| E11 ¿Existen medidas de seguridad en este sector: comunicación, emergencia, primeros auxilios, teléfono?<br>Si 1 No 2 (a E12)                                   | ¿Son suficientes?<br>Si 1 No 2 | ¿Son accesibles?<br>Si 1 No 2         | ¿Están bien ubicados?<br>Si 1 No 2   | ¿Y cómo califica las medidas de seguridad?         | (1 a 7) |
| E12 ¿En general cómo evalúa la calidad de la infraestructura del parque?  |                                |                                       |                                      |  | (1 a 7) |

|   |  |                                      |                                 |                                      |   |         |
|---|--|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---|---------|
| <b>F.- ACTIVIDADES RECREATIVAS Y EDUCACION AMBIENTAL</b>  |  |                                      |                                 |                                      |   |         |
| Pensando en las actividades recreativas y en la educación ambiental, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Malo y 7 es Excelente, nos interesa evaluar los siguientes aspectos |  |                                      |                                 |                                      |   |         |
| F1 En relación con el Centro de Información Ambiental ¿Lo visitó?<br>Si 1 No 2 (a F2)   | ¿Es entendida la forma en que esta expuesta la información?<br>Si 1 No 2 | ¿Su tamaño es adecuado?<br>Si 1 No 2 | ¿Es interesante?<br>Si 1 No 2   | ¿Está bien mantenido?<br>Si 1 No 2   | ¿Y cómo califica el Centro de Información?  | (1 a 7) |
| Si evaluó el Centro de Información ambiental. ¿Por qué lo califica con un _____ (según F1). ¿Qué mejoraría?   |  |                                      |                                 |                                      |   |         |
| F2 ¿Utilizó los senderos educativos y recreativos?<br>Si 1 No 2 (a F3)  | ¿Son suficientes?<br>Si 1 No 2   | ¿Están señalizados?<br>Si 1 No 2     | ¿Son interesantes?<br>Si 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Si 1 No 2 | ¿Y cómo califica los senderos?              | (1 a 7) |
| F3 ¿Utilizó los miradores disponibles en el área?<br>Si 1 No 2 (a F4)   | ¿Son suficientes?<br>Si 1 No 2   | ¿Están señalizados?<br>Si 1 No 2     | ¿Son interesantes?<br>Si 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Si 1 No 2 | ¿Y cómo califica los miradores disponibles? | (1 a 7) |
| F4 En relación con las áreas de baño recreativo, para nadar / refrescarse, ¿las utilizó?<br>Si 1 No 2   | ¿Son suficientes?<br>Si 1 No 2   | ¿Están señalizados?<br>Si 1 No 2     | ¿Son interesantes?<br>Si 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Si 1 No 2 | ¿Y cómo califica las áreas de baño?         | (1 a 7) |

|  |                                |                                    |   |                                      |                       |         |
|--|--------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------|---------|
| F5 En cuanto a los paneles educativos en la unidad ¿Los vio?<br>Si 1 No 2 (a F6) | ¿Son suficientes?<br>Si 1 No 2 | ¿Están bien ubicados?<br>Si 1 No 2 | ¿Es interesante la información expuesta?<br>Si 1 No 2 | ¿Están bien mantenidos?<br>Si 1 No 2 | ¿Y cómo los califica? | (1 a 7) |
|--|--------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------|---------|

Si evaluó los paneles educativos. ¿Por qué los califica con un \_\_\_\_\_ (según F5). ¿Qué mejoría?

|  |         |
|--|---------|
| F6 En general, ¿cómo evalúa la calidad de las actividades recreativas y la educación ambiental en el parque? | (1 a 7) |
|--|---------|

#### G.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES GRATIFICANTES

G1 ¿De los servicios que utilizó, ¿cuáles son los que hicieron que su experiencia recreativa- educativa en esta área protegida fuera más grata?  
Encuestador: Respuesta espontánea

G2 ¿Cuál es la más importante? ¿Y cuál es la segunda en importancia? ¿Y la tercera? (jerarquizar en orden de importancia).

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

#### H.- SERVICIOS Y ACTIVIDADES ESPERADAS

H1 ¿Qué otros servicios y actividades le interesaría que estuvieran presentes en este sector? Encuestador: Lea alternativas

H2 ¿Y cuál es la más importante? ¿Y cuál es la segunda en importancia? ¿Y la tercera? (jerarquizar en orden de importancia).

|   |   |  |                                  |   |  |
|---|---|--|----------------------------------|---|--|
| Servicios de alimentación (cafetería, restorán) | 1 |  | Venta de provisiones             | 6 |  |
| Áreas de Baño (Natación)                        | 2 |  | Actividades de Turismo Aventura  | 7 |  |
| Visitas Guiadas                                 | 3 |  | Cabalgatas                       | 8 |  |
| Actividades y Juegos para Niños                 | 4 |  | Actividades para Adultos Mayores | 9 |  |
| Información Bilingüe                            | 5 |  |                                  |   |  |

| I.- EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA  |         |
|--|---------|
| I1 Pensando en todos los aspectos evaluados, y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque? | (1 a 7) |
| I2 ¿Qué lo/a hace calificar con un ____ (evaluación asignada) la calidad de los servicios que se ofrecen en este Parque? ¿Por algo más?<br>(Respuesta espontánea)  |         |
| I3 Le recomendaría a otras personas que visitaran esta unidad? Si 1 No 2   |         |
| I4 Si ha visitado antes la unidad De acuerdo con su experiencia, ¿los servicios que ofrece el Parque (leer alternativas) Han mejorado 1 Se mantienen igual 2 Han desmejorado 3   |         |

| J.- CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS  |         |
|---|---------|
| J1 Pensando en las expectativas que tenía sobre el servicio que ofrece el Parque cuando decidieron venir (según A14), y utilizando una escala de 7 puntos donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho, ¿cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en este Parque? | (1 a 7) |

| L.- CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO Y GRUPO ACOMPAÑANTES  |   |     |         |         |         |           |
|--|---|-----|---------|---------|---------|-----------|
| ¿Quién lo acompaña en su visita?   | Solo 1 Pareja 2 Familia 3 Grupo de amigos 4 Grupo guiado 5                              |     |         |         |         |           |
| Si está en pareja o en grupo Por favor indique la constitución del grupo de visitantes, incluyendo al entrevistado | Constitución del Grupo  | <18 | 18 a 29 | 30 a 50 | 51 a 65 | Más de 65 |
|  | Hombres   |     |         |         |         |           |
|  | Mujeres   |     |         |         |         |           |
| ¿Hay alguna persona discapacitada o con requerimientos especiales en su grupo?<br>Tipo de discapacidad, edad       | Mental 1 Motriz 2 Visual 3 Auditivo 4 por edad 5  |     |         |         |         |           |
| ANOTE el género del encuestado/a NO LO PREGUNTE.   | Femenino 1 Masculino 2  |     |         |         |         |           |
| ¿Cuál es su nacionalidad?  | Chilena 1 Otra (cuál): _____  |     |         |         |         |           |
| ¿Dónde reside habitualmente? (País, Región, Comuna si reside en Chile)   | _____ País _____ Región _____ Comuna  |     |         |         |         |           |
| ¿En qué rango de edad se encuentra?  | Entre 18 y 29 años 1 Entre 30 y 50 2 Entre 51 y 65 3 Más de 65 años 4                   |     |         |         |         |           |
| ¿Cuál fue el último nivel de estudios que cursó?   | Básica / Primaria 1 Media / Secundaria 2 Técnica 3 Universitario / Tercera / Superior 4 |     |         |         |         |           |

Gracias por su tiempo.

|                     |  |                      |
|---------------------|--|----------------------|
| Nombre Entrevistado |  | Teléfono (Nacional)  |
| Encuestador         |  | Fecha ____/____/2011 |
| Supervisor          |  | Fecha ____/____/2011 |

ANEXO 2

“Flora y Fauna del Parque Nacional Queulat”



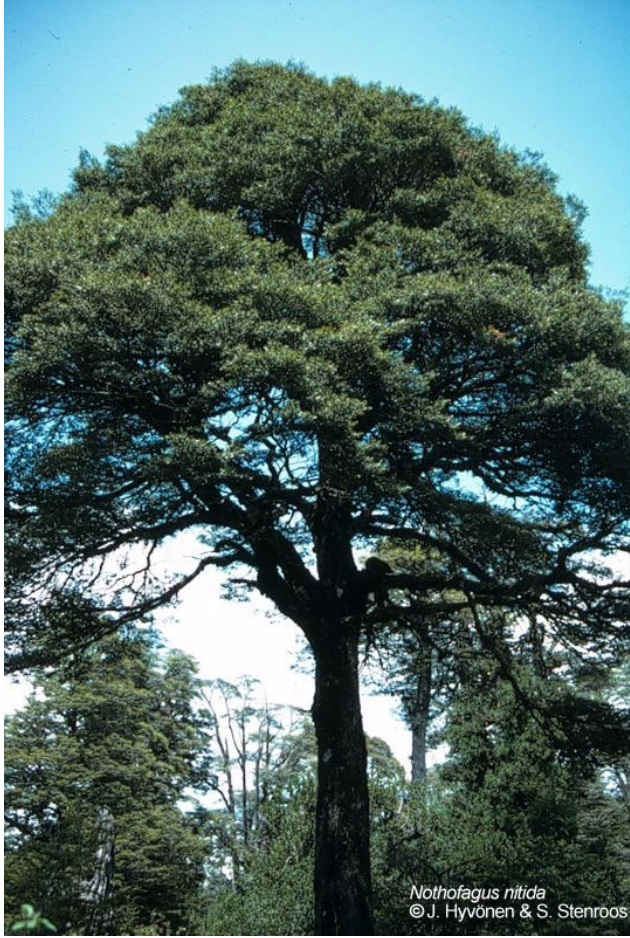
Canelo



Tepa



Chilco



Coigüe de Chiloe



Tineo



Maitén Enano



Michay Blanco



Coigüe de Magallanes



Lenga



Carpintero Negro



Cóndor



Cachaña



Chucao



Huet Huet



Pudú



Guíña



Puma



Nutria de Río



Zorro Culpeo



Sapito de Cuatro Ojos