



Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA



# **INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACION AL CLIENTE**

## **SEMESTRE I**

### **SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

#### **CALI 2016**



**Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



## **INTRODUCCION**

Para la implementación de un sistema de gestión de calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, desarrolla la encuesta de satisfacción al usuario vía directa, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados en los centros operativos, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestros centros.

Las encuestas realizadas constan de seis (6) preguntas. La primera está enfocada medir si el Motivo de la visita, conocer, actividad académica, turismo o placer y otro, satisface sus expectativas, la segunda, como califica su experiencia en el centro operativo, tercera, como califica el servicio prestado por el personal de la institución, y la cuarta, de acuerdo a su visita como califica el centro, son preguntas que contiene las variables a medir que nos califican la satisfacción general del servicio prestado en los centros, la quinta, estaría usted motivado a volver a visitar el centro operativo, Si, No, y la sexta, si tiene alguna observación o comentario le agradecemos manifestarlo.

### **OBJETIVO:**

Medir la satisfacción del cliente externo en relación a los servicios ofrecidos en los centros operativos a cargo del INCIVA.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

Identificar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio que se está prestando en los centros operativos a cargo del **INCIVA**.

### **ALCANCE:**

Recolectar la información de las encuesta con el fin de identificar el nivel de satisfacción del cliente y la implementación de los correctivos necesarios.

## **METODOLOGÍA:**

Se aplicó de un formato de encuesta cualitativa y cuantitativa que permite medir la calidad del servicio prestado en cada uno de los centros. Las encuestas fueron realizadas de manera presencial por parte del personal de la institución. La tabulación y análisis se realizó en la sede central por parte de la Subdirección de Mercadeo y Divulgación.

## **CARACTERÍSTICAS Y FUENTES**

- **Universo:** Se determinaron las encuestas practicadas a los usuarios o visitantes a los centros operativos por parte del personal de la institución.
- **Muestra:** El personal de coordinadores de los centros reportaron 344 encuestas para ser tabuladas.
- **Contenido:** La encuesta consta de seis (6) preguntas cerradas y de selección múltiple con única respuesta.
- **Fundamento:** Estas encuestas tienen origen en los resultados arrojados en las encuestas realizadas entre el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2016.

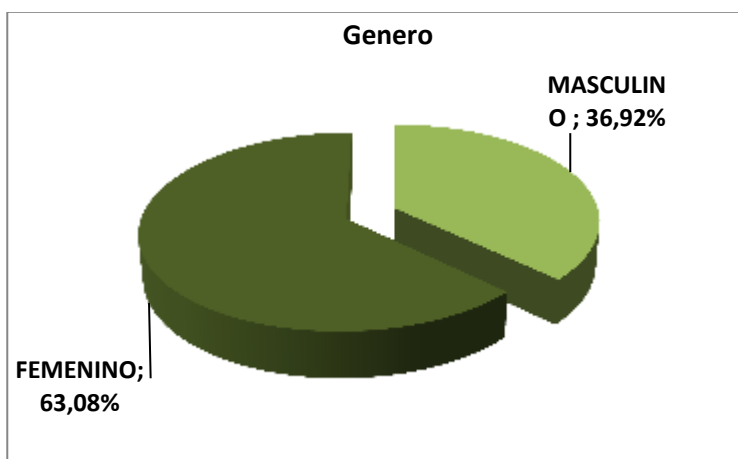
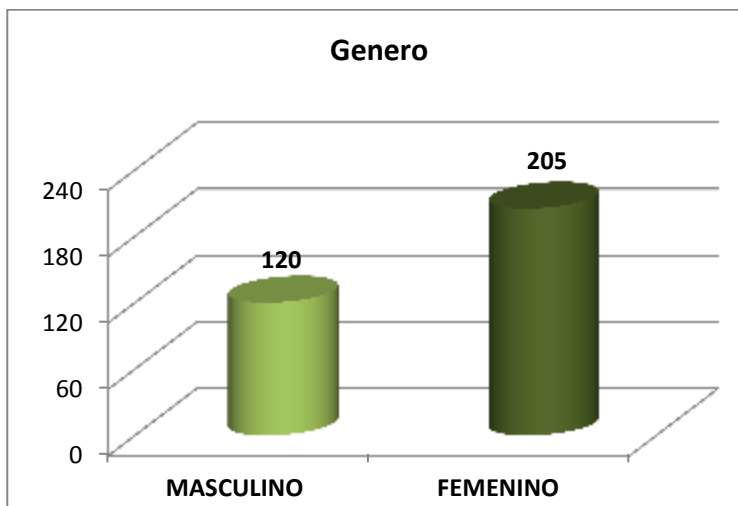
## **INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA ENCUESTA:**

### **DETERMINACION DEL GÉNERO**

Las trescientas cuarenta y cuatro (344) encuestas aplicadas y reportadas por los seis centros operativos a cargo del **INCIVA**, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2016, inicialmente se analizó el género de los encuestados, arrojando los siguientes resultados, ver tabla Nro. 1 (Genero).

<b>CENTRO</b>	<b>GENERO</b>	
	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>
Museo de Ciencias Naturales FCL	36	85
Jardín Botánico JMC	13	15
Museo Arqueológico Calima D.	21	35
Muelle turístico de B/tura	6	11
Hacienda el Paraíso	32	46
Parque Natural R. el Vinculo	12	13
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>205</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>36,92%</b>	<b>63,08%</b>

**Tabla Nro.1 (genero encuestados).**



**Gráficos Nro. 1 (Genero encuestados).**

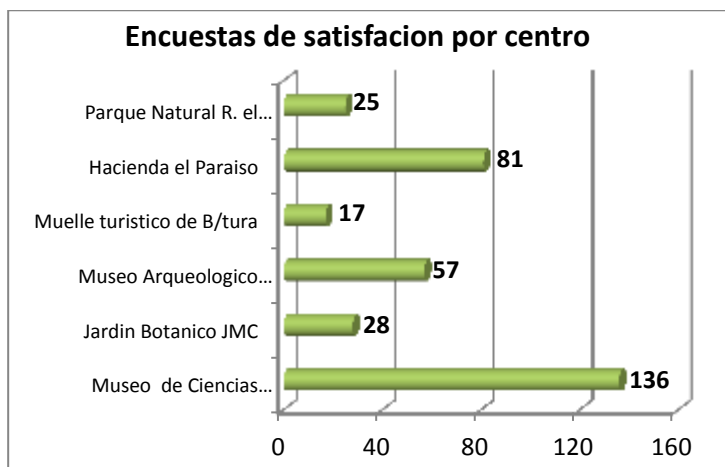
Del total de encuestas aplicadas (344), el 63,08%,(205) son de género femenino y el 36,92%, (120) son de género masculino.

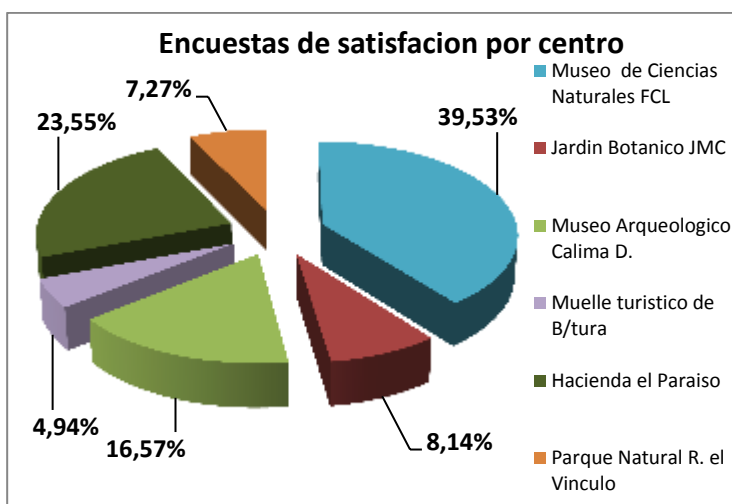
## ENCUESTAS POR CENTRO OPERATIVO

Las trescientas cuarenta y cuatro (344) encuestas aplicadas entre el 01 de enero de 2016 y 30 de junio de 2016, fueron aplicadas en los centros operativos con el siguiente comportamiento: Museo de Ciencias Naturales (136), Jardín Botánico JMC (28), Museo arqueológico Calima Darién (57), Muelle turístico B/tura (17), Hacienda el Paraíso (81), Parque Natural Regional el Vínculo (25). Ver tabla Nro.2 (Encuestas por centro operativo).

CENTRO	# ENCUESTAS	PORCENTAJE
Museo de Ciencias Naturales FCL	136	39,53%
Jardín Botánico JMC	28	8,14%
Museo Arqueológico Calima D.	57	16,57%
Muelle turístico de B/tura	17	4,94%
Hacienda el Paraíso	81	23,55%
Parque Natural R. el Vinculo	25	7,27%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.2 (Encuestas de satisfacción por centro).**





**Gráficos Nro. 2 (Encuestas de satisfacción por centro).**

La grafica muestra que el centro operativo con mayor número de encuestas es el Museo de Ciencias Naturales FCL, equivalente al 39,53%, (136), del total recibidas durante el primer semestre del 2016 (344), seguido de la Hacienda el Paraíso, equivalente a 23,55%, (81), luego el Museo Arqueológico con 16,57%, (57), Jardín Botánico JMC, equivalente al (8,14%), (28), Parque Natural Regional el Vínculo, equivalente a 7,25%, (25), Muelle Turístico de B/tura, equivalente al 4,94%, (17).

## **ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACION CENTROS PRIMER SEMESTRE DE 2016.**

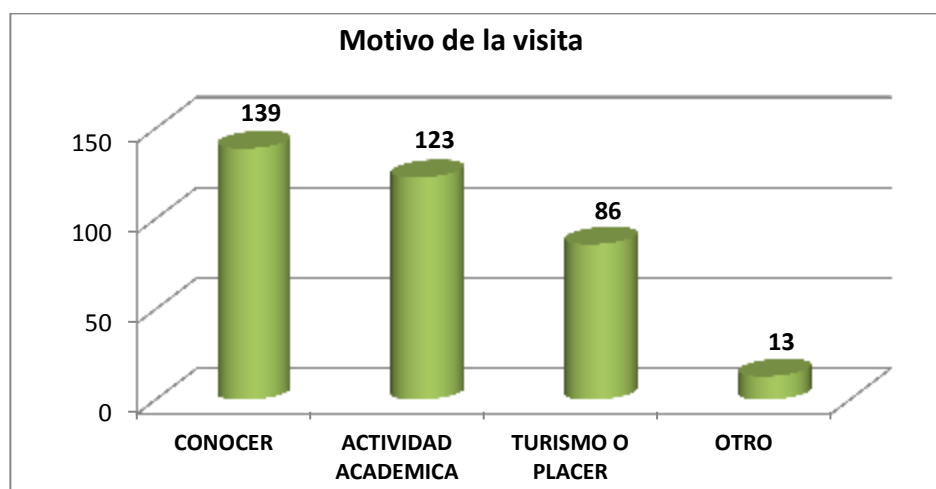
### **PREGUNTA Nro. 1: MOTIVO DE LA VISITA**

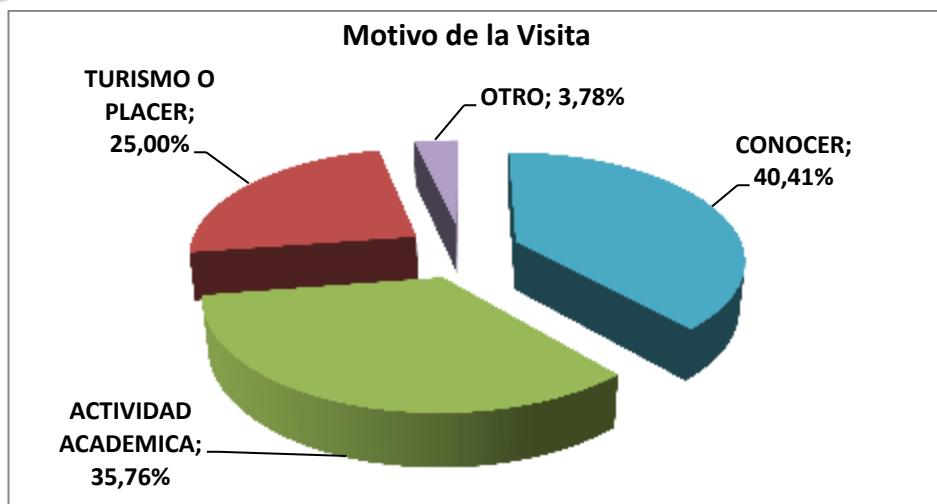
Pregunta tipo opción múltiple con varias respuestas posibles, este tipo de pregunta nos permite conocer cuál es el motivo para visitar los centros operativos

De las trescientas cuarenta y cuatro (344) encuestas aplicadas a los centros operativos, los encuestados respondieron que la opción que los motiva a visitar los centros es **“conocer”**, en la tabla Nro. 3 observamos como fue el comportamiento de los encuestados a la pregunta Nro. 1 (Motivo de la visita).

<b>MOTIVO DE LA VISITA</b>				
<b>CENTROS</b>	<b>CONOCER</b>	<b>ACTIVIDAD ACADEMICA</b>	<b>TURISMO O PLACER</b>	<b>OTRO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	54	66	16	6
Jardín Botánico JMC	4	23	3	1
Museo Arqueológico Calima D.	26	18	17	0
Muelle turístico de B/tura	6	2	5	1
Hacienda el Paraíso	43	3	39	1
Parque Natural R. el Vinculo	6	11	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>123</b>	<b>86</b>	<b>13</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>40,41%</b>	<b>35,76%</b>	<b>25,00%</b>	<b>3,78%</b>

**Tabla Nro. 3 (Motivo de la visita).**





**Grafico Nro. 3 (Motivo de la visita).**

De acuerdo a los datos registrados, del total de encuestas realizadas (344), “**conocer**” con el 40,41%, (139), es el mayor motivo para visitar los centros operativos, seguido de “**actividad académica**” con el 35,76%, (123), luego “**turismo o placer**” con el 25%, (86), y por ultimo “**otro**” con el 3,78%, (13).

## **PREGUNTA Nro. 2 COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**

Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, este tipo de pregunta nos permite medir el grado de satisfacción de los usuarios y visitantes a los centro operativos.

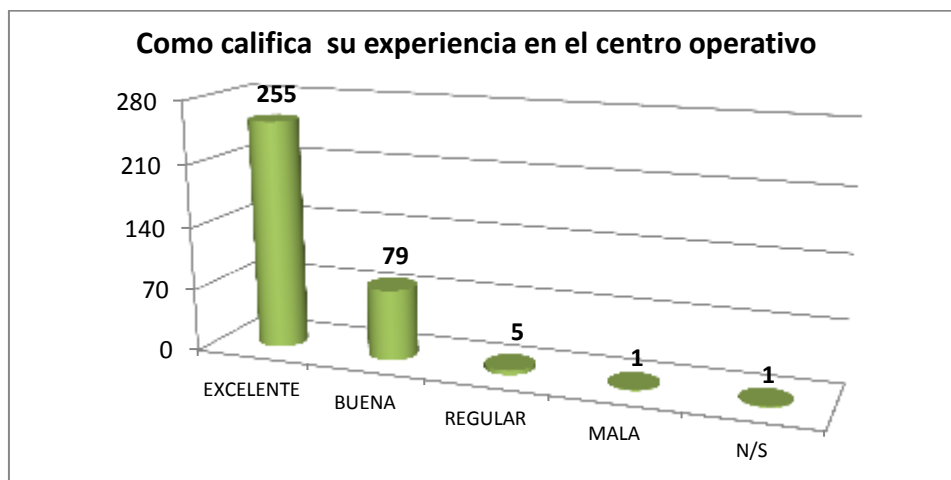
Esta pregunta es determinante en la encuesta, porque nos permite obtener un índice o parámetro de comparación de la calidad del servicio prestado en los centros y el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los visitantes.

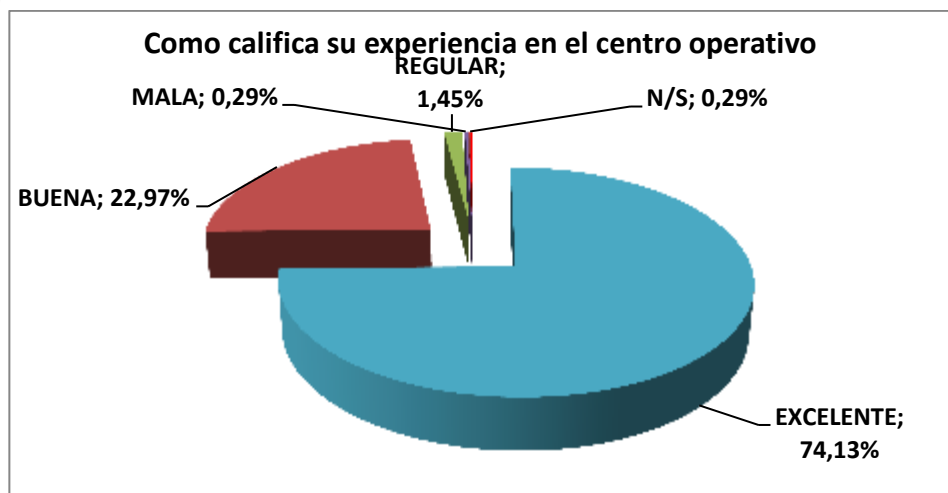


La tabla Nro. 4 muestra como calificaron su experiencia en los centros operativos.

<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>					
<b>CENTROS</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>N/S</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	110	26	0	0	0
Jardín Botánico JMC	18	10	0	0	0
Museo Arqueológico Calima D.	45	12	0	0	0
Muelle turístico de B/tura	3	9	4	0	0
Hacienda el Paraíso	63	13	1	1	1
Parque Natural R. el Vinculo	16	9	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>79</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>74,13%</b>	<b>22,97%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,29%</b>

**Tabla Nro. 4 (como califica su experiencia en el centro operativo)**





**Grafico Nro. 4 (Como califica su experiencia en el centro operativo).**

Al total de encuestas realizadas (344), le aplicamos el método y obtenemos que la calificación de su experiencia en el centro es del 97,09%, excelente y buena.

### **PREGUNTA Nro. 3 COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION**

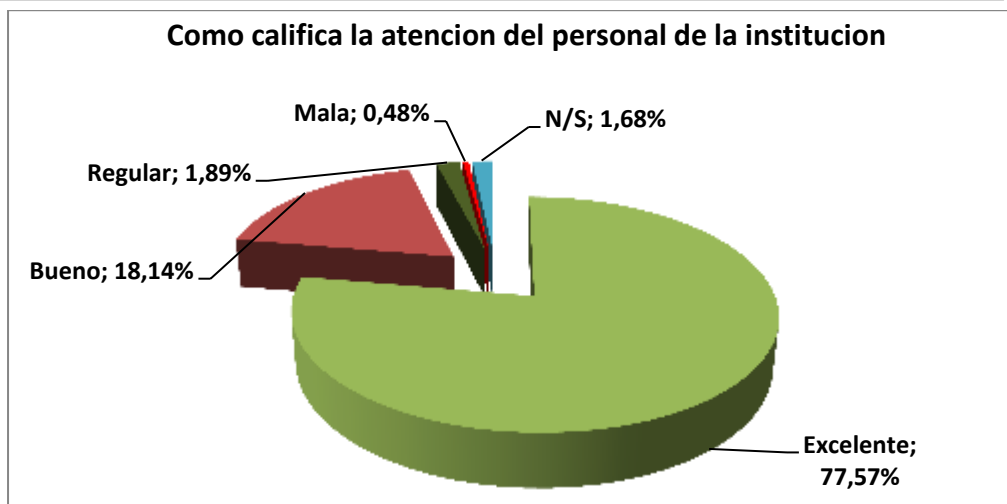
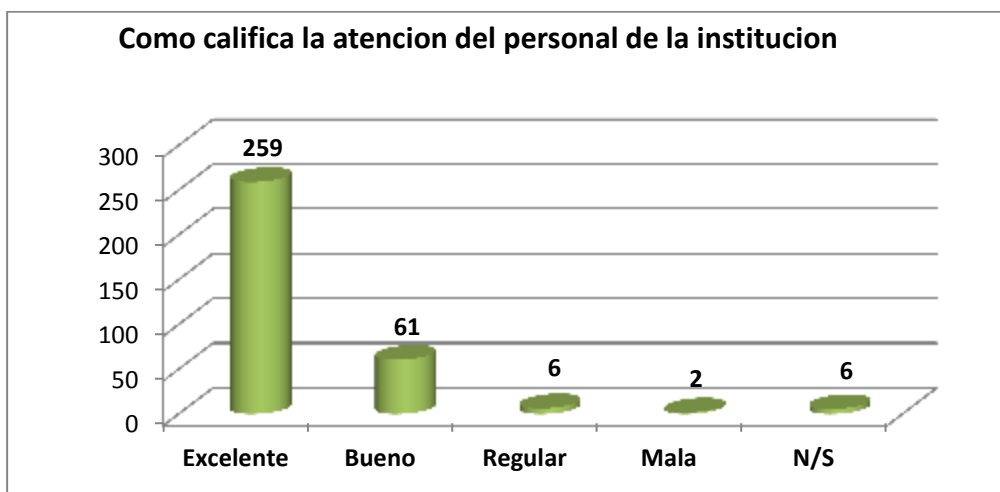
Esta pregunta comprende:

- La atención del personal de la institución.
- Claridad de información emitida por los guías.
- Presentación personal de los guías.
- Amabilidad de los guías.

Ver Tabla Nro. 5 calificaciones de personal de la institución.

<b>COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>								
<b>CENTROS</b>	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardín Botánico JMC	Museo Arqueológico Calima	Muelle turístico de B/tura	Hacienda el Paraíso	Parque Natural R. el Vinculo	<b>CALIFICACION GENREAL</b>	<b>%</b>
Excelente	115	18	49	3	65	9	259	77,57%
Bueno	17	8	8	8	11	9	61	18,14%
Regular	1	0	0	5	1	0	6	1,89%
Mala	0	0	0	0	0	1	2	0,48%
N/S	1	2	0	0	0	2	6	1,68%
<b>TOTAL</b>							<b>334</b>	<b>100,00 %</b>

**Tabla Nro. 5 (Como califica la atención del personal de la institución)**



**Grafica Nro. 5 (Como califica la atención del personal de la institución).**

Al total de encuestas realizadas (344), le aplicamos el método y obtenemos que los encuestados califican la atención del personal de la institución con el 93.02%, excelente y buena.

**PREGUNTA Nro. 4 DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO**

Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, este, esta pregunta comprende:

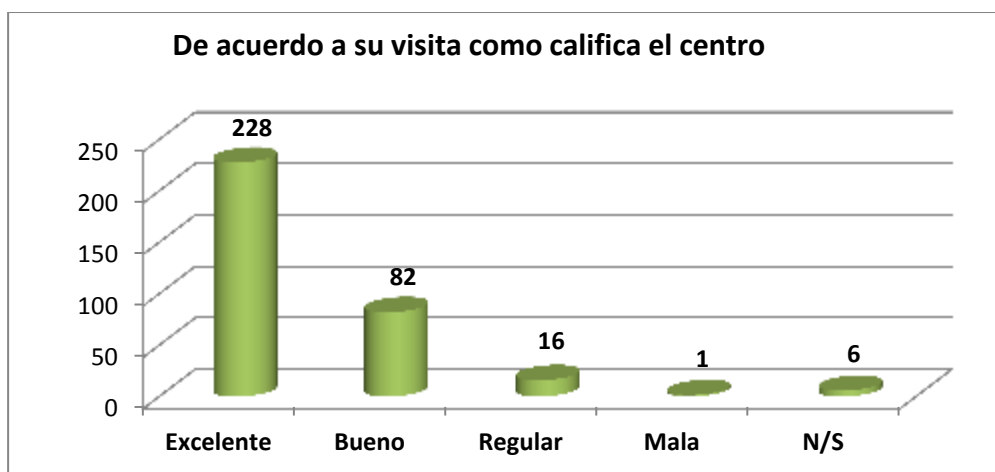
- El aseo y el orden durante el recorrido.

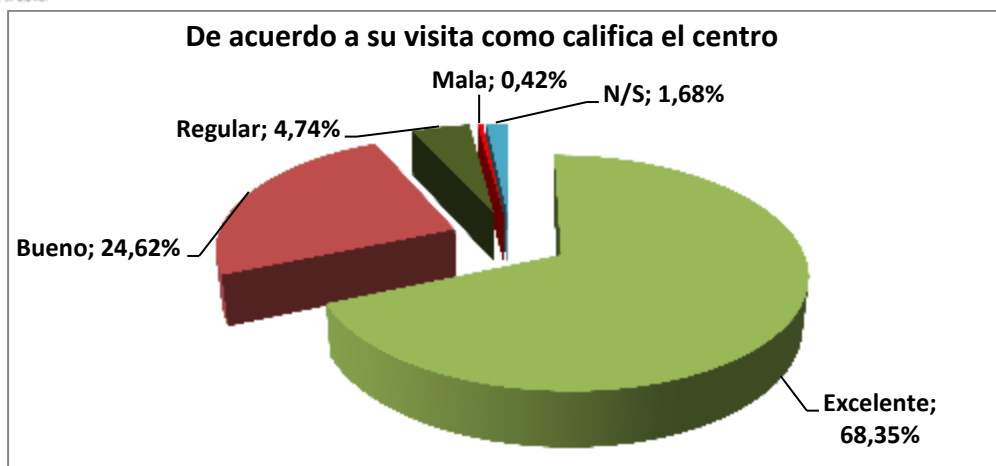
- La señalética.
- El aseo de los baños.
- La facilidad para llegar al centro operativo.
- Estado general de las instalaciones.

Ver tabla Nro. 6 Calificación del centro operativo

DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO								
CENTRO	Museo Ciencias Naturales	Jardín Botánico JMC	Museo Arqueológico Calima	Muelle turístico de B/tura	Hacienda el Paraíso	Parque Natural R. el Vinculo	CALIFICACION GENREAL	%
Excelente	103	15	43	4	57	5	228	68,35%
Bueno	27	10	11	6	14	14	82	24,62%
Regular	3	2	1	5	2	3	16	4,74%
Mala	0	0	0	0	1	1	1	0,42%
N/S	1	0	1	0	2	1	6	1,68%
<b>TOTAL</b>							<b>333</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.6 (De acuerdo a su visita como califica el centro operativo).**





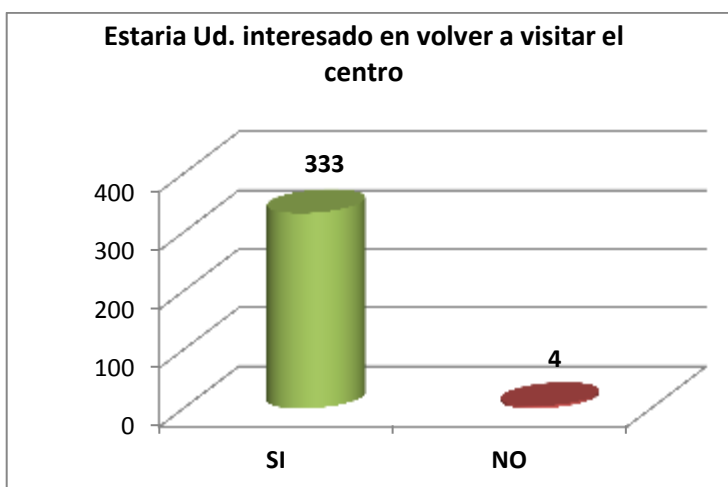
**Grafica Nro. 6 (De acuerdo a su visita como califica el centro).**

Al total de encuestas realizadas (344), le aplicamos el método y obtenemos que los encuestados de acuerdo a su visita califican al centro con el 90,11%, excelente y bueno.

**PREGUNTA Nro. 5 ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO**

<b>ESTARIA UD. INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>CENTROS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	133	0
Jardín Botánico JMC	28	0
Museo Arqueológico Calima D.	57	0
Muelle turístico de B/tura	14	2
Hacienda el Paraíso	77	2
Parque Natural R. el Vínculo	24	0
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>99,70%</b>	<b>1,20%</b>
<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>334</b>	

**Tabla Nro. 7 Estaría Ud. Interesado en volver a visitar el centro operativo**



**Grafica Nro.7 Estaría Ud. Interesado en volver a visitar el centro**

De un total de trescientas cuarenta y cuatro (344) encuestas aplicadas, en el primer semestre de 2016, el 99,97% de los encuestados estaría de acuerdo en volver a visitar el centro.



**Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



**PREGUNTA Nro. 6 SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO  
ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO**

El total de los trescientos cuarenta y cuatro (344) encuestados en los centros operativos a cargo de la entidad se realizaron las siguientes observaciones:

**MUSEO DE CIENCIAS NATURALES F.C.L.**

Entre las observaciones más relevantes están la falta de aire acondicionado, la mejora en el aseo, el no funcionamiento de las pantallas interactivas y las felicitaciones realizadas a los guías por su labor.

**JARDIN BOTANICO J.M.C.**

Las observaciones están relacionadas con lo agradable que es el centro operativo y la buena atención por parte del personal.

**MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA DARIEN**

Felicitaciones a los guías, agradecimientos por preservar nuestra cultura, falta rampas para discapacitados y mejorar la señalización; son las observaciones más frecuentes en las encuestas de satisfacción.

**MUELLE TURISTICO DE BUENAVENTURA**

Entre las observaciones más frecuentes encontramos el mal estado y deterioro del Muelle.

**HACIENDA EL PARAISO**

Tener auto guías, señalización en los baños, mayor organización durante el recorrido, no descuidar las instalaciones y más información de la época, son algunas de las observaciones evidenciadas.

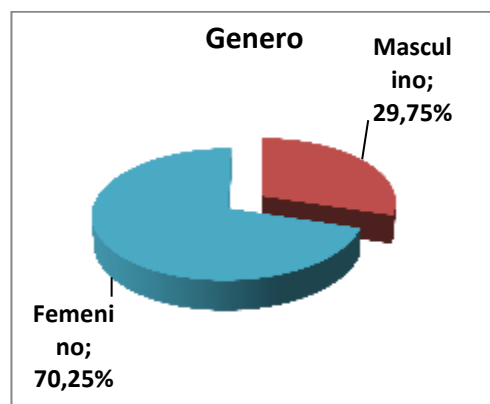
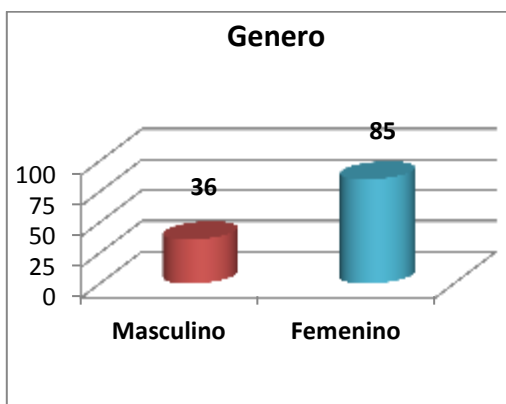
## PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO

Entre las observaciones más frecuentes encontramos la buena atención, la falta de señalización y la poca publicidad.

## RESULTADO DE TABULACION DE ENCUESTAS POR CENTRO OPERATIVO

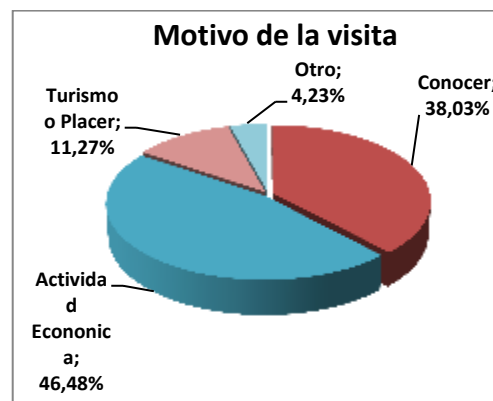
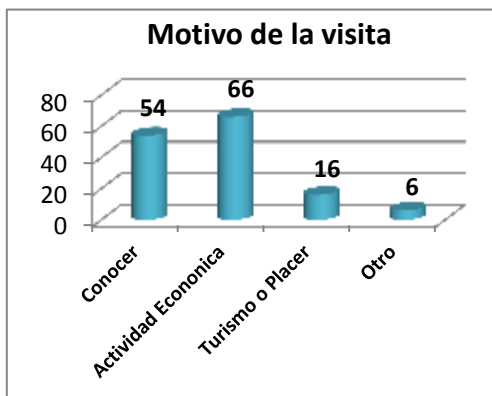
### Museo de Ciencias Naturales F.C.L.

<i>GENERO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Masculino	36	29,75%
Femenino	85	70,25%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

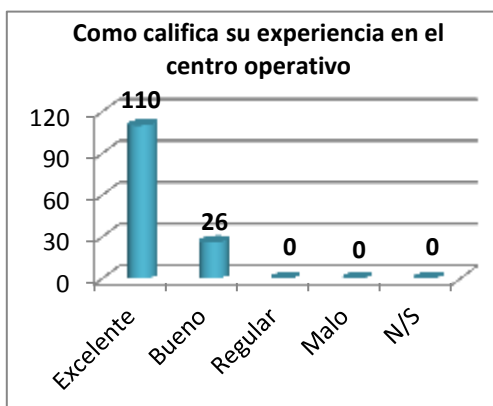




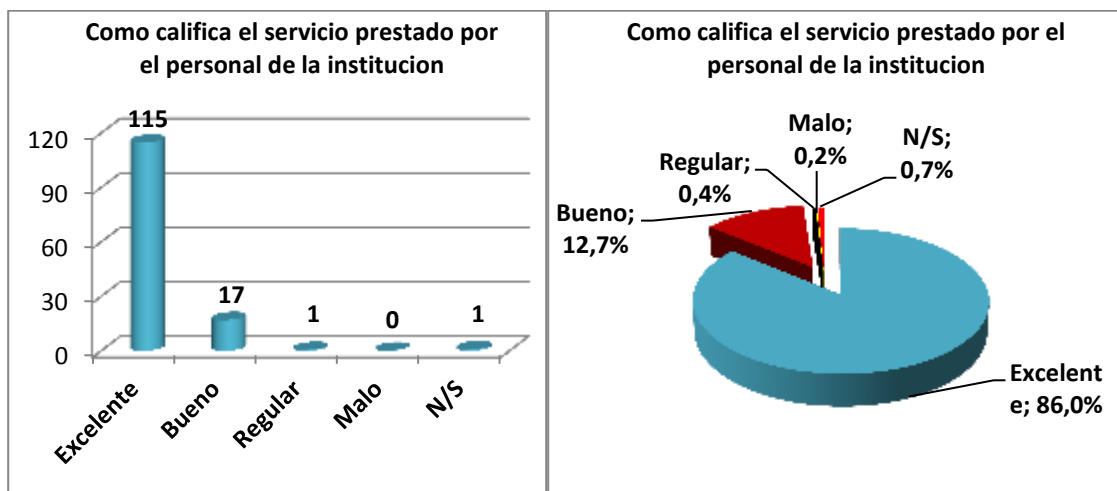
<b>PREGUNTA-1</b>		
<b>MOTIVO DE LA VISITA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Conocer	54	38,03%
Actividad Académica	66	46,48%
Turismo o Placer	16	11,27%
Otro	6	4,23%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>



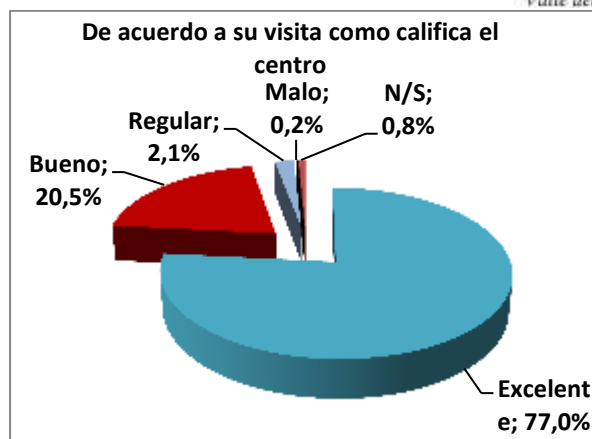
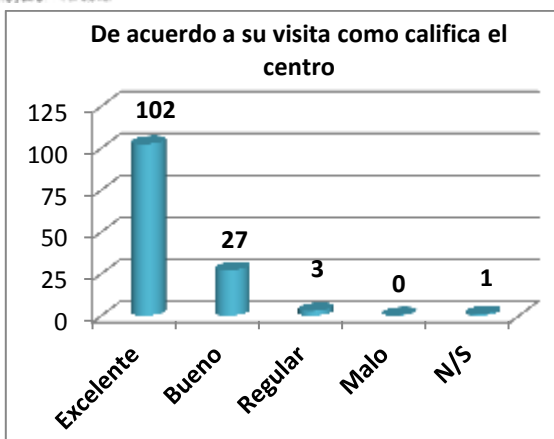
<b>PREGUNTA-2</b>		
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>OPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	110	80,88%
Bueno	26	19,12%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
N/S	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA -3</b>		
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	115	86,0%
Bueno	17	12,7%
Regular	1	0,4%
Malo	0	0,2%
N/S	1	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>



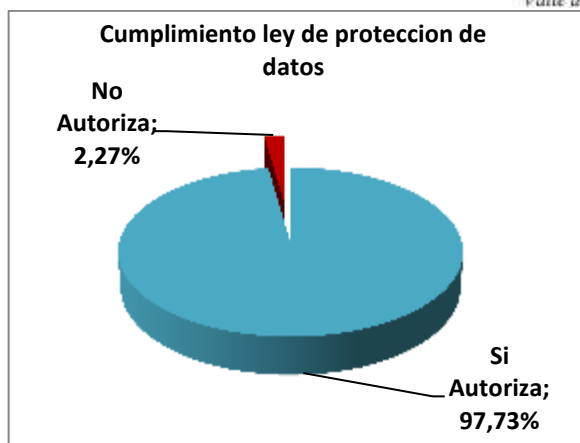
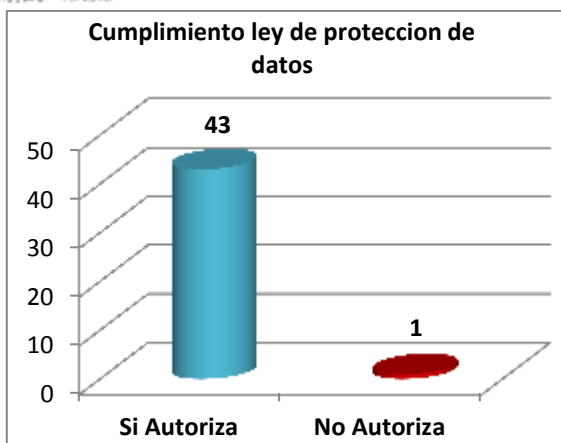
<b>PREGUNTA -4</b>		
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	102	77,0%
Bueno	27	20,5%
Regular	3	2,1%
Malo	0	0,2%
N/S	1	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,0%</b>



<b>PREGUNTA -5</b>		
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	133	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,00%</b>

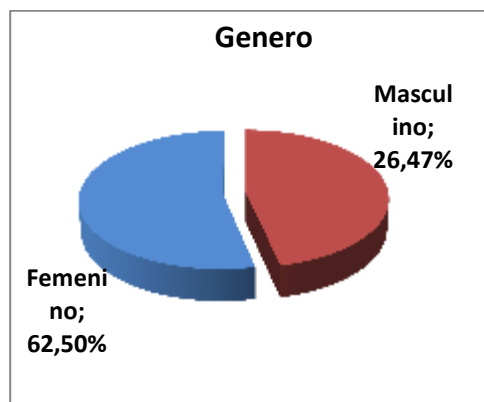
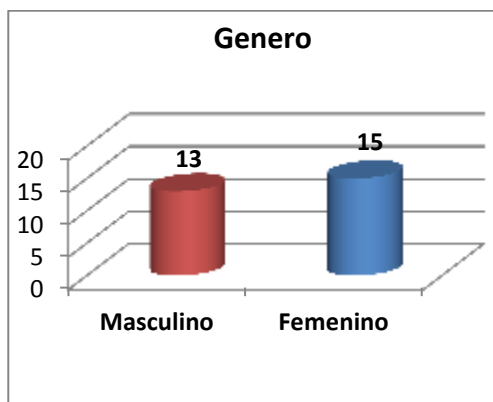


<b>CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS</b>		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si Autoriza	43	97,73%
No Autoriza	1	2,27%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

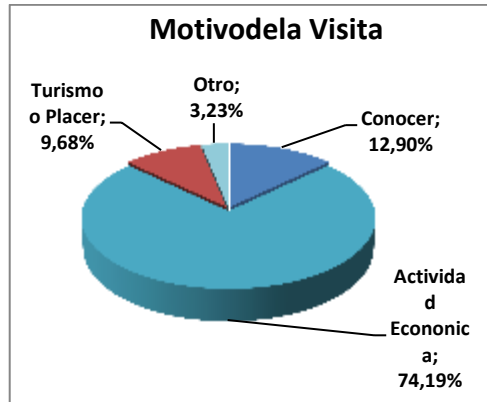
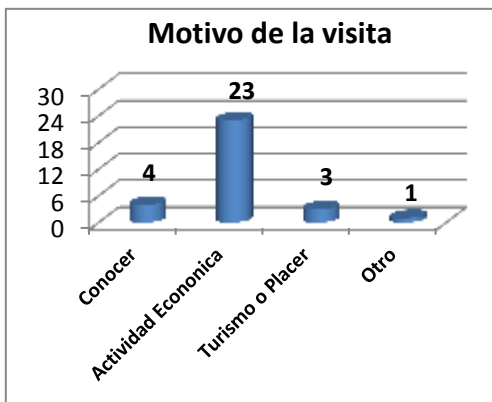


**Jardín Botánico Juan María Céspedes**

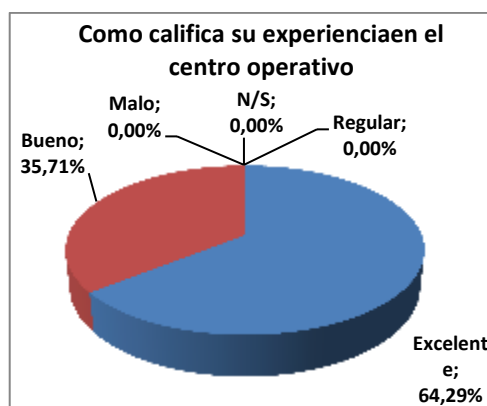
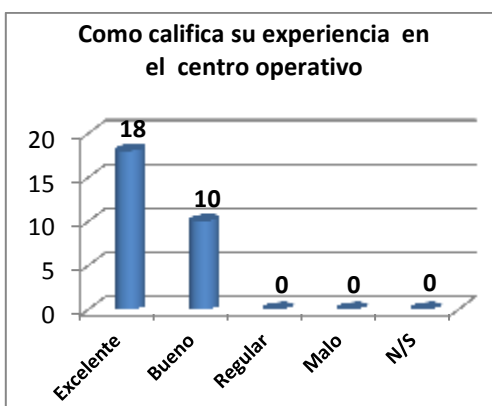
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	13	46,43%
Femenino	15	53,57%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>



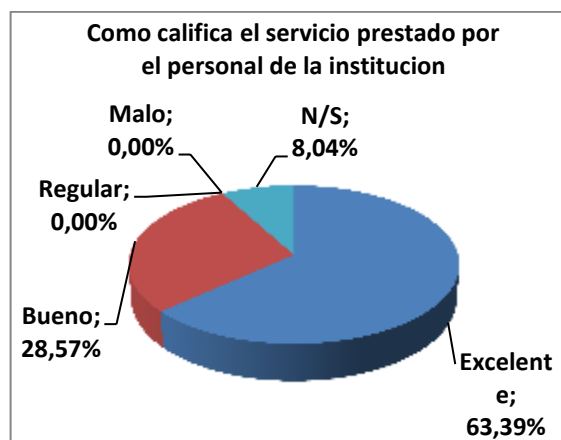
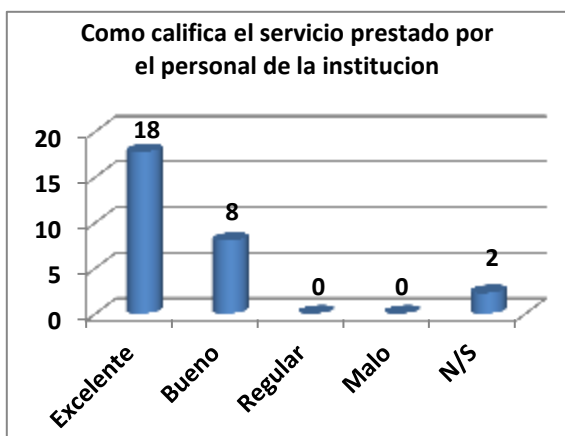
<b>PREGUNTA-1</b>		
MOTIVO DE LA VISITA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conocer	4	12,90%
Actividad Académica	23	74,19%
Turismo o Placer	3	9,68%
Otro	1	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>



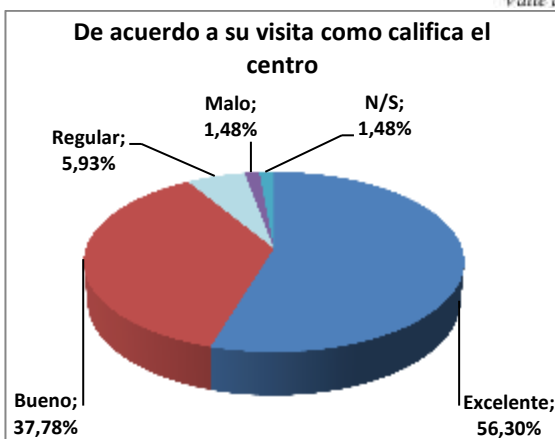
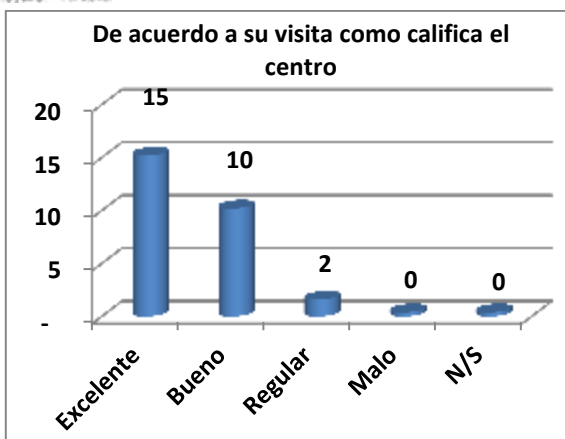
<b>PREGUNTA-2</b>		
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>OPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	18	64,29%
Bueno	10	35,71%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
N/S	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA -3</b>		
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	18	63,39%
Bueno	8	28,57%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
N/S	2	8,04%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA -4</b>		
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	15	56,30%
Bueno	10	37,78%
Regular	2	5,93%
Malo	0	1,48%
N/S	0	1,48%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>102,96%</b>

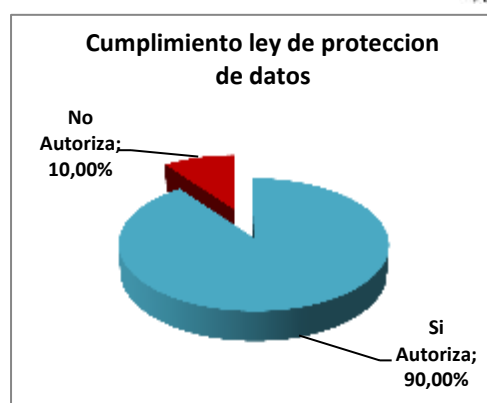
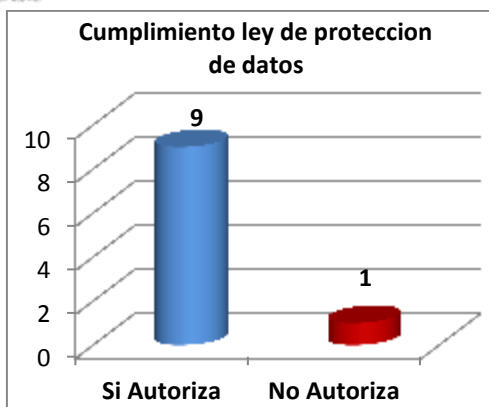


<b>PREGUNTA -5</b>		
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	28	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>



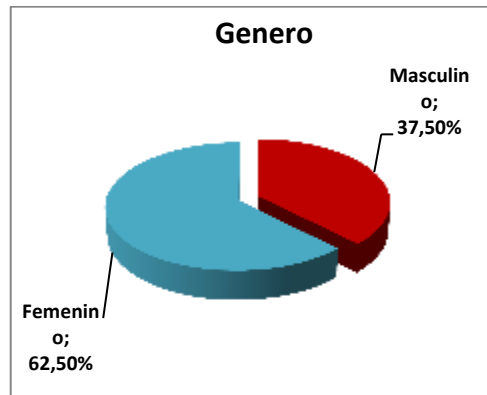
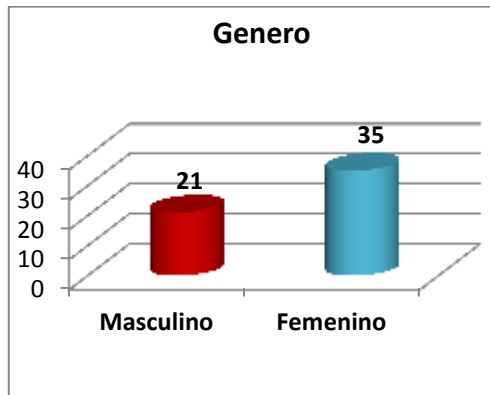
<b>CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS</b>		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si Autoriza	9	90,00%
No Autoriza	1	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



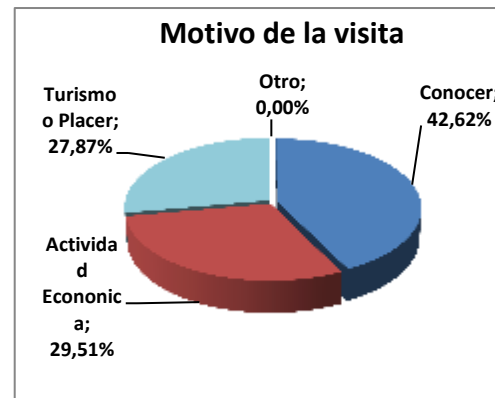
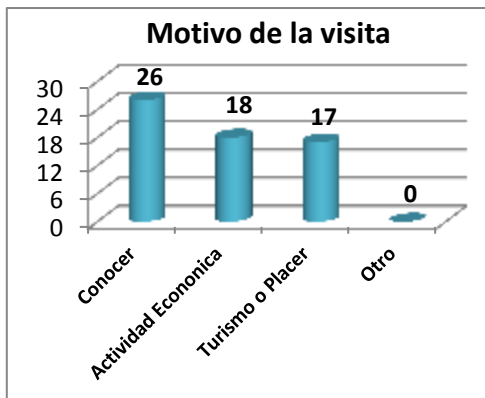


**Museo Arqueológico Calima Darién**

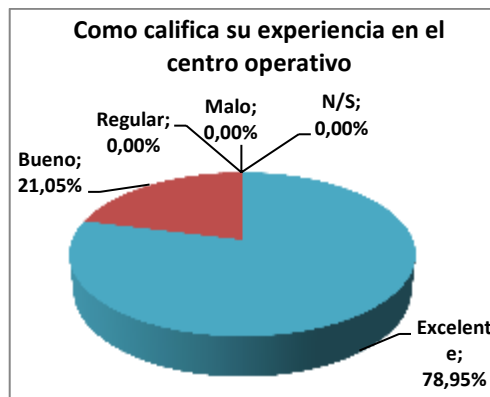
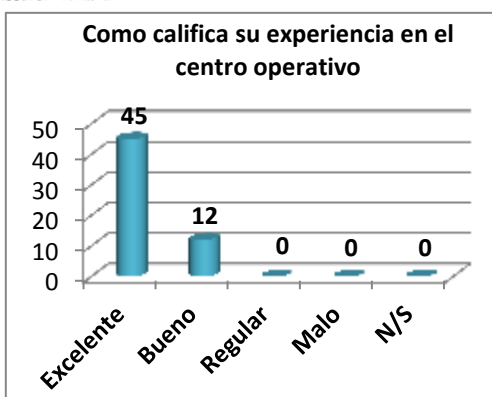
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	21	37,50%
Femenino	35	62,50%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



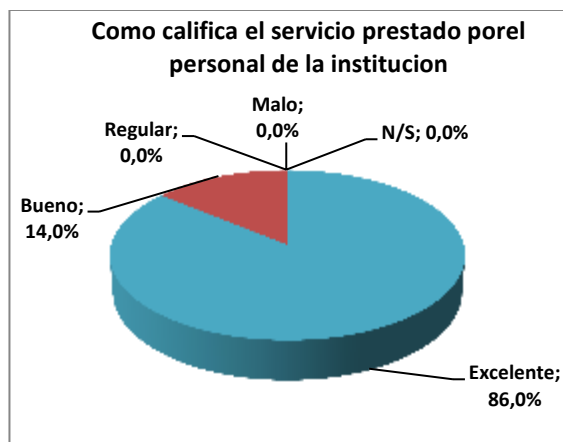
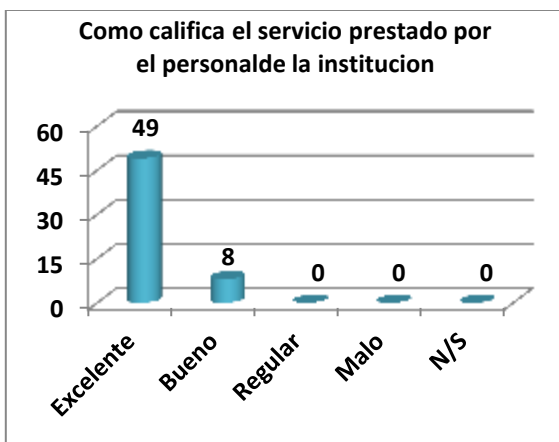
<b>PREGUNTA-1</b>		
<b>MOTIVO DE LA VISITA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Conocer	26	42,62%
Actividad Académica	18	29,51%
Turismo o Placer	17	27,87%
Otro	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>



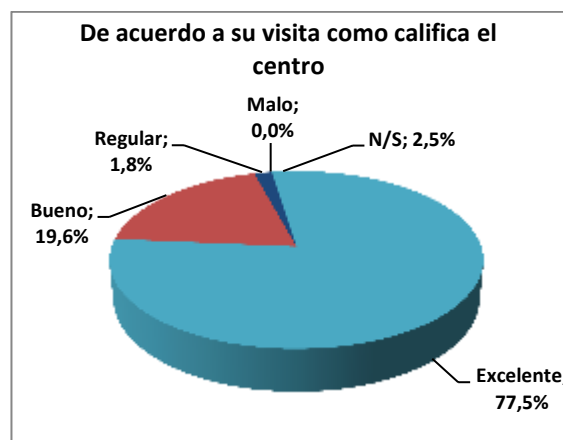
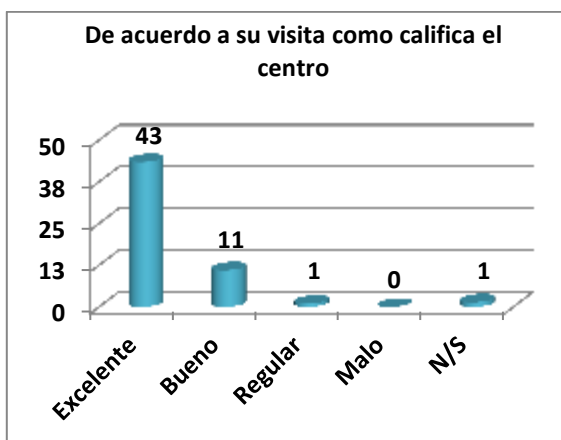
<b>PREGUNTA-2</b>		
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>OPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	45	78,95%
Bueno	12	21,05%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
N/S	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA -3</b>		
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	49	86,0%
Bueno	8	14,0%
Regular	0	0,0%
Malo	0	0,0%
N/S	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>



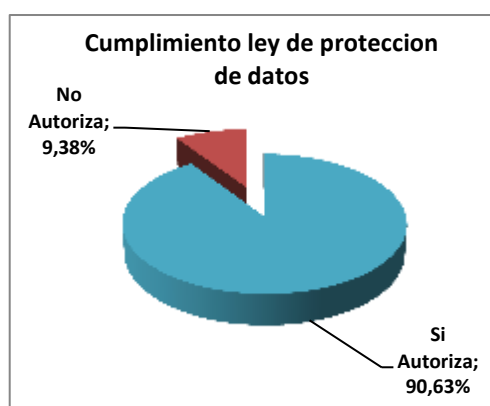
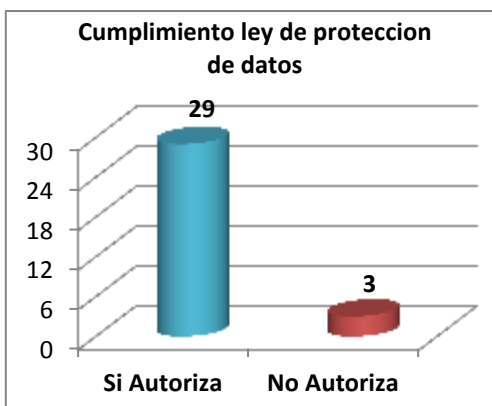
<b>PREGUNTA -4</b>		
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	43	77,5%
Bueno	11	19,6%
Regular	1	1,8%
Malo	0	0,0%
N/S	1	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>101,4%</b>



<b>PREGUNTA -5</b>		
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	57	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

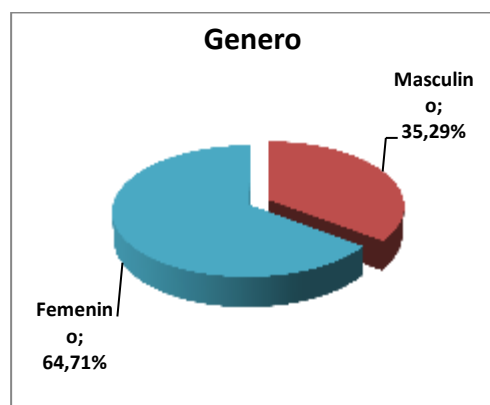
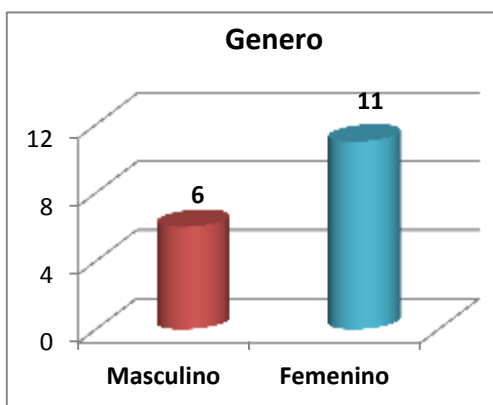


CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si Autoriza	29	90,63%
No Autoriza	3	9,38%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>



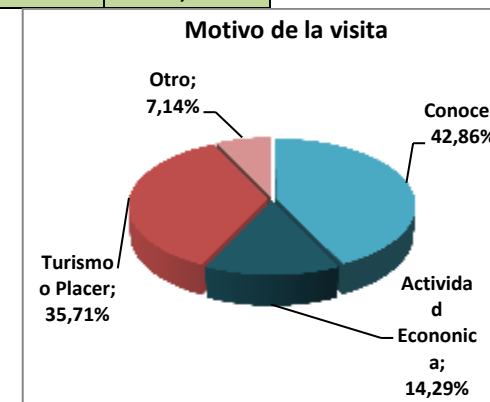
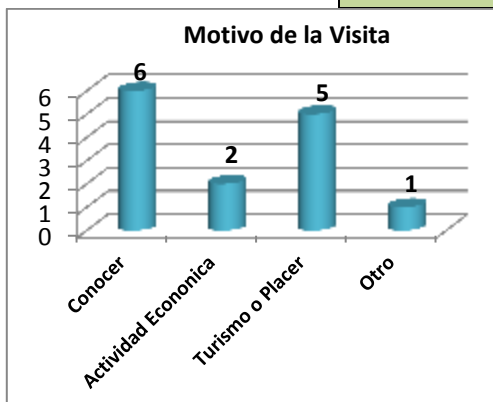
**Muelle Turístico de Buenaventura**

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	6	35,29%
Femenino	11	64,71%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

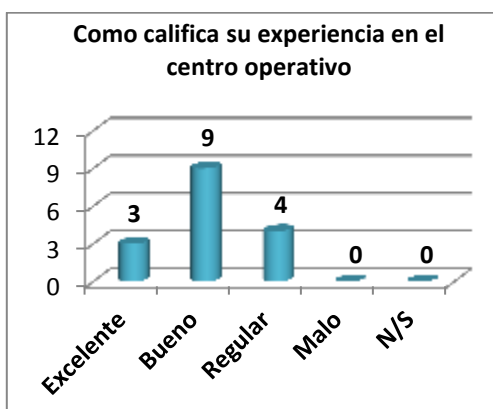


**PREGUNTA-1**

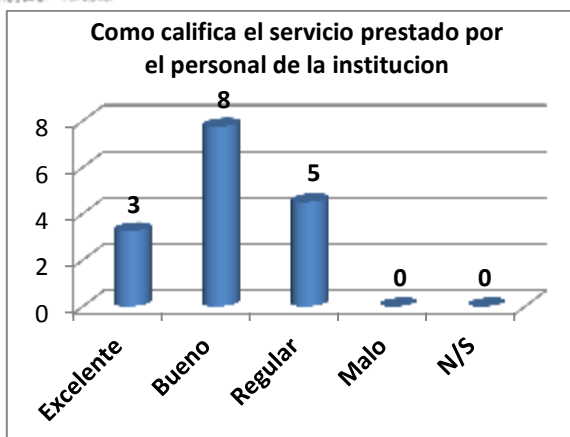
MOTIVO DE LA VISITA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conocer	6	42,86%
Actividad Académica	2	14,29%
Turismo o Placer	5	35,71%
Otro	1	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA-2</b>		
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>OPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	3	18,75%
Bueno	9	56,25%
Regular	4	25,00%
Malo	0	0,00%
N/S	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

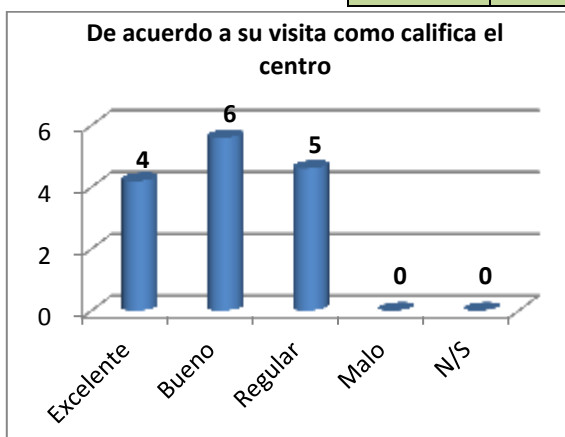


<b>PREGUNTA -3</b>		
<b>COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>		
<b>OPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	3	21,0%
Bueno	8	50,0%
Regular	5	29,0%
Malo	0	0,0%
N/S	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>





<b>PREGUNTA -4</b>		
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	4	28,0%
Bueno	6	37,3%
Regular	5	30,7%
Malo	0	0,0%
N/S	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>96,0%</b>



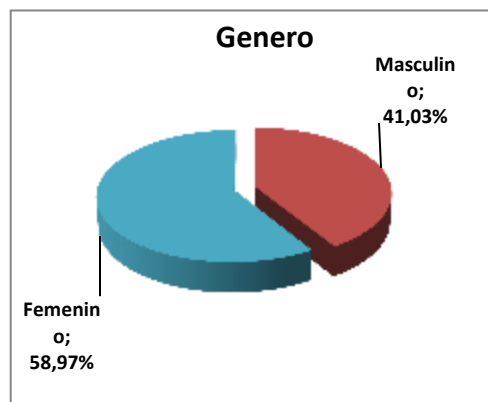
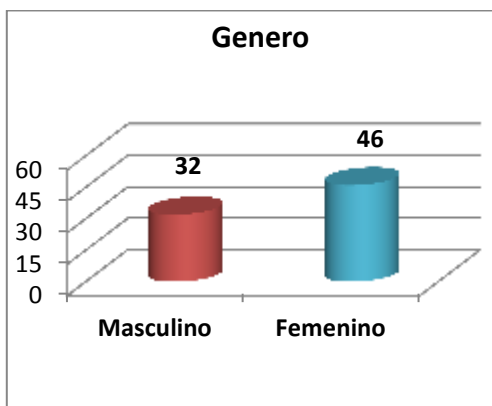
<b>PREGUNTA -5</b>		
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	14	87,50%
No	2	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



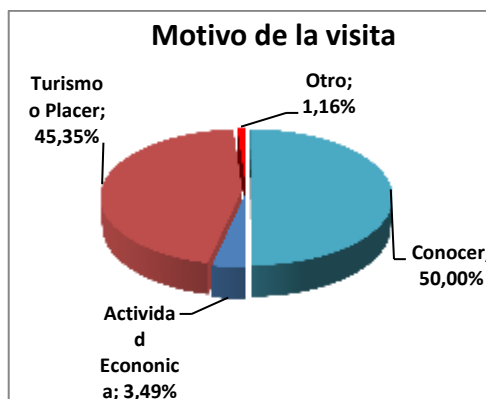
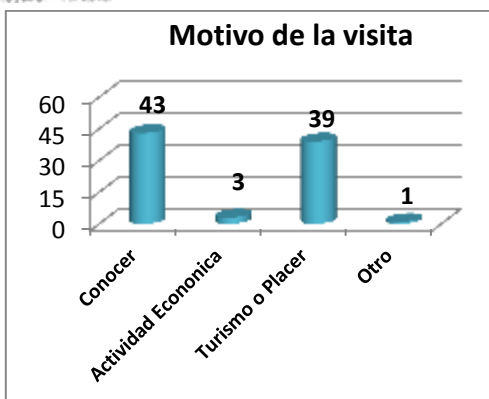
CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si Autoriza	0	0,00%
No Autoriza	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

**Hacienda el Paraíso**

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	32	41,03%
Femenino	46	58,97%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>



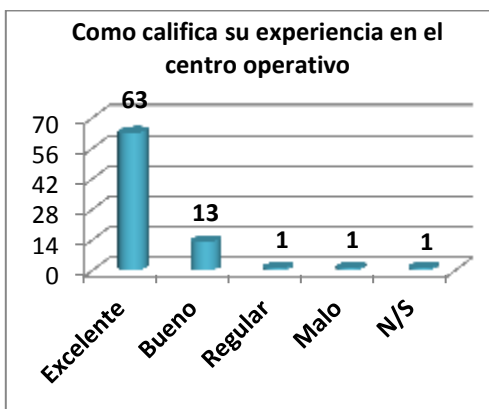
PREGUNTA-1		
MOTIVO DE LA VISITA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conocer	43	50,00%
Actividad Académica	3	3,49%
Turismo o Placer	39	45,35%
Otro	1	1,16%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100,00%</b>



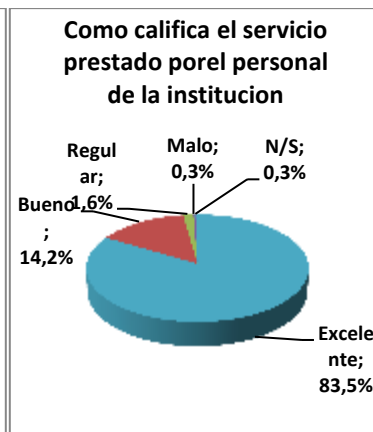
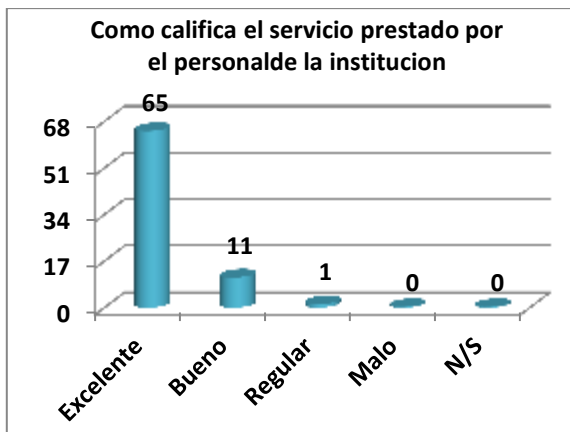
**PREGUNTA-2**

**COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**

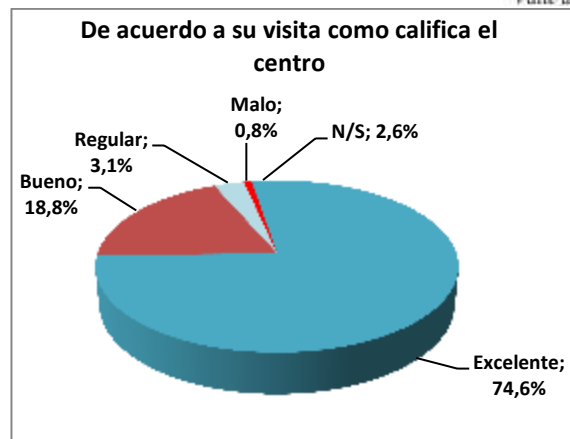
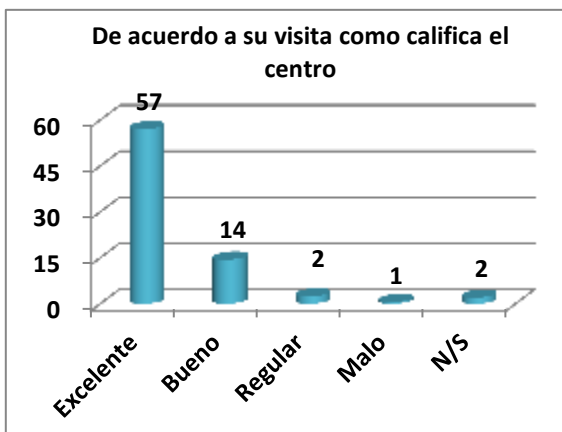
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	63	79,75%
Bueno	13	16,46%
Regular	1	1,27%
Malo	1	1,27%
N/S	1	1,27%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA -3</b>		
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	65	83,5%
Bueno	11	14,2%
Regular	1	1,6%
Malo	0	0,3%
N/S	0	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100,0%</b>



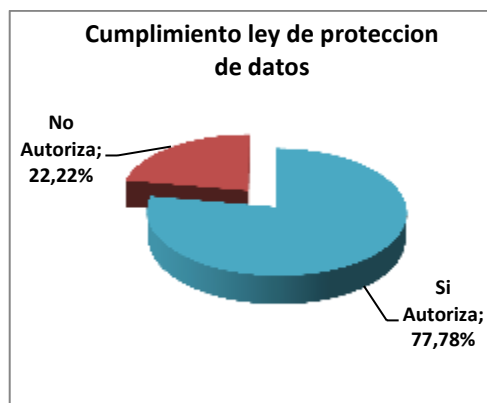
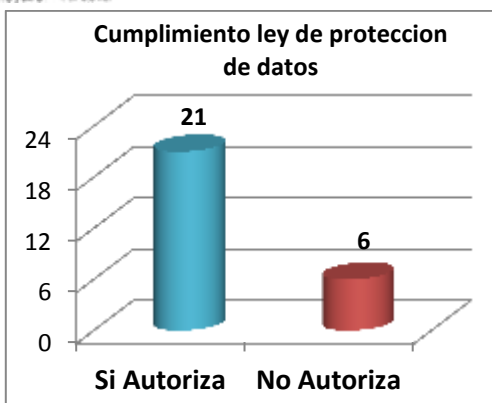
<b>PREGUNTA -4</b>		
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	57	74,6%
Bueno	14	18,8%
Regular	2	3,1%
Malo	1	0,8%
N/S	2	2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>



<b>PREGUNTA -5</b>		
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	77	97,47%
No	2	2,53%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

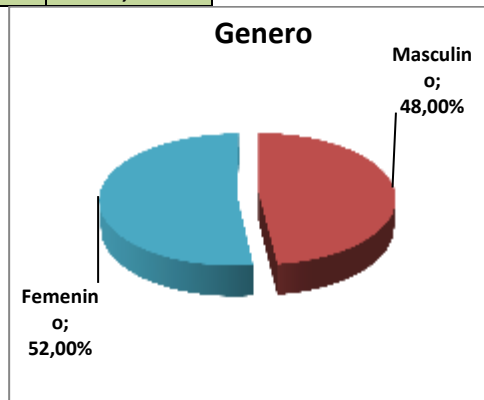
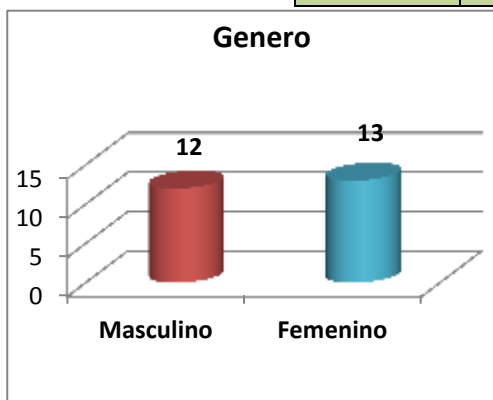


<b>CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS</b>		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si Autoriza	21	77,78%
No Autoriza	6	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

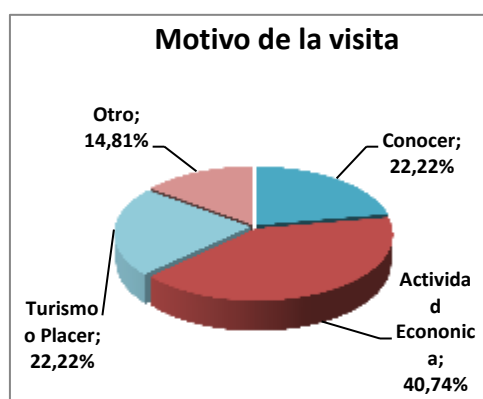
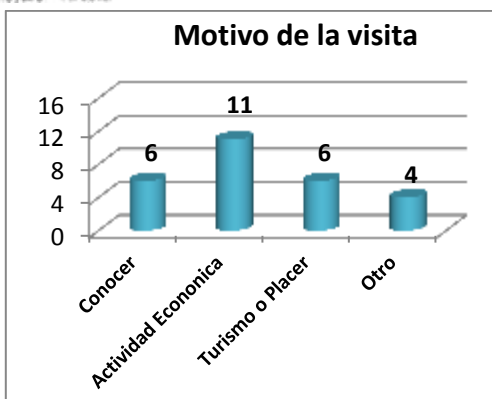


**Parque Natural Regional el Vínculo**

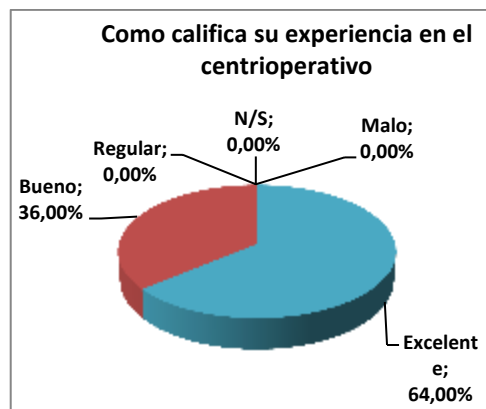
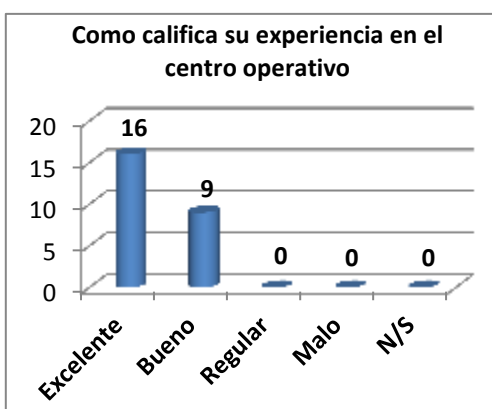
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	12	48,00%
Femenino	13	52,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>



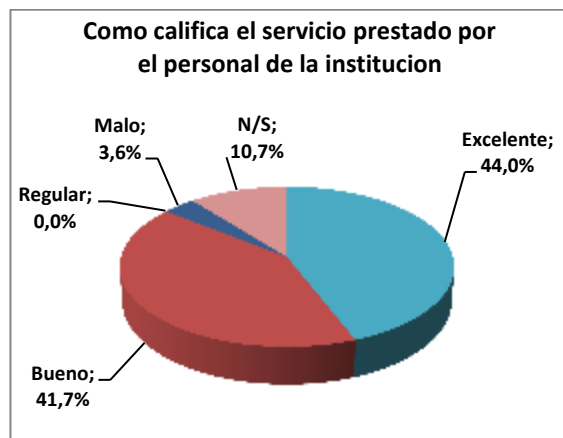
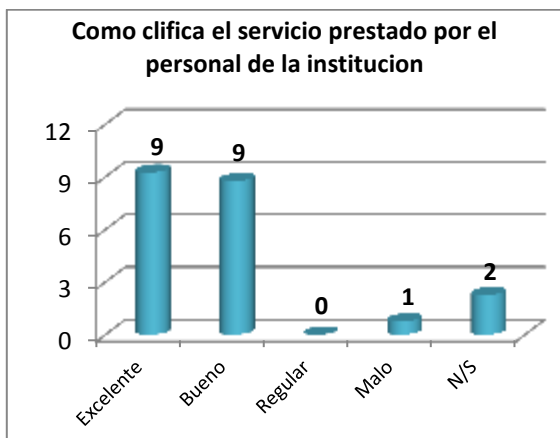
<b>PREGUNTA-1</b>		
MOTIVO DE LA VISITA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conocer	6	22,22%
Actividad Académica	11	40,74%
Turismo o Placer	6	22,22%
Otro	4	14,81%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA-2</b>		
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>OPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	16	64,00%
Bueno	9	36,00%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
N/S	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

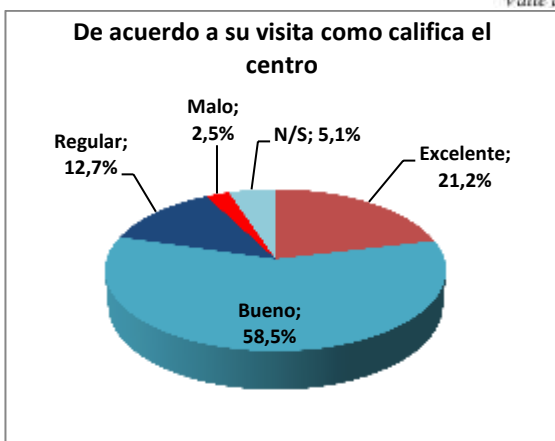
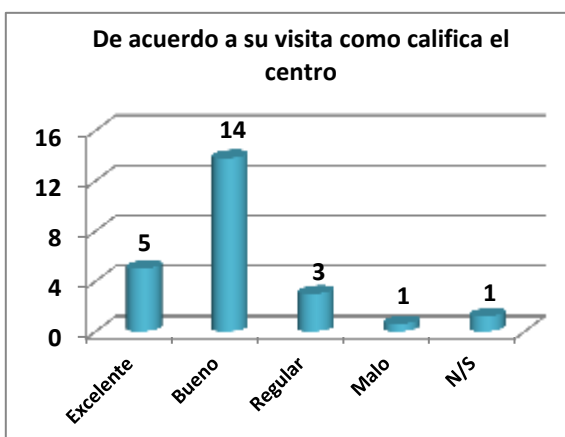


<b>PREGUNTA -3</b>		
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	9	44,0%
Bueno	9	41,7%
Regular	0	0,0%
Malo	1	3,6%
N/S	2	10,7%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>



<b>PREGUNTA -4</b>		
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	5	21,2%
Bueno	14	58,5%
Regular	3	12,7%
Malo	1	2,5%
N/S	1	5,1%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>





<b>PREGUNTA -5</b>		
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	24	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



<b>CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS</b>		
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si Autoriza	8	88,89%
No Autoriza	1	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

