



## **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN INDICADOR DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS POR EL ESTADO. EL CASO DE LA RESERVA NACIONAL RADAL SIETE TAZAS.**

**MARÍA ISABEL ANDRADES GUTIÉRREZ**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

El objetivo principal de este estudio es diseñar un indicador de calidad de servicio percibido por los visitantes en Áreas Silvestres Protegidas por el Estado, tomando como lugar de estudio la Reserva Nacional Radal Siete Tazas. Se pretende que éste indicador pueda ser posteriormente adaptado para utilizarse en todos los Sistemas Nacionales de Áreas Protegidas por el Estado (SNASPE), como herramienta para impulsar el desarrollo del turismo. También se determinan las expectativas y percepción que tienen los visitantes del SNASPE, de manera de mejorar la gestión de la Corporación Nacional Forestal (CONAF) como administradora de éstas áreas. Se utiliza para esto es una herramienta que evalúa, por una parte, lo que el visitante esperaba recibir (expectativas), y por otra lo que realmente recibe. Este instrumento de medición es SERVQUAL, desarrollado por los académicos norteamericanos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). SERVQUAL mide la calidad del servicio a través del análisis de cinco dimensiones: estas son confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Una de las herramientas utilizadas para lograr estos objetivos es un cuestionario, confeccionado en base al utilizado el año 2005 por la consultora Cuantitativa para CONAF. Aplicándose con él una encuesta entre los días 17 y 24 de febrero del 2006, en la Reserva Nacional Radal Siete Tazas, Séptima Región del Maule, Esta herramienta permitió determinar los aspectos que los clientes valoran y esperan de un servicio de este tipo, además de la determinación de la brecha de calidad del cliente, de manera de poder fomentar las visitas a estas Áreas Silvestres Protegidas (ASP), teniendo clientes satisfechos, fieles y comprometidos con este tipo de actividad, que promulguen y sirvan de comunicadores al resto de las personas, fortaleciendo así este tipo de turismo.