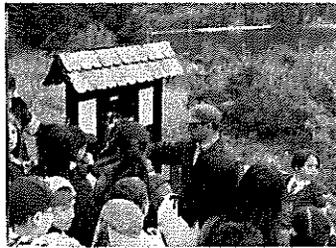
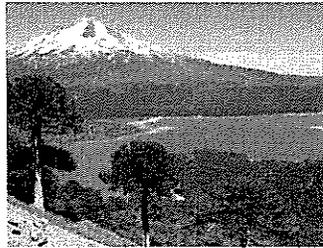


CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL



GERENCIA ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR DE GESTIÓN DENOMINADO
“TASA DE VARIACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS
OFRECIDOS EN LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO EN
EL AÑO 2010”

INFORME NACIONAL



GOBIERNO DE

CHILE

CORPORACIÓN
NACIONAL FORESTAL

CONAF

907.11

E79

2010

c.1

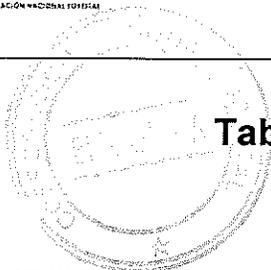


Tabla de Contenidos

1	Resumen	3
1.1	Antecedentes generales	3
1.2	Evaluación 2010	3
1.3	Encuesta de Percepción	4
1.4	Indicador de Gestión	6
1.5	Conclusiones	6
2	Introducción	7
3	Metodología	8
3.1	Encuesta 2010	8
3.2	Indicador de Gestión	10
4	Análisis de Percepción	12
4.1	Caracterización de los encuestados y visitantes	13
4.2	Infraestructura	20
4.3	Calidad de Atención	29
4.4	Educación Ambiental y Actividades Recreativas	30
5	Indicador de Gestión	35
5.1	Indicador de Gestión	35
5.2	Indicador de Tasa de Gestión	40
6	Conclusiones	41
7	Anexos	43
7.1	Levantamiento de Información	43
7.2	Solicitudes de los visitantes	49

0249 (01)

1 Resumen

1.1 Antecedentes generales

El indicador de percepción de los servicios ofrecidos en el SNASPE surge del trabajo desarrollado en el año 2002, el cual fue adaptado a partir de 2004 para construir el presente instrumento, con el propósito de medir la variación que ha tenido la percepción de los visitantes de los servicios al interior de las ASP. Posteriormente ha sido aplicado los años 2006, 2008, 2009 y en esta oportunidad el 2010. En la temporada de verano de 2010 se realizó un levantamiento de información en terreno para ocho unidades del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas (SNASPE): Reserva Nacional Los Flamencos, Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional La Campana, Reserva Nacional Río Clarillo, Parque Nacional Radal Siete Tazas, Parque Nacional Puyehue, Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, y Parque Nacional Torres del Paine.

1.2 Evaluación 2010

En esta evaluación se realizó un total de 1.822 encuestas, en los meses de enero y febrero de 2010. Los encuestadores fueron seleccionados entre profesionales jóvenes de carreras con contenido ambiental, y fueron capacitados tanto en aspectos generales del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas como en los instrumentos de evaluación.

Se trabajó a partir de una encuesta del tipo cerrada, estructurada en tres dimensiones de análisis (infraestructura, atención y actividades), además de la caracterización del visitante y su estadía. A diferencia de años anteriores, en esta oportunidad se elaboró una encuesta para cada unidad, mencionando en forma específica aquellos elementos significativos que forman parte de la experiencia de los visitantes. Éstos fueron analizados en los informes de cada unidad.

1.3 Encuesta de Percepción

1.3.1 Caracterización de los visitantes

Se realizó un total de 1.822 encuestas en las 8 unidades consideradas en el estudio. Los encuestados fueron en su mayoría hombres (57%), principalmente de origen nacional (79%), que acceden en familia (43%), y visitan por primera vez la unidad en la cual se les encuestó (61%). El 66% de los encuestados cuenta con estudios universitarios.

Los encuestados fueron acompañados por 8.066 personas, con un promedio de 4,4 personas por grupo de visitantes. Estos “acompañantes” muestran igual proporción entre géneros (mujeres, 49,3%), y predominio de adultos jóvenes (18 a 29 años, 34%) y adultos (30 a 50 años, 28%), y en menor medida los menores de 18 años (20%), y mayores de 50 años (18%). Del total de acompañantes, sólo el 0,6% presentó algún tipo de discapacidad motriz, visual, auditiva o mental.

1.3.2 Infraestructura

Se distinguió entre infraestructura básica y complementaria. La infraestructura básica corresponde a aquellos elementos claves para dar soporte a la visita de los usuarios, unidad, y que además están normados por la autoridad sanitaria (DS 301/1984, Reglamento sobre condiciones sanitarias mínimas de los Campamentos o Campings de Turismo). En lo principal, considera servicios higiénicos, llaves de agua (para consumo), lavaderos (de ropa y vajilla) y basureros.

Respecto de la infraestructura básica, cinco unidades son consideradas con estándares sobre 5,0: RN Los Flamencos (5,9), PN Pan de Azúcar (5,0), PN La Campana (5,2), RN Río Clarillo (5,8) y PN Torres del Paine (5,3).

El abastecimiento de agua es bueno en general (5,8), destacando los PN Puyehue (6,4) y PN Vicente Pérez Rosales (6,3), por sobre el resto de unidades que se encuentran en el tramo 5,5 a 6,0. Los servicios higiénicos son considerados como buenos (5,5), siendo la unidad mejor evaluada el PN Vicente Pérez Rosales (6,6). Las unidades con evaluaciones más bajas en este aspecto son el PN Torres del Paine (4,7), PN Pan de Azúcar (5,2) y PN Puyehue (5,2).

Los lavaderos son considerados como buenos (5,3). La mejor evaluación se da en el PN Vicente Pérez Rosales (6,6), el PN Puyehue (6,4) y el PN Radal Siete Tazas (6,3), y la más baja en el PN Pan de Azúcar (3,7). Los basureros también son bien evaluados (5,9); destacando la RN Los Flamencos (6,2), RN Río Clarillo (6,2), PN Radal Siete Tazas (6,4), PN Puyehue (6,3), y el PN Vicente Pérez Rosales (6,1).

La infraestructura complementaria ayuda a una mejor experiencia, aunque es menos crítica que la infraestructura básica, y no está regulada por ley. Los aspectos evaluados son el área de estadía, abastecimiento de provisiones y letreros (información).

A nivel nacional, estos elementos son considerados como buenos. Destacan por su evaluación la RN Los Flamencos (6,2), el PN La Campana (6,1) y el PN Vicente Pérez Rosales (6,0). Las evaluaciones más bajas se obtienen en el PN Torres del Paine (5,5) y el PN Pan de Azúcar (5,2).

1.3.3 Calidad de Atención

El personal de Guardaparques es la cara visible de la Corporación, y de ellos depende la imagen que tendrán los visitantes de la institución. En este caso, se evalúa tanto personal de guardaparques como personal de las empresas concesionarias de los distintos sectores cedidos en administración por CONAF.

Los guardaparques a nivel nacional son evaluados como buenos (5,5) en donde la preparación es el aspecto mejor percibido, y la presencia (cantidad) el aspecto más bajo. Son percibidos como muy buenos en el PN Puyehue (6,1) y la RN Río Clarillo (6,0), y en el otro extremo, son considerados como buenos a regulares el personal en el PN Torres del Paine (5,0) y PN Pan de Azúcar (4,9). En el resto de las unidades son evaluados como buenos (entre 5,6 y 5,9).

1.3.4 Educación ambiental y actividades recreativas

La educación ambiental se evalúa a partir de la infraestructura dispuesta para este efecto (paneles, Centro de Información Ambiental y Senderos), así como las actividades realizadas por los guardaparques o el personal responsable en cada sector y unidad.

A nivel nacional, los elementos de educación ambiental son considerados como buenos a muy buenos (5,9). Las unidades mejor evaluadas son el PN Radal Siete Tazas (6,5), el PN La Campana (6,2) y el PN Vicente Pérez Rosales (6,1), el resto se encuentran sobre 6,0, a excepción del PN Pan de Azúcar (5,5) y el PN Torres del Paine (5,6).

Los paneles educativos son considerados como buenos (5,3), destacando el PN Radal Siete Tazas (6,6). Las evaluaciones más bajas se tienen en el PN Pan de Azúcar (4,4), PN Puyehue (4,7) y PN Torres del Paine (4,9). El resto de las unidades se encuentran entre 5,3 y 5,7.

El Centro de Información Ambiental, CIA, se evaluó en todas las unidades a excepción del PN La Campana y el PN Vicente Pérez Rosales, en las que no existe. A nivel nacional, esta instalación es considerada como muy buena (6,2), con buena percepción en todas las unidades, destacando el PN Puyehue (6,7).

1.4 Indicador de Gestión

El indicador de Gestión de 2010 se calculó a partir de las respuestas obtenidas a 9 preguntas contenidas en la encuesta, las cuales se han mantenido desde su primera aplicación en el año 2002. Estas preguntas se agrupan en tres categorías, Personal de Guardaparques, Educación Ambiental e Implementación del área de estadía. Los resultados de cada una de estas categorías, se promedian para dar el valor final del indicador.

El gráfico muestra la evolución del indicador en el período de aplicación (2002 - 2010). En lo principal, se observa un aumento en la calidad al comparar las evaluaciones del 2002 y del 2010, pasando de 5,6 a 6,0. Sin embargo, no es posible afirmar que existan variaciones significativas a partir del año 2008 para este indicador.

1.5 Conclusiones

Las unidades mejor evaluadas en la aplicación del año 2010 del Indicador de Gestión son el PN Puyehue, PN Vicente Pérez Rosales y la RN Río Clarillo. Las más bajas, el PN Pan de Azúcar y PN Torres del Paine.

El Indicador de Gestión se valoró en 6,0, al igual que el año anterior, por lo que el indicador de Tasa de Gestión es cero.

El consultor estima que este instrumento de evaluación ha alcanzado su vida útil por lo que recomienda evaluar alternativas.

2 Introducción

El indicador de desempeño es una herramienta que entrega información cuantitativa respecto del nivel de logro alcanzado por un programa público, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con períodos anteriores, productos (bienes o servicios) similares o una meta o compromiso, permite evaluar un desempeño.

El indicador de percepción de los servicios ofrecidos en el SNASPE surge del trabajo desarrollado en el año 2002, el cual fue adaptado a partir de 2004 para construir el presente instrumento, con el propósito de medir la variación que ha tenido la percepción que tienen los visitantes de los servicios al interior de las ASP. Posteriormente ha sido aplicado los años 2006, 2008, 2009 y en esta oportunidad el 2010.

El presente documento da cuenta de las actividades ejecutadas hasta el 30 de marzo de 2010, y se centra principalmente en la tabulación de los datos recopilados en la campaña de terreno.

Se realizó un levantamiento de información en terreno para ocho unidades del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas (SNASPE):

- Reserva Nacional Los Flamencos
- Parque Nacional Pan de Azúcar
- Parque Nacional La Campana
- Reserva Nacional Río Clarillo
- Parque Nacional Radal Siete Tazas
- Parque Nacional Puyehue
- Parque Nacional Vicente Pérez Rosales
- Parque Nacional Torres del Paine

3 Metodología

3.1 Encuesta 2010

Se diseñó un formulario de encuesta a partir de los empleados en la campaña del año 2009. Se mantuvo la estructura de preguntas de manera que no se interviniera el levantamiento del indicador de gestión, pero se incorporaron preguntas específicas sobre actividades, sectores o atractivos propios de cada unidad. con esto, cada encuesta difiere de una unidad a otra.

A continuación se presentan de manera general las dimensiones de análisis consideradas en este estudio. Las encuestas específicas se anexan al informe de cada unidad.

Dimensiones de Análisis, Principales Aspectos Evaluados, y Criterios de Análisis de Información		
Infraestructura y Lugar de Estadía		
Principales Aspectos Evaluados	Preguntas	Propósito
<ul style="list-style-type: none"> - Implementación área de estadía (merienda, camping, cabañas, etc.) - Servicios Higiénicos - Disponibilidad de Agua para consumo - Disponibilidad de Basureros - Disponibilidad de Estacionamientos - Letreros de ubicación - Abastecimiento de provisiones 	Calificación (de 1 a 7)	Evaluar la percepción general que tienen los visitantes de cada aspecto evaluado.
	¿Considera que las instalaciones son suficientes? (SI/NO)	Explicar la percepción desde el punto de vista de la cantidad de instalaciones disponibles (número de sitios de camping, número de llaves de agua, cantidad de baños, etc.)
	¿Considera que las instalaciones están bien ubicadas? (SI/NO)	Explicar la percepción desde el punto de vista de la accesibilidad, es decir, si los servicios higiénicos están bien ubicados según el punto de vista de los visitantes, los basureros, etc.
	¿Considera que las instalaciones están bien mantenidas? (SI/NO)	Explicar la percepción desde las expectativas de la operación de los servicios, es decir, si los servicios higiénicos están aseados, basureros con capacidad disponible, etc.
Personal de Guardaparques		
Principales Aspectos Evaluados	Preguntas	Propósito

Dimensiones de Análisis, Principales Aspectos Evaluados, y Criterios de Análisis de Información		
Aspectos técnicos y actitudinales del personal de guardaparques	¿Cómo encontró la información que le dio el personal de guardaparques a su entrada a la unidad?	Evaluar la calidad de información proporcionada por guardaparques al ingreso a la unidad.
	¿Cuán preparado cree Ud. que está el personal de guardaparques?	Evaluar la impresión que tienen los visitantes sobre las capacidades técnicas del personal de CONAF, tanto a nivel de conocimiento como capacidad para resolver problemas (rescates, etc.)
	¿Considera que es adecuada la presencia (cantidad) de personal de guardaparques en la unidad?	Evaluar la percepción de los visitantes sobre la cantidad de guardaparques en la unidad.
	¿Cómo encontró la disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas?	Evaluar la percepción de los visitantes sobre la disposición (actitud), tanto en contactos directos como en apreciaciones indirectas.
Educación Ambiental		
Principales Aspectos Evaluados	Preguntas	Propósito
Paneles educativos Centro de Información Ambiental Senderos y miradores Otras actividades específicas	Calificación (1 a 7)	Evaluar percepción de los visitantes, sobre cada aspecto consultado, en general.
	¿Son suficientes? (Si/No)	Explicar la evaluación de los visitantes, desde el punto de vista de la cantidad de los elementos consultados.
	¿Son interesantes? (Si/No)	Explicar la evaluación desde el punto de vista del atractivo que representa cada elemento para el encuestado.
	¿Están bien mantenidos? (Si/No)	Explicar la evaluación desde el punto de vista de las expectativas de operación / estado de mantención de cada elemento.
Actividades Recreativas		
Principales Aspectos Evaluados	Preguntas	Propósito
Observación flora, fauna y paisaje Senderos y miradores Áreas de Baño (balneario) Caminatas Excursiones Actividades específicas de cada sector / unidad Etc.	Califique las actividades que realizó o los sectores que visitó dentro de la unidad	Indica tanto la afluencia a las distintas actividades realizadas como el nivel de conformidad con las mismas.

La información obtenida fue digitada, validada y analizada de acuerdo a la metodología descrita en el anexo de este documento.

3.2 Indicador de Gestión

3.2.1 Indicador de Gestión

La Corporación Nacional Forestal ha definido un Indicador de Gestión, que se construye a partir de una serie de preguntas seleccionadas desde una encuesta de percepción de calidad de servicio aplicada a los visitantes de 8 unidades representativas del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas, seleccionadas por su alto nivel de visitación. Este indicador se calcula para cada unidad, y sobre el total nacional, de acuerdo a las preguntas que se identifican en la tabla siguiente.

Dimensión		Preguntas
IG _A	Personal de Guardaparques	i. ¿Cómo encontró la información que le dio el personal de guardaparques a su entrada a la unidad? ii. ¿Cómo encontró la disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas?
IG _B	Educación Ambiental	iii. ¿Cuán preparado cree Ud. que está el personal de guardaparques? iv. ¿Cómo evalúa senderos y miradores?
IG _C	Estadía	v. Evaluación del área de estadía vi. Evaluación de Servicios Higiénicos vii. Evaluación de Manejo de Basura viii. Suficiencia de Actividades recreativas ix. Satisfacción con Actividades recreativas

En cada caso, la respuesta a las preguntas i a ix corresponde a una calificación entre 1,0 y 7,0. El promedio simple de las calificaciones corresponde al valor de la pregunta i-ésima. Sobre esta base, el Indicador de Gestión (IG) se determina de la siguiente forma :

$$IG = \text{promedio } (IG_A, IG_B, IG_C)$$

Donde

IG_A = promedio (i, ii)

IG_B = promedio (iii, iv)

IG_C = promedio (v, vi, vii, viii, ix)

Dado que no se realiza ninguna transformación sobre los datos, el Indicador de Gestión corresponde también a una calificación, y su rango potencial es de 1,0 a 7,0.

3.2.2 Indicador de Tasa de Gestión

El indicador de Tasa de Gestión (ITG) se calcula a nivel nacional, y corresponde a la diferencia, expresada en porcentaje, observada entre dos Indicadores de Gestión sucesivos. Para el año 2009, se estableció una meta de crecimiento sobre el promedio nacional, de un 1,7% a partir de una base 5,9, es decir, aumentar desde la calificación 5,9 obtenida en 2008 a 6,0 en 2009, a nivel nacional.

La fórmula genérica para el cálculo del ITG es la siguiente:

$$ITG_i = \frac{IG_i - IG_{i-1}}{IG_{i-1}}$$

Donde

- ITG_i : Indicador de Tasa de Gestión del período "i"
- IG_i : Indicador de Gestión del período "i"
- IG_{i-1} : Indicador de Gestión en el período "i-1"

4 Análisis de Percepción

El análisis de percepción corresponde al análisis, general, de los resultados de la encuesta de percepción para cada una de las 8 unidades consideradas en este trabajo. La estructura de este capítulo de resultados es la siguiente :

- Caracterización de los visitantes
- Evaluación de Infraestructura
- Evaluación de Calidad de Atención
- Evaluación de Educación Ambiental y Actividades Recreativas

Las encuestas tienen, desde el punto de vista del encuestado, dos puntos de análisis. En primer término está el encuestado, al cual se realizaron consultas directas sobre edad, procedencia, nivel educacional, número de visitas precedentes a la unidad, entre otras.

Pero también existe un nivel agregado, que comprende los antecedentes recopilados sobre el grupo de acompañantes del encuestado, para los cuales se conoce su cantidad, proporción por edad y género, además de la presencia de personas con algún tipo de discapacidad.

Para el análisis, se trabajó desde el punto de vista del encuestado o del grupo de acompañantes (a veces llamados visitantes, en forma genérica), según sea la conveniencia de acuerdo al aspecto descrito.

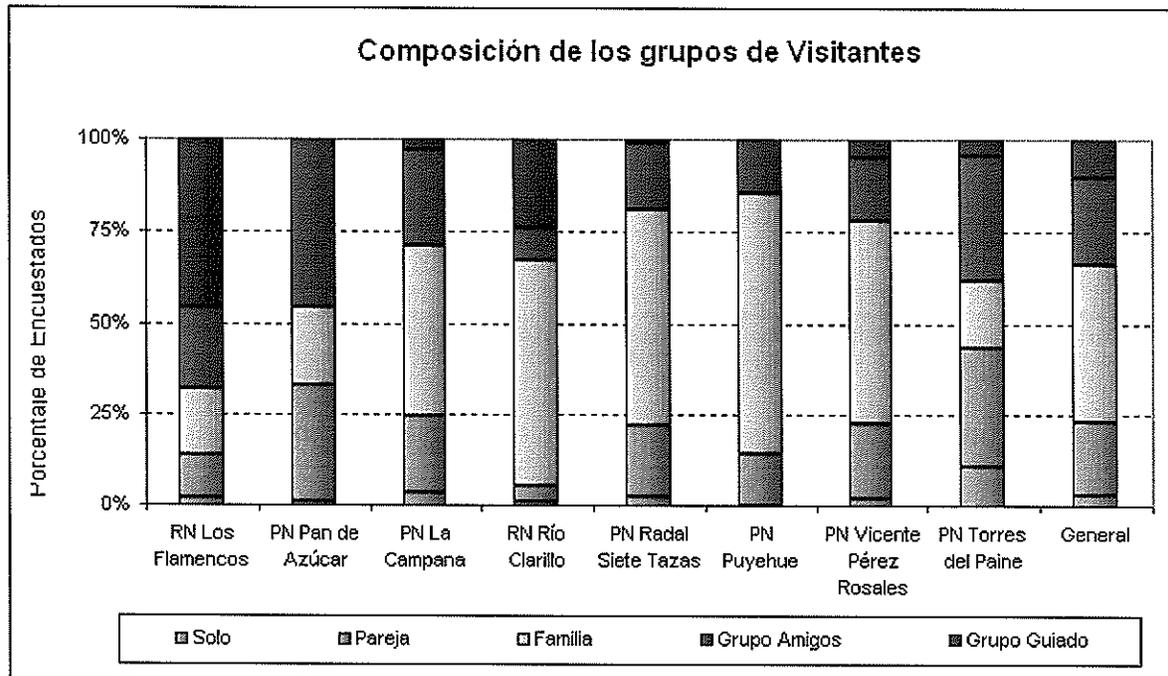
4.1 Caracterización de los encuestados y visitantes

Aspecto	Indicador		Descripción
Total Encuestados	1.038 Hombres	784 Mujeres	Se encuestó un total de 1.822 personas, de las cuales el 43% son mujeres, y el 57% son hombres.
Total Acompañantes	4.095 Hombres	3.971 Mujeres	8.066 personas componían los grupos de visitantes que fueron representados por los 1.822 encuestados. De éstos, el 50,7% eran hombres.
Edad Acompañantes	33,9% Entre 18 y 29 años	4,7% >65 años	El 53,9% de los acompañantes corresponde a niños, adolescentes y jóvenes de hasta 30 años. El 41,4% a adultos entre 30 y 65 años; y sólo el 4,7% a mayores de 65 años.
Procedencia de los encuestados	79% Visitantes Nacionales		El 79 % de los encuestados es de origen nacional. De los visitantes extranjeros el mayor número procede de Europa (12 %), seguido por Latinoamérica (5 %), Norteamérica (4 %) y sólo un 1 % procede de Asia, África u Oceanía.
Visitas anteriores de los encuestados	60,7% Primera visita		El 39,3 % de los visitantes ha estado en las unidades más de una vez, de los cuales un 19,8 % ha estado en más de tres oportunidades.
Nivel Educativo de los encuestados	65,9% Educación Universitaria		El 76,8% de los encuestados tiene estudios superiores y de estos el 10,9% corresponden a personas con estudios técnicos, un 20,1% tiene estudios de enseñanza media y el 3,1% tiene estudio de enseñanza básica.
Grupos de Visitantes	62,8% Grupos familiares		El 62,8 % va en familia o en pareja a las distintas unidades, y un 10,32 % va en grupos guiados (tour).
Discapacidad en los visitantes	0,6% Personas con Discapacidad		Del total de acompañantes (8.066) un 0,6 % presentó algún tipo de discapacidad.

4.1.1 Estructura de los Grupos de Visitantes

Se evaluó la composición de los grupos de visitantes, identificando si correspondían a visitantes que acuden solos a la unidad, en pareja, en familia, grupos de amigos o en grupos guiados (tour contratado).

A nivel nacional el 42,7% de los encuestados (778 personas) acudió a las unidades en familia; el 23,8 % (435 personas) en grupos de amigos; un 19,9 % (364 personas) en pareja, un 10,3 % (188 personas) en grupos guiados, mientras que sólo el 3,3 % (57 personas) van solos.

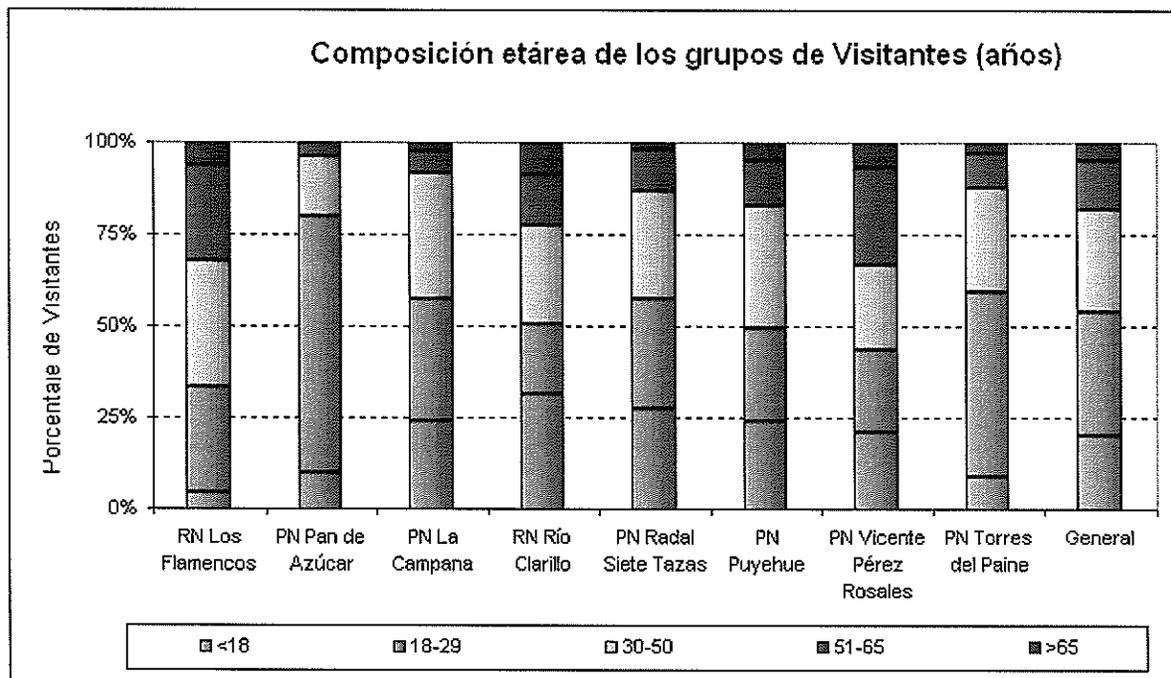


Las RN Clarillo, PN Radal Siete Tazas, PN Puyehue y PN Vicente Pérez Rosales son las unidades donde los visitantes acuden en mayor proporción en familia; por su parte, la RN Los Flamencos es donde una mayor proporción los visitantes acude en grupos guiados (46 %); y el PN Pan de Azúcar fue donde se registró el mayor número de grupos de amigos (46 %). En el PN Pan de Azúcar y PN Vicente Pérez Rosales se registró una mayor proporción de visitantes en pareja; y en el PN Torres del Paine se registró al mayor proporción de visitantes solos (10,87 %).

4.1.2 Composición Etárea de los Grupos de Visitantes

En este punto se evaluó la composición de los grupos de visitantes a partir de los grupos de acompañantes de a cada encuestado, identificando si correspondían a visitantes que acuden solos, en pareja, en familia, grupos de amigos o en grupos guiados. La proporción de visitantes de los distintos rangos de edad es variable dependiendo de cada unidad, y del tipo de experiencia que representa.

A nivel nacional el 33,9 % (2.736 personas) se encuentran en el rango entre los 18 a 29 años; el 27,9 % (2.252 personas) están entre los 30 a 50 años; el 20 % (1.617 personas) son menores de 18 años; el 13,5 % (1.085 personas) se encuentran entre los 51 a 65 años; mientras que los mayores de 65 años representan el 4,7 % (376 personas).



El PN Pan de Azúcar es la unidad con mayor proporción de visitantes menores a 29 años (70 %); El PN La Campana, la RN Río Clarillo y el PN Radal Siete Tazas muestran la mayor proporción de menores de 18 años (28 %).

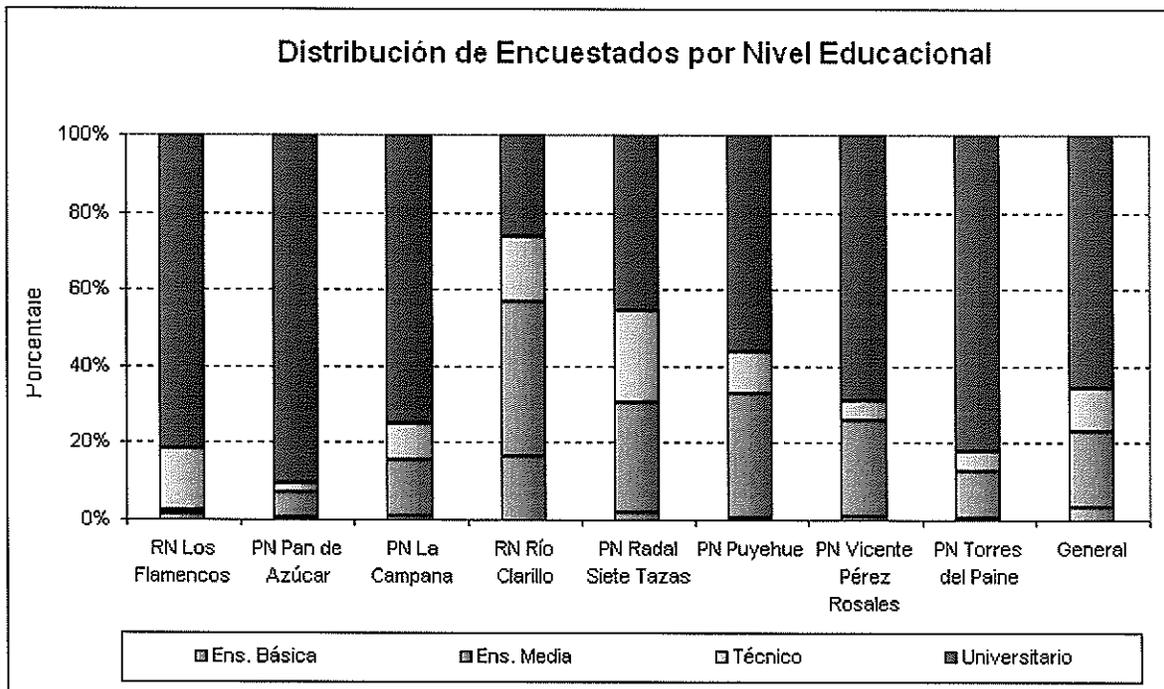
En general no se aprecian diferencias en la cantidad de adultos que visitan las unidades, con la excepción del PN Pan de Azúcar, donde se reducen al 19 %. En cuanto al grupo etáreo entre los 51 a 65 años, la mayor cantidad se registra en la RN Los Flamencos y el

PN Vicente Pérez Rosales (26 %); y los mayores de 65 años fueron en mayor proporción a la RN Río Clarillo, PN Vicente Pérez Rosales y RN Los Flamencos (6,7 % en promedio).

4.1.3 Nivel educacional de los encuestados

Se evaluó el nivel educacional de los encuestados, pues se considera a esta variable como un indicador del nivel socioeconómico, ya sea del encuestado y su grupo de acompañantes, como de su familia de origen. Además, es una variable que es más fácil de obtener que el rango de ingresos promedio de la persona o el grupo familiar. Se clasificó en enseñanza básica; media; técnica o universitaria incompleta; y universitaria completa y superior.

A nivel nacional la gran mayoría de los entrevistados tiene estudios superiores, donde el 65,9 % (1.200 personas) tiene estudios universitarios, un 10,9 % (199 personas) estudios técnicos, mientras que un 20,1 % (366 personas) alcanzó el nivel de enseñanza media y sólo 3,1 % (57 personas) enseñanza básica.



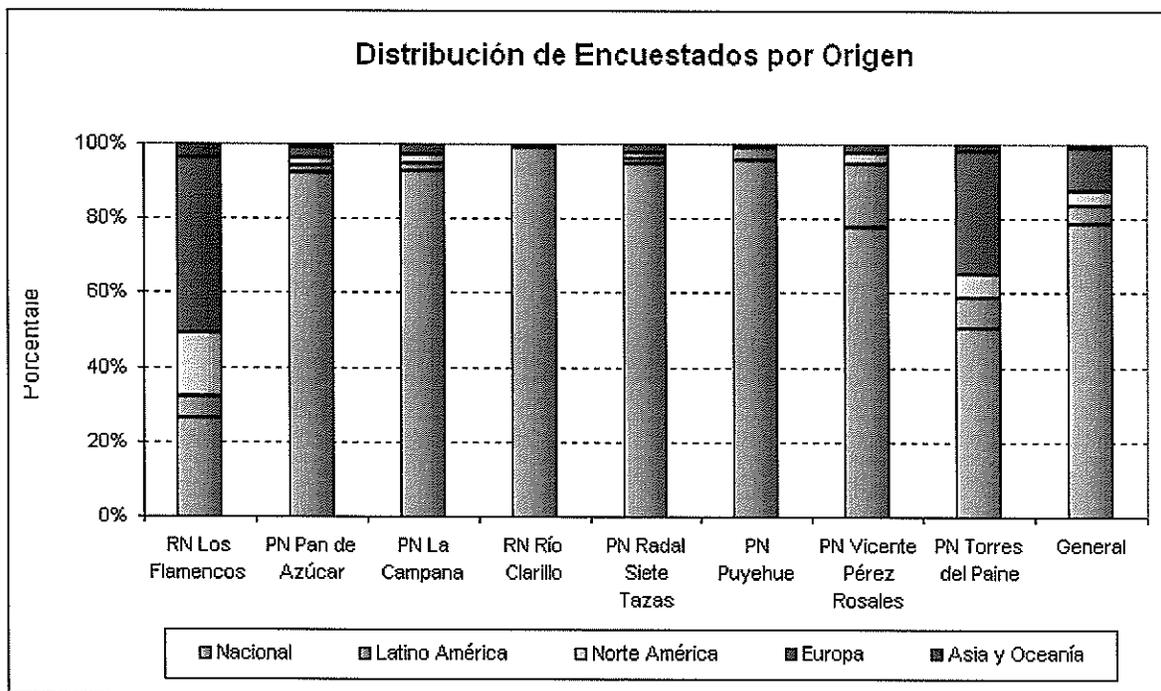
Las unidades con mayor número de universitarios fueron el PN Pan de Azúcar (90,8%), RN Los Flamencos (82%), PN La Campana (82 %), PN Torres del Paine (72%) y PN Vicente Pérez Rosales (72 %).

La RN Los Flamencos y el PN Radal Siete Tazas muestran una mayor cantidad de personas con estudios técnicos (18 %); y la RN Río Clarillo, el PN Radal Siete Tazas, el PN Puyehue y el PN Vicente Pérez Rosales es donde fue el mayor número de personas mayores de 18 años con estudios de enseñanza media (28 % en promedio).

4.1.4 Origen de los encuestados

El origen de los visitantes es relevante en tanto se asocia con la disposición a pagar por acceder a la unidad, con las expectativas de los visitantes, requerimientos especiales como manejo de idiomas, y patrones de visita asociados a la frecuencia, entre otros.

La gran mayoría de los visitantes encuestados fue de origen nacional (79%, 1.431 personas). Los visitantes de origen europeo representaron el 12 % (214 personas), los visitantes de origen latinoamericano fueron el 5 % (90 personas), los visitantes de origen norteamericano el 4 % (71 personas), mientras que sólo un 1 % (16 personas) de los visitantes era de origen asiático u oceánico.



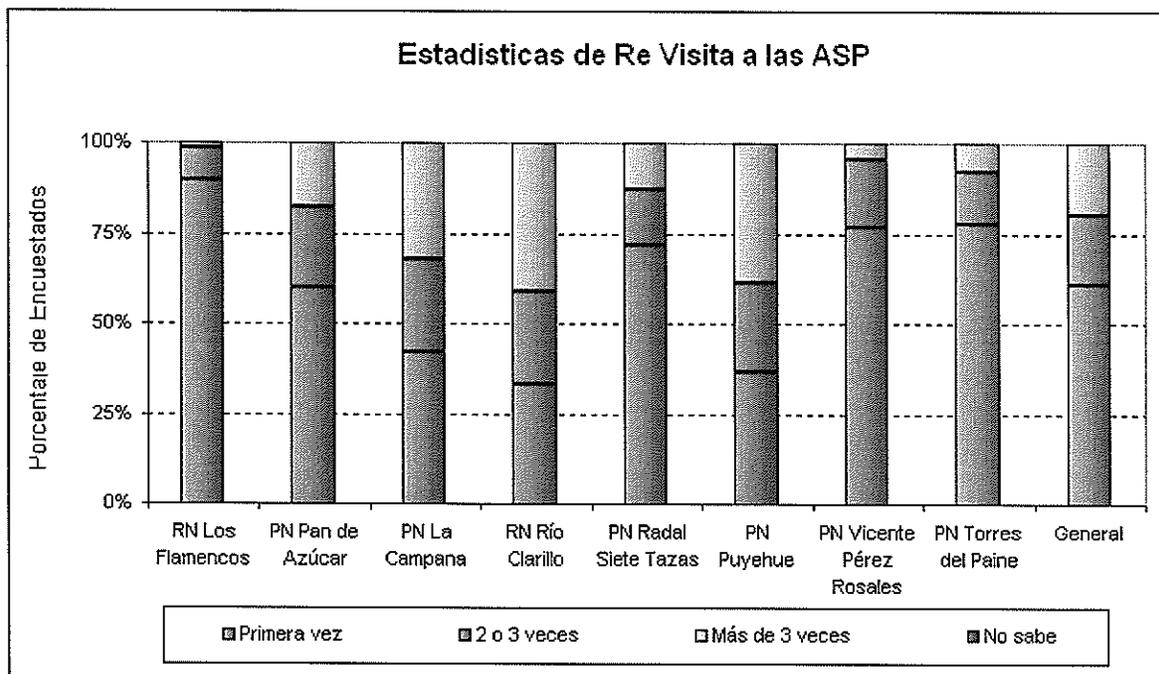
A nivel de unidades el PN Pan de Azúcar, el PN La Campana, la RN Río Clarillo, el PN Radal Siete Tazas, el PN Puyehue y el PN Vicente Pérez Rosales registran el mayor número de visitantes nacionales (95 %), siendo importante destacar que en la RN Río Clarillo fue donde casi la totalidad de los encuestados era de origen nacional (99 %).

Los visitantes europeos y norteamericanos visitaron en mayor proporción la RN Los Flamencos (47 % de origen europeo y 17 % de origen norteamericano) y el PN Torres del Paine (33 % de Orión europeo y 6 % de origen norteamericano). Por su parte, los visitantes de origen latinoamericano acudieron en mayor proporción al PN Vicente Pérez Rosales (17 %) y al PN Torres del Paine (8%).

4.1.5 Número de visitas anteriores a la unidad

Se estima que el número de visitas anteriores constituye, en este caso, un indicador de la preferencia o fidelidad del encuestado hacia la unidad.

A nivel nacional, los encuestados que visitaron la unidad más de 3 veces alcanza el 20% (360 personas); un 19% (356 personas) las visitaron de dos a tres veces; y un 61 % (1.106 personas) lo hicieron por primera vez.

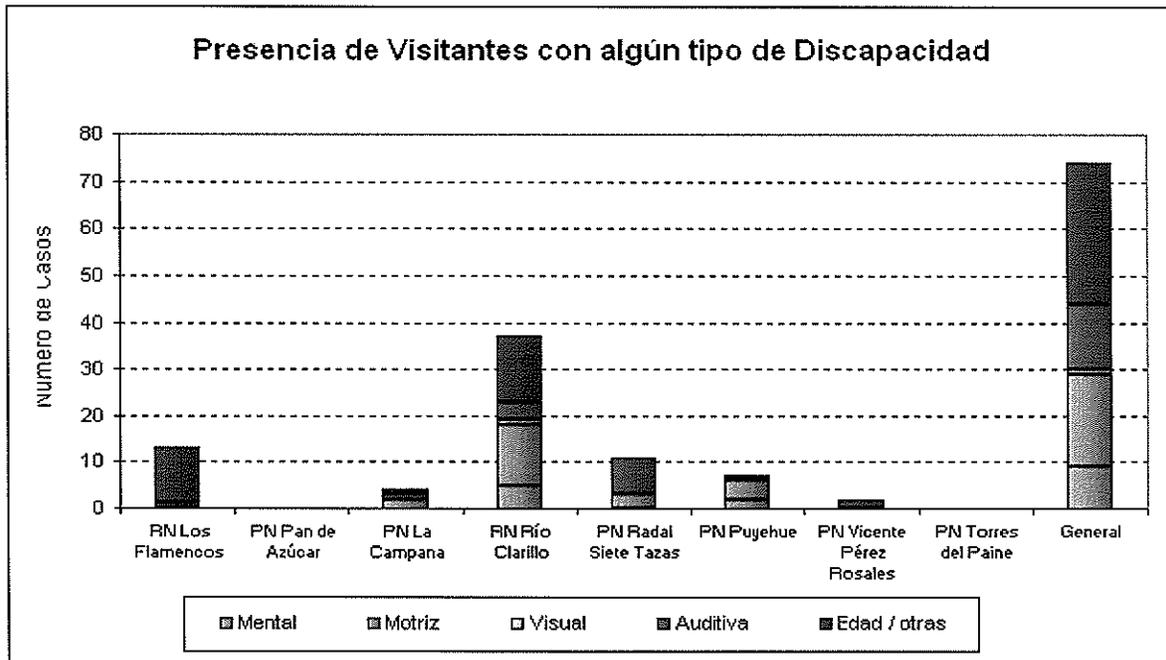


A nivel de unidades, la RN Los Flamencos es la que registra más personas con una única visita (89%); le siguen el PN Vicente Pérez Rosales, el PN Radal Siete Tazas y el PN Torres del Paine, en los que el 75% de los visitantes fueron por primera vez el año 2010.

Los destinos más recurrentes fueron el PN La Campana (42% de primeras visitas), la RN Río Clarillo (67%) y el PN Puyehue (67%).

4.1.6 Presencia de visitantes con discapacidad

La discapacidad, o mejor dicho, la accesibilidad universal es un concepto que se ha ido instalando paulatinamente en la gestión de áreas silvestres protegidas, lo que representa un desafío no menor dadas las características propias de este tipo de espacios naturales. Se registró la cantidad de personas que participaron de los grupos de visitantes que acompañaban a los encuestados, identificando los tipos de discapacidad presentes.

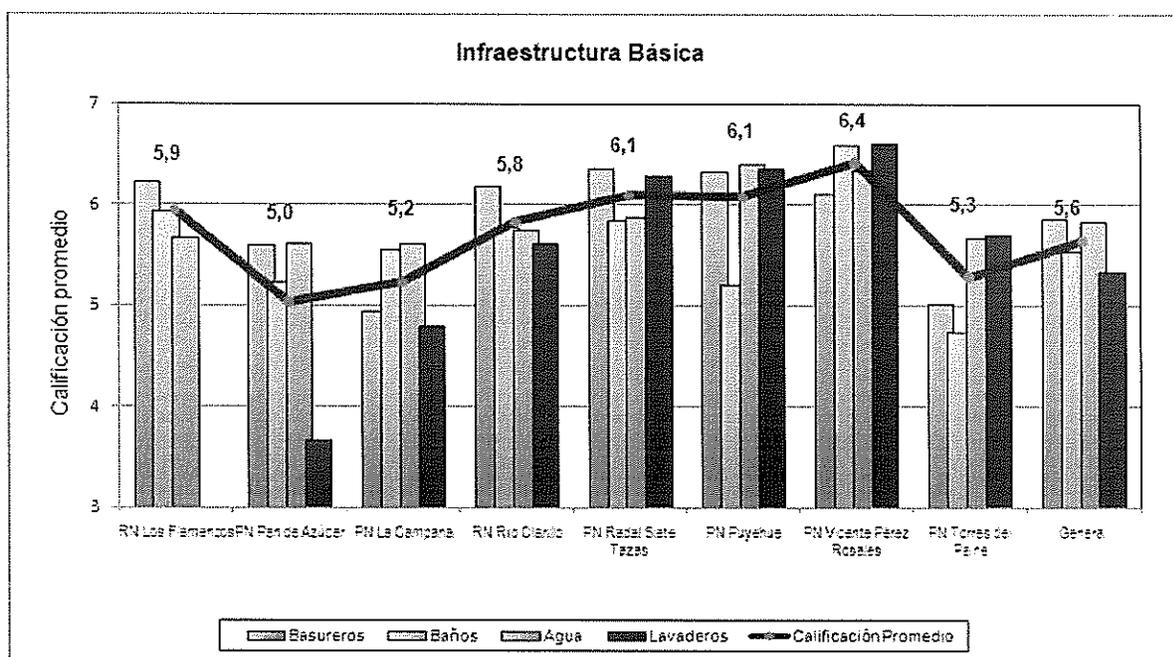


Respecto de la presencia de visitantes con discapacidades (motrices, visuales, auditivas, mentales u otras), a nivel nacional se registraron sólo 74 casos, los que representan un 0,6 % del total de visitantes (8.066 personas). La unidad en que se presentó un mayor número de casos fue la RN Río Clarillo (37), la RN Los Flamencos (13 casos) y el PN Radal Siete Tazas (11 personas). Además, en el PN Puyehue hubo 7 casos, 4 casos en el PN la Campana y sólo 2 casos en el PN Vicente Pérez Rosales.

4.2 Infraestructura

4.2.1 Infraestructura Básica

La infraestructura básica corresponde a los aspectos clave para la experiencia en cualquier unidad, y que además están normados por la autoridad sanitaria (DS 301/1984, Reglamento sobre condiciones sanitarias mínimas de los Campamentos o Campings de Turismo). En lo principal, consideran Servicios Higiénicos, Llaves de Agua (para consumo), Lavaderos (de ropa y vajilla) y Basureros.



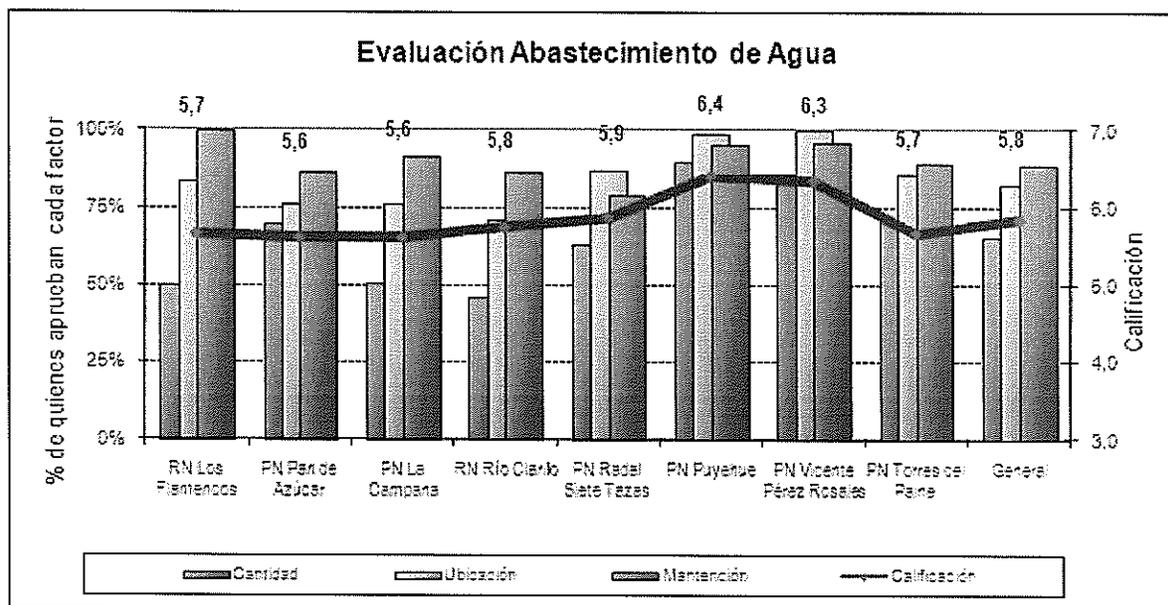
Respecto a la infraestructura básica, cinco unidades son consideradas buenas : la RN Los Flamencos (5,9), PN Pan de Azúcar (5,0), PN La Campana (5,2), RN Río Clarillo (5,8) y PN Torres del Paine (5,3). En PN Pan de Azúcar y PN Torres del Paine los servicios higiénicos fueron el aspecto más bajo, mientras que en PN La Campana y PN Torres del Paine los basureros no fueron bien evaluados por los visitantes.

Los aspectos mejor evaluados son los basureros y los puntos de abastecimiento de agua, no obstante la situación varía considerablemente de una unidad a otra. Los aspectos más bajos son los lavaderos y servicios higiénicos.

4.2.1.1 Abastecimiento de Agua

En este punto se evaluaron las llaves o pilones de agua dispuestos para consumo humano, y no los lavamanos, lavaderos de vajilla o ropa que pueden ser utilizados como fuente alternativa. Se consultó por la calificación general del aspecto, la cual se trata de explicar a través de una consulta rápida sobre la cantidad de llaves de agua, accesibilidad y estado de mantención de las mismas. Las barras del gráfico indican el nivel de aprobación de cada aspecto.

El abastecimiento de agua a nivel nacional es bueno (5,8) en donde la cantidad de llaves es el aspecto más bajo en relación a la ubicación y la mantención. Los Parques Nacionales Puyehue y Vicente Pérez Rosales fueron los mejores evaluados (6,4 y 6,3 respectivamente (calificación muy buena). Las evaluaciones más bajas se encuentran en el PN Pan de Azúcar y la RN Río Clarillo (5,6), sin que exista una real diferencia con otras unidades que se encuentran en el tramo (5,7 – 5,9).



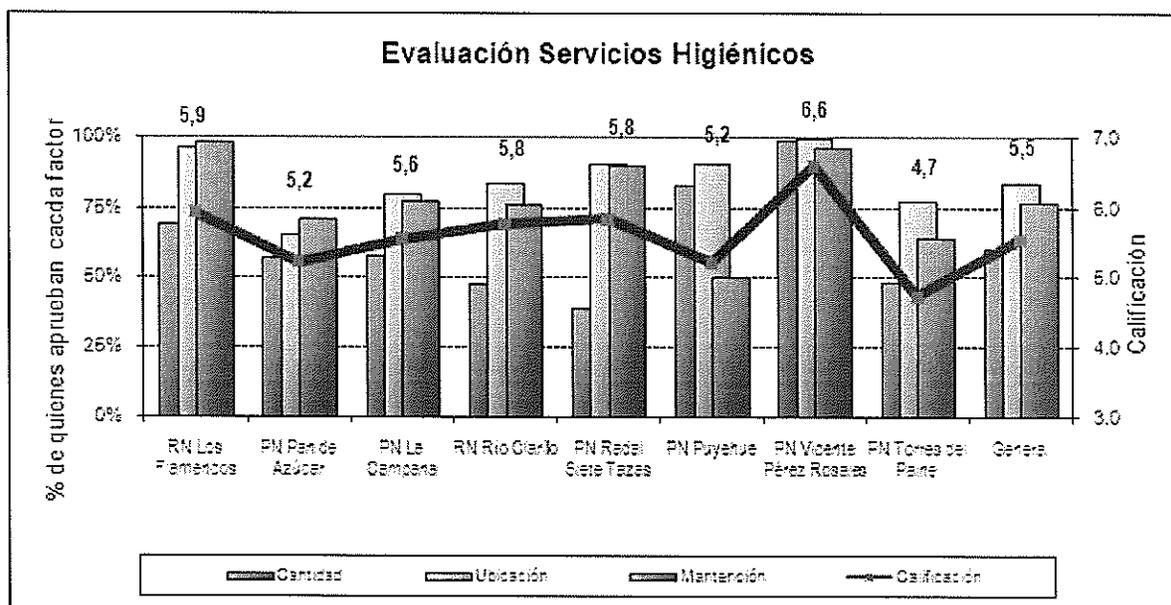
Nota: Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

El aspecto mejor evaluado es la mantención de los puntos de abastecimiento de agua, en todas las unidades a excepción del PN Puyehue y PN Vicente Pérez Rosales, donde destaca la ubicación. La cantidad es el más bajo, principalmente en la RN Río Clarillo, RN Los Flamencos y PN La Campana.

4.2.1.2 Servicios Higiénicos

En este punto se evaluaron los servicios higiénicos, de hombres y mujeres, sin diferenciar los distintos elementos que los componen (inodoros, urinarios, duchas, lavamanos). Si se consultó sobre su cantidad, accesibilidad, y estado de mantención. Este último aspecto apunta a identificar tanto si han sido aseados correctamente, como si han sido adecuadamente reparados en caso de desperfectos. Las barras del gráfico indican el nivel de aprobación de cada aspecto.

A nivel nacional los servicios higiénicos son considerados como buenos (5,5). La unidad mejor evaluada es el PN Vicente Pérez Rosales con un 6,6. Le siguen la RN los Flamencos (5,9), y la RN Río Clarillo y PN Radal Siete Tazas (5,8). Las unidades con evaluaciones más bajas son el PN Torres del Paine y el PN Pan de Azúcar.



Nota

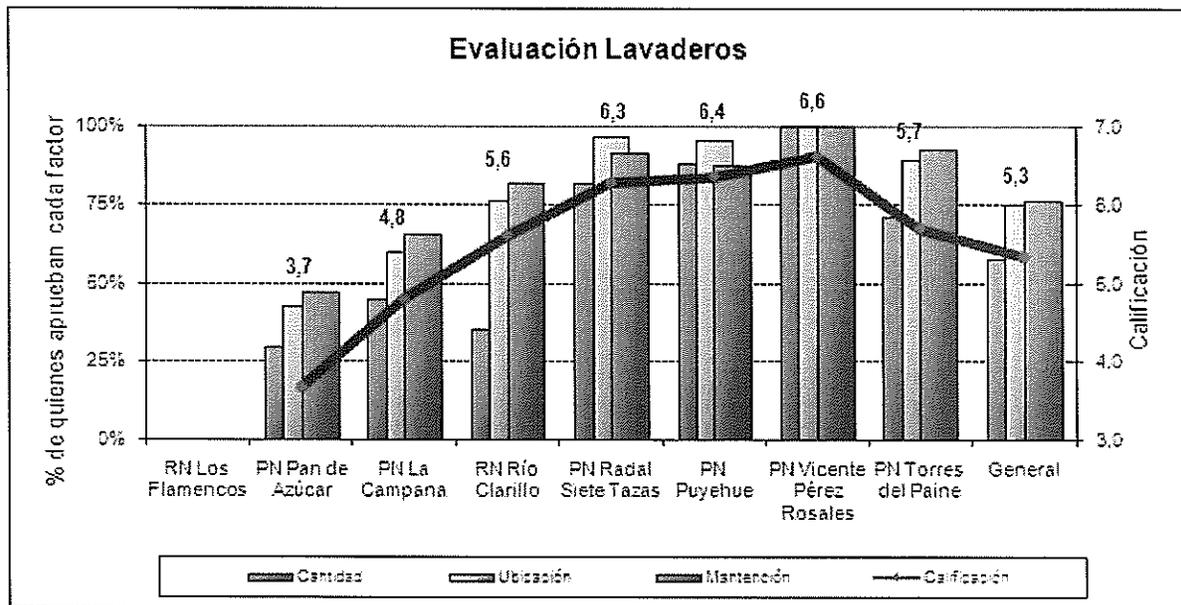
Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantención). La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

El aspecto mejor evaluado es la ubicación de los servicios higiénicos, seguido de la mantención (a excepción del PN Pan de Azúcar). La ubicación es el punto más bajo, especialmente en el PN Radal Siete Tazas, RN Río Clarillo y PN Torres del Paine.

4.2.1.3 Lavaderos

Se evaluaron lavaderos de loza y ropa, que en muchos casos están asociados o no diferenciados. Se evaluó cantidad de lavaderos, ubicación (accesibilidad) y mantención. Las barras del gráfico indican el nivel de aprobación de cada aspecto. No se evaluaron lavaderos en la RN Los Flamencos pues no cuenta con estas instalaciones.

A nivel nacional, los lavaderos son considerados como buenos (5,3). La mejor evaluación de los lavaderos se tiene en el PN Vicente Pérez Rosales (6,6), el PN Puyehue (6,4) y el PN Radal Siete Tazas (6,3). La evaluación es buena en el PN Torres del Paine (5,7) y la RN Río Clarillo (5,6); es regular en el PN La Campana, y deficiente en el PN Pan de Azúcar (3,7).



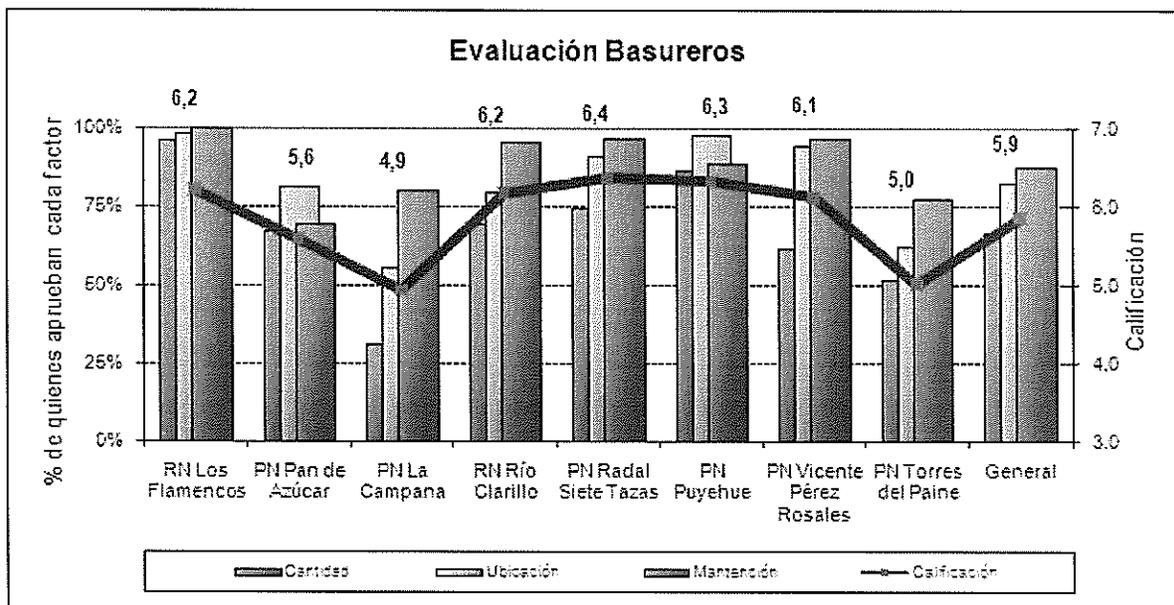
Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantención) . La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

El aspecto mejor evaluado es la mantención de los lavaderos, casi al mismo nivel le sigue su ubicación. El aspecto más bajo es la cantidad, principalmente en el PN Pan de Azúcar, RN Río Clarillo y PN La Campana.

4.2.1.4 Basureros y Manejo de Basura

En este punto se evaluó tanto los depósitos de basura como la operación de limpieza de los mismos. Un aspecto que incidió en esta evaluación es la decisión de algunas unidades de implementar puntos de reciclaje, disminuyendo el número de basureros en las áreas de paso y estadía. Se consultó además por la cantidad de basureros, ubicación y estado de mantenimiento, donde cada barra indica el nivel de aprobación a cada aspecto.

A nivel nacional se evalúa bien este servicio (5,9). Las unidades en que destaca son varias, incluyendo la RN Los Flamencos (6,2), RN Río Clarillo (6,2), PN Radal Siete Tazas (6,4), PN Puyehue (6,3), y el PN Vicente Pérez Rosales (6,1). El servicio es bueno en el PN Pan de Azúcar; y de bueno a regular en el PN Torres del Paine (5,0) y el PN La Campana (4,9).



Nota

Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantenimiento) .

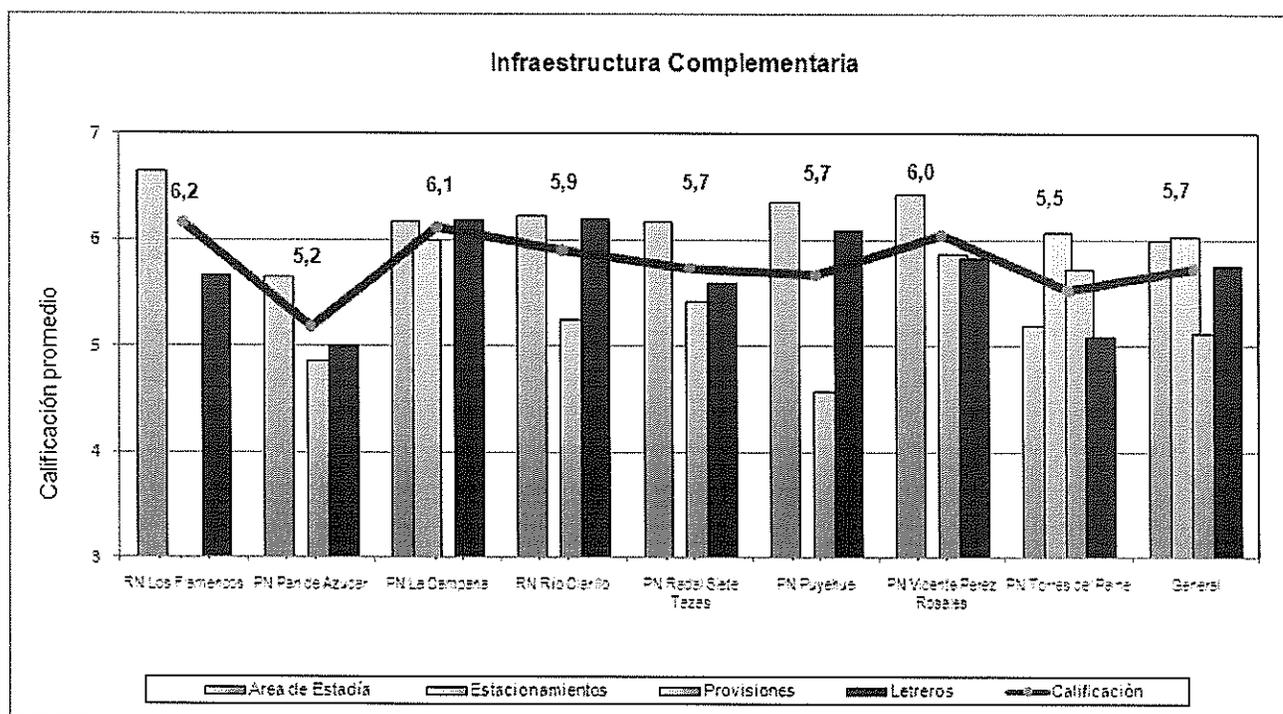
La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

El aspecto mejor evaluado es la mantención de los basureros, seguido de su ubicación. La cantidad es el punto más bajo, principalmente en el PN La Campana.

4.2.2 Infraestructura Complementaria

La infraestructura complementaria ayuda a una mejor experiencia, aunque es menos crítica que la infraestructura básica, y no está regulada por ley. Los aspectos evaluados son el área de estadía, abastecimiento de provisiones y letreros (información).

A nivel nacional, estos elementos son considerados como buenos. Destacan por su evaluación la RN Los Flamencos (6,2), el PN La Campana (6,1) y el PN Vicente Pérez Rosales (6,0). Las evaluaciones más bajas se obtienen en el PN Torres del Paine (5,5) y el PN Pan de Azúcar (5,2).

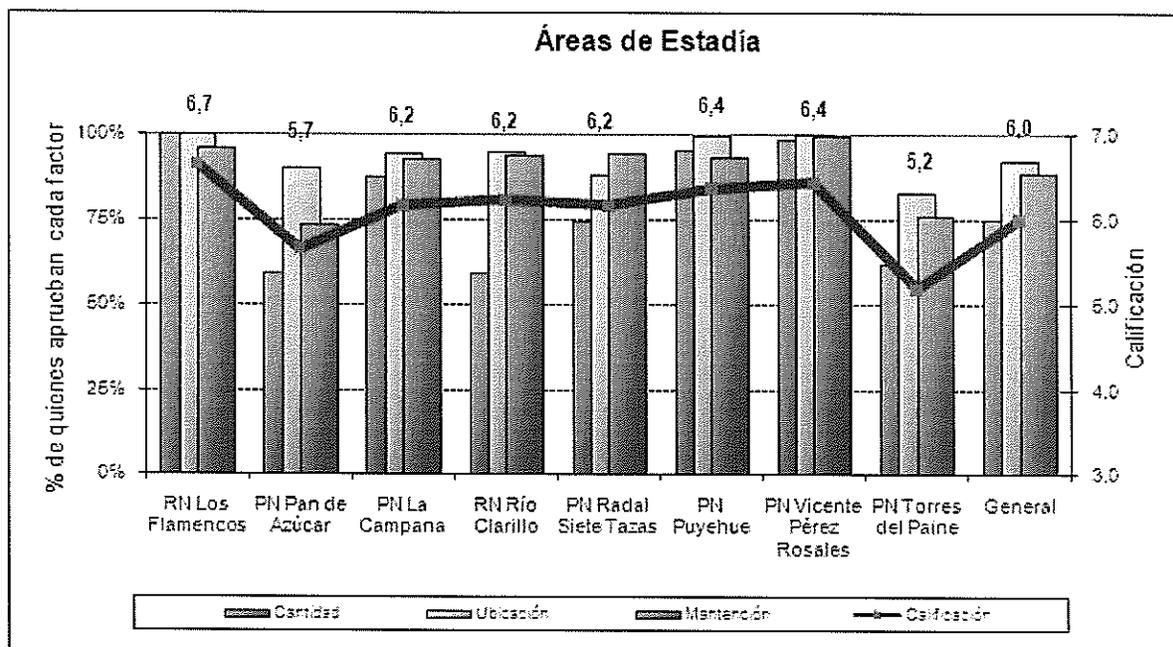


El aspecto mejor evaluado son los estacionamientos, seguidos por el área de estadía (principalmente áreas de camping y merienda), y los letreros de información. El más bajo es la venta de provisiones.

4.2.2.1 Sector de Estadía

En este punto se evaluaron las áreas de estadía, es decir, las instalaciones donde el visitante realizó su experiencia en la unidad, ya sean zonas de camping, de merienda, áreas de paso, hoteles, etc. El factor cantidad se refiere a la suficiencia de los sitios de camping, por ejemplo, ante la demanda observada por el visitante. La ubicación, es la accesibilidad a los sitios o a las distintas actividades en la unidad desde los sitios; la mantención apunta al estado de los elementos propios del sitio (mesabancas, fogones, estado del terreno, etc.)

A nivel nacional, las áreas de estadía son consideradas como muy buenas (6,0). En general todas las unidades son bien evaluadas, por sobre 6,0, a excepción de el PN Torres del Paine (5,2) y el PN Pan de Azúcar (5,7).



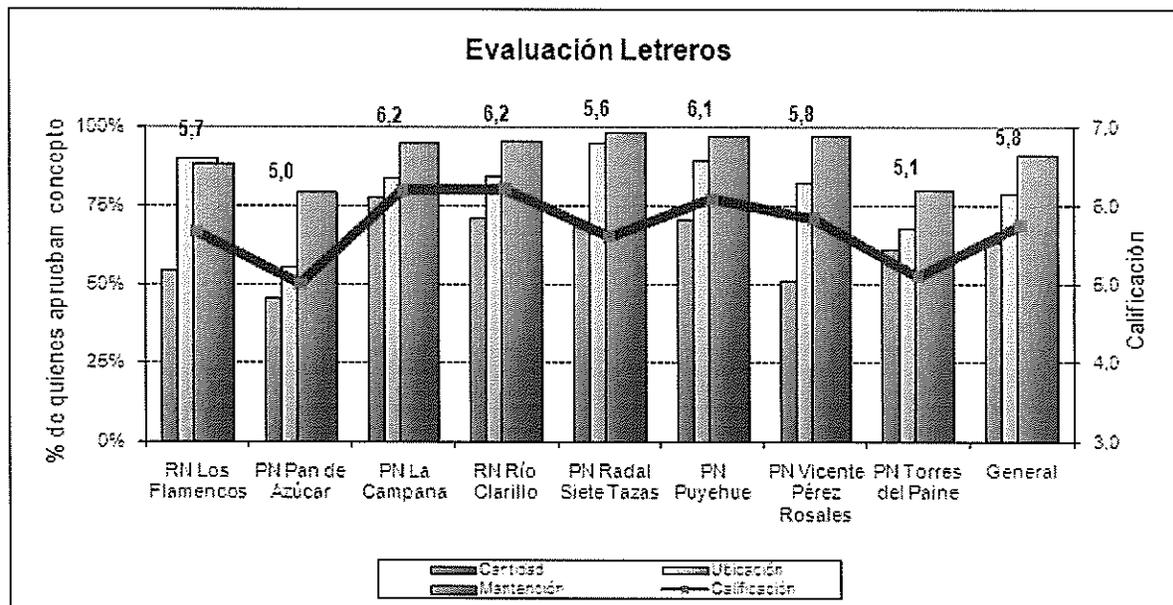
Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

El factor mejor evaluado es la ubicación de las áreas de estadía (a excepción del PN Radal Siete Tazas), seguido de la Mantención de las mismas. El más bajo la cantidad de sitios habilitados, principalmente en la RN Río Clarillo, PN Pan de Azúcar y PN Torres del Paine.

4.2.2.2 Letreros

Este aspecto evalúa los letreros de información al interior de la unidad, que indican a los visitantes la distribución de áreas de interés, reglas de operación (horarios de atención, medidas de seguridad) y calendarios de actividades, entre otros. Se consultó por la calificación de 1 a 7, y como variables explicativas se preguntó por la aprobación respecto a la cantidad de letreros, su ubicación (si están bien ubicados o no), y el estado de mantención. Las barras del gráfico indican el nivel de aprobación de cada aspecto.

Los visitantes a nivel nacional calificaron como buenos los letreros de información (5,8). A nivel de unidades fueron evaluadas como buenas en orden ascendente PN Pan de Azúcar (5,0), PN Torres del Paine (5,1), PN Radal Siete Tazas (5,6), RN Los Flamencos (5,7) y el PN Vicente Pérez Rosales (5,8). El PN Puyehue (6,1), PN La Campana (6,2) y la RN Río Clarillo (6,2) fueron evaluados como muy buenos.

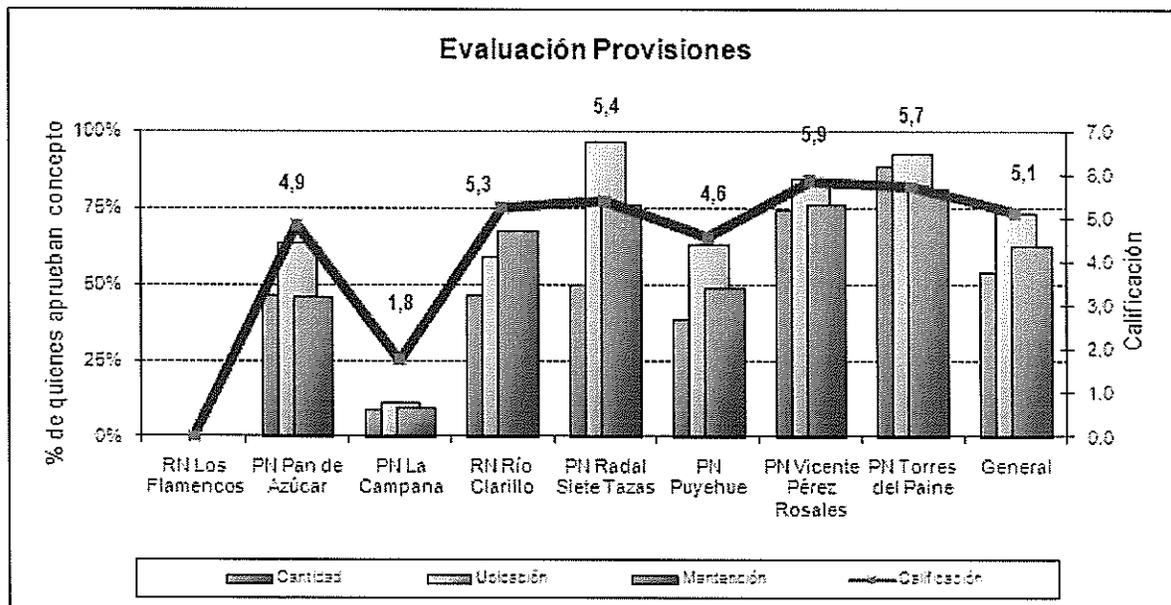


Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

4.2.2.3 Provisiones

El abastecimiento de provisiones es un servicio independiente de la Corporación, pero que constituye un elemento de apoyo relevante, sobre todo en aquellas unidades en las cuales se puede pernoctar, por eso se considera un aspecto complementario relevante. Se consultó sobre la cantidad de puntos de venta de provisiones, la accesibilidad, y la mantención, que en este caso corresponde al surtido o abastecimiento del punto de venta. Las barras del gráfico indican los niveles de aprobación en cada caso.

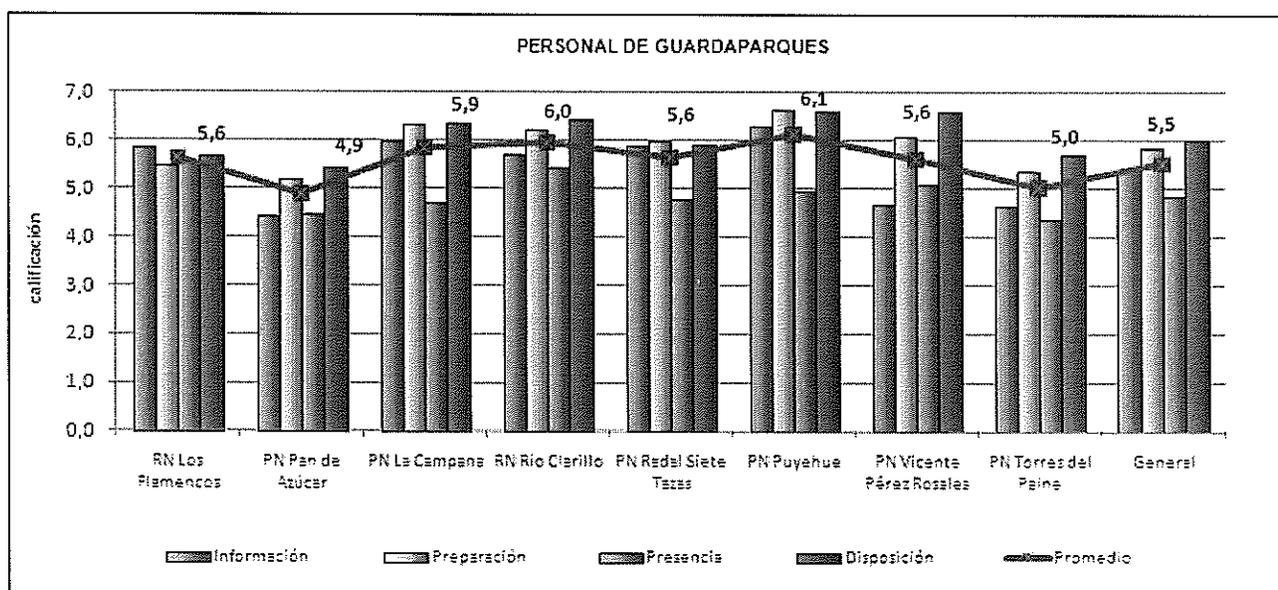
A nivel nacional, el abastecimiento de provisiones es bueno (5,1). A nivel de unidades, no se evaluó en la RN Los Flamencos, y es deficiente para los visitantes del PN La Campana (1,8). Es regular en el PN Pan de Azúcar (4,9) y PN Puyehue (4,6); y bueno en el resto de las unidades. El principal factor en todos los casos es la cantidad de puntos de venta seguido por el surtido de la oferta.



Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, ubicación, mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este ítem para cada unidad.

4.3 Calidad de Atención

El personal de Guardaparques es la cara visible de la Corporación, y de ellos depende la imagen que tendrán los visitantes de la institución. En este caso, se evalúa tanto personal de guardaparques como personal de las empresas concesionarias de los distintos sectores cedidos en administración por CONAF.



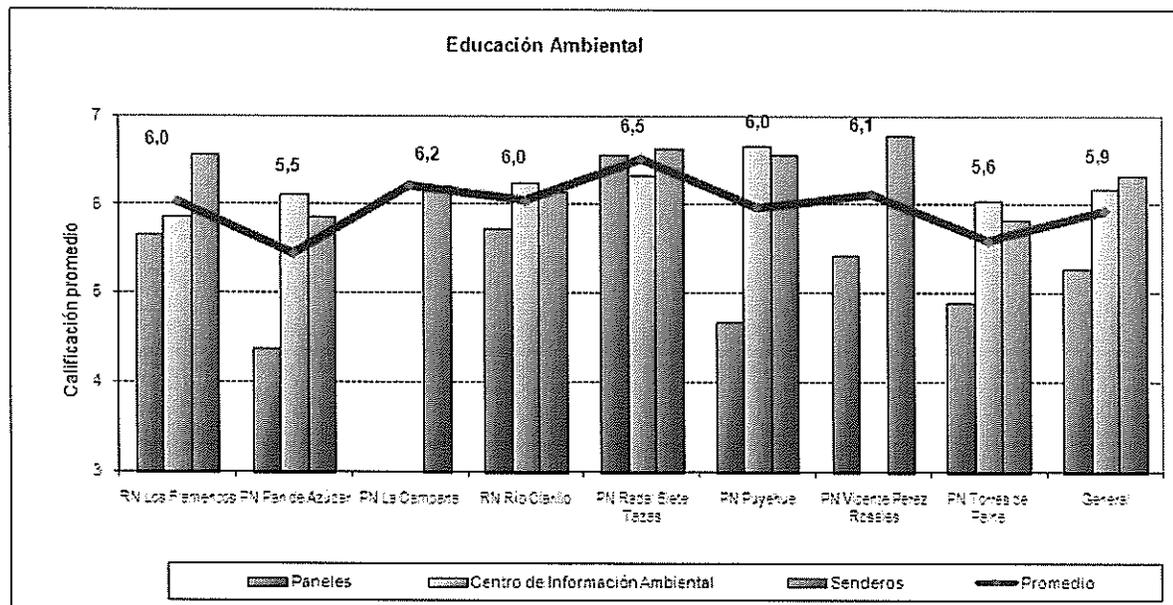
Los guardaparques a nivel nacional son evaluados como buenos (5,5) en donde la presencia (cantidad) el aspecto más bajo, y su preparación el mejor percibido.

Son percibidos como muy buenos en el PN Puyehue (6,1) y la RN Río Clarillo (6,0). Son considerados como buenos a regulares el personal en el PN Torres del Paine (5,0) y PN Pan de Azúcar (4,9). En el resto de las unidades son evaluados como buenos (entre 5,6 y 5,9).

El aspecto mejor evaluado es la disposición del personal de guardaparques, seguido por la preparación. Los más bajos son la información entregada a la entrada a la unidad, y la presencia, que corresponde a la cantidad de guardaparques percibida (suficientes o no suficientes), por parte de los encuestados.

4.4 Educación Ambiental y Actividades Recreativas

La educación ambiental se evalúa a partir de la infraestructura dispuesta para este efecto (paneles, Centro de Información Ambiental y Senderos), así como las actividades realizadas por los guardaparques o el personal responsable en cada sector y unidad.

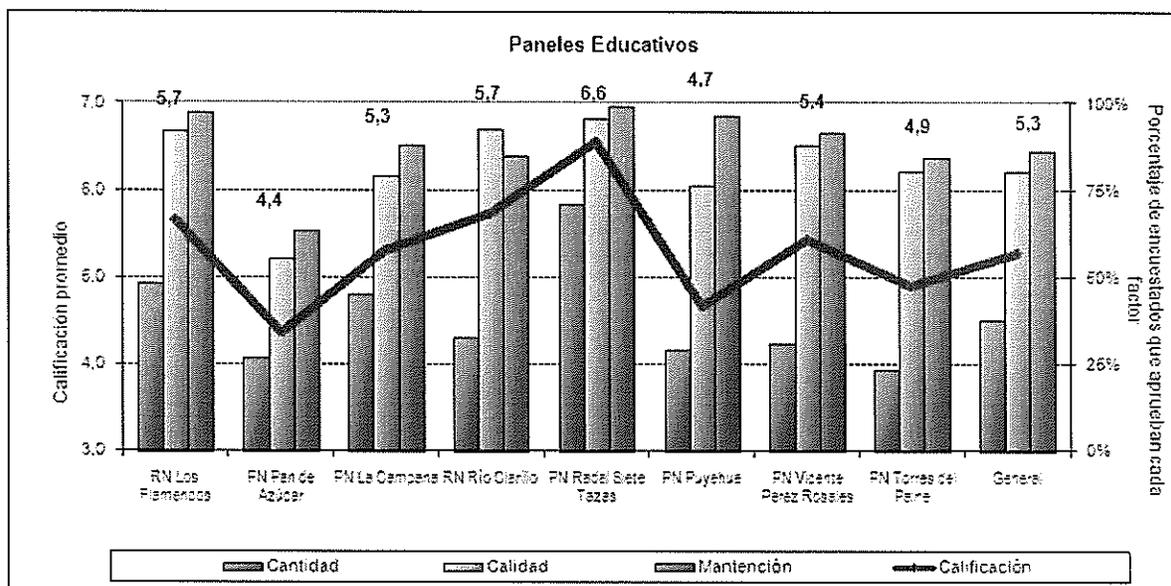


A nivel nacional, los elementos de educación ambiental son considerados como buenos a muy buenos (5,9). Las unidades mejor evaluadas son el PN Radal Siete Tazas (6,5), el PN La Campana (6,2) y el PN Vicente Pérez Rosales (6,1), el resto se encuentran sobre 6,0, a excepción del PN Pan de Azúcar (5,5) y el PN Torres del Paine (5,6).

4.4.1 Paneles educativos

Los paneles educativos corresponden a los letreros y vitrinas de información ambiental, ubicados en espacios públicos, fuera del Centro de Información Ambiental. Se consultó a los encuestados por la calificación general que les asignan, respecto al sector en que se encuentran dentro de la unidad, y como elementos que expliquen la calificación, se les consultó por la cantidad de paneles; su atractivo o interés; y su estado de mantención. En el gráfico, las barras muestran el nivel de aprobación de cada una de las consultas.

A nivel nacional, los paneles educativos son considerados como buenos (5,3). Destaca el PN Radal Siete Tazas (6,6). Las evaluaciones más bajas se tienen en el PN Pan de Azúcar (4,4), PN Puyehue (4,7) y PN Torres del Paine (4,9). El resto de las unidades se encuentran entre 5,3 y 5,7.



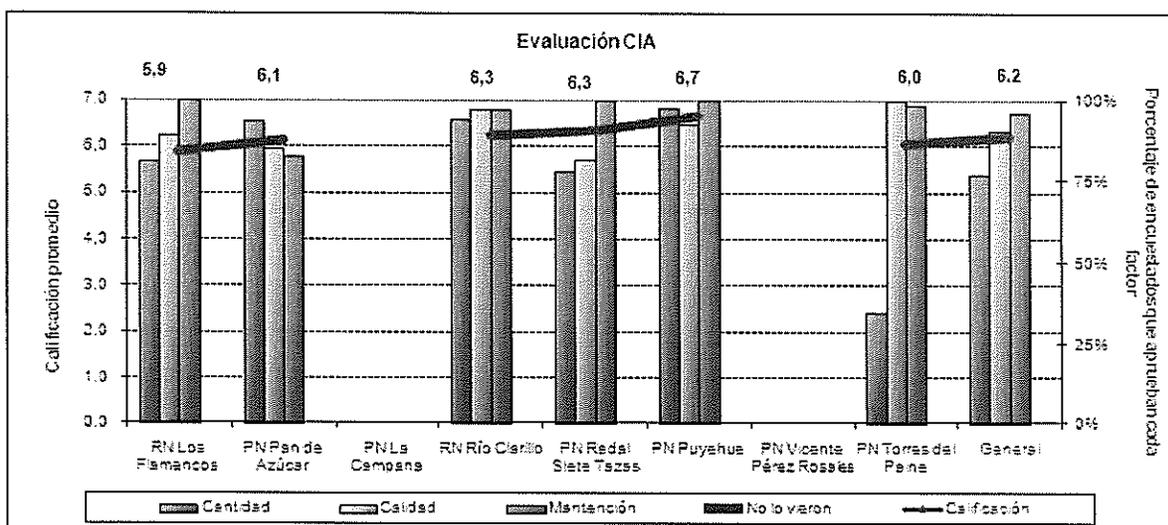
Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, atractivo y mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este aspecto para cada sector.

El aspecto mejor evaluado en casi todas las unidades es la mantención de los paneles —a excepción de la RN Río Clarillo—, seguido de la calidad de los contenidos. El más bajo, en todas las unidades, es la cantidad de paneles disponibles.

4.4.2 Centro de Información Ambiental

En este punto se evalúa el Centro de Información Ambiental (CIA), o la instalación que sea destinada a educación ambiental, y que cumpla con las características generales de ser un espacio construido, cerrado, y generalmente único por sector o unidad. En la mayoría de las encuestas, sólo un porcentaje reducido de los encuestados visita el CIA, por lo que no se reflejan los valores de cantidad, atractivo y mantención.

El PN La Campana y el PN Vicente Pérez Rosales no cuentan con un CIA, por lo que no fue evaluado en dichas unidades. A nivel nacional, esta instalación es considerada como muy buena (6,2), con buena percepción en todas las unidades, destacando el PN Puyehue (6,7).



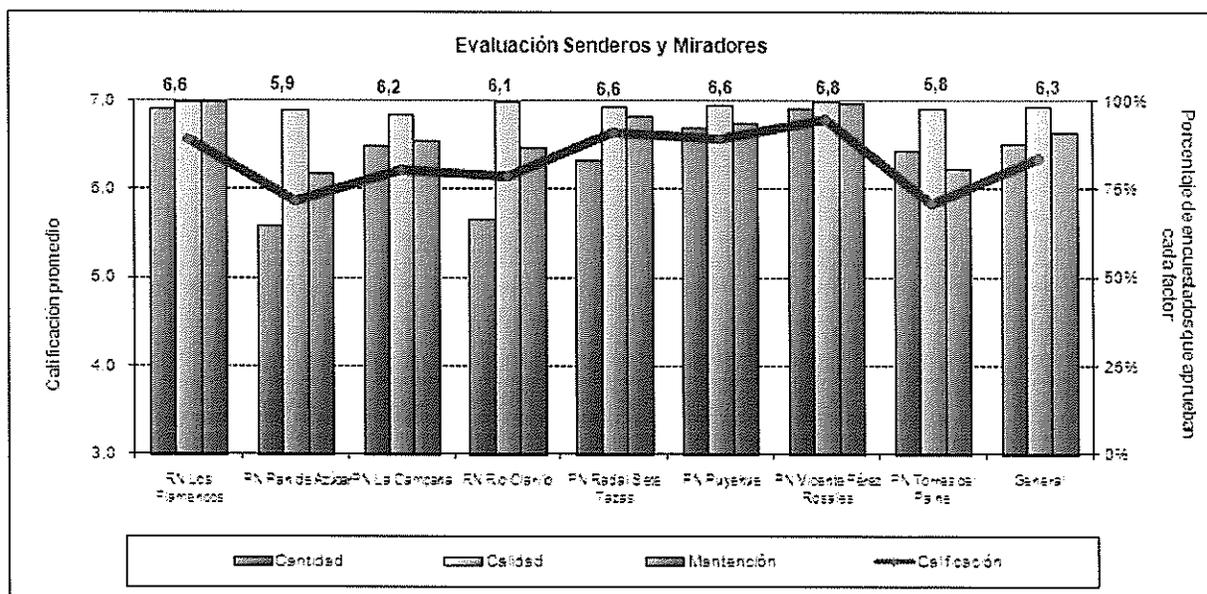
Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, atractivo y mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este aspecto para cada sector.

El aspecto mejor evaluado es la mantención del CIA, en casi todas las unidades, a excepción del PN Pan de Azúcar. El aspecto más bajo es la cantidad de centros, principalmente observado en el PN Torres del Paine.

4.4.3 Senderos y Miradores

Se consideran los senderos y miradores como elementos de educación ambiental, principalmente por la posibilidad que prestan a los visitantes de recorrer un espacio “guiado” por el trazado del sendero, pero que recorre ambientes de relevancia para la unidad. Se consultó a los encuestados por la calificación que asignan a los senderos que recorrió en su estadía en la unidad (de 1 a 7), y además, se les consultó si consideraban suficientes los senderos existentes en su sector; si los considera atractivos; y si están bien mantenidos. Estas tres variables “explicativas” se evaluaron sólo en términos de aprobación / reprobación, y los porcentajes de aprobación se muestran en las barras del gráfico siguiente.

Los senderos y miradores son bien evaluados a nivel nacional (6,3), sin que ninguna de las unidades muestre signos de reprobación al respecto. Los senderos mejor evaluados se encuentran en el PN Vicente Pérez Rosales (6,8), y los más bajos en el PN Torres del Paine (5,8) y PN Pan de Azúcar (5,9). En Torres del Paine los encuestados observan la mantención de los senderos.



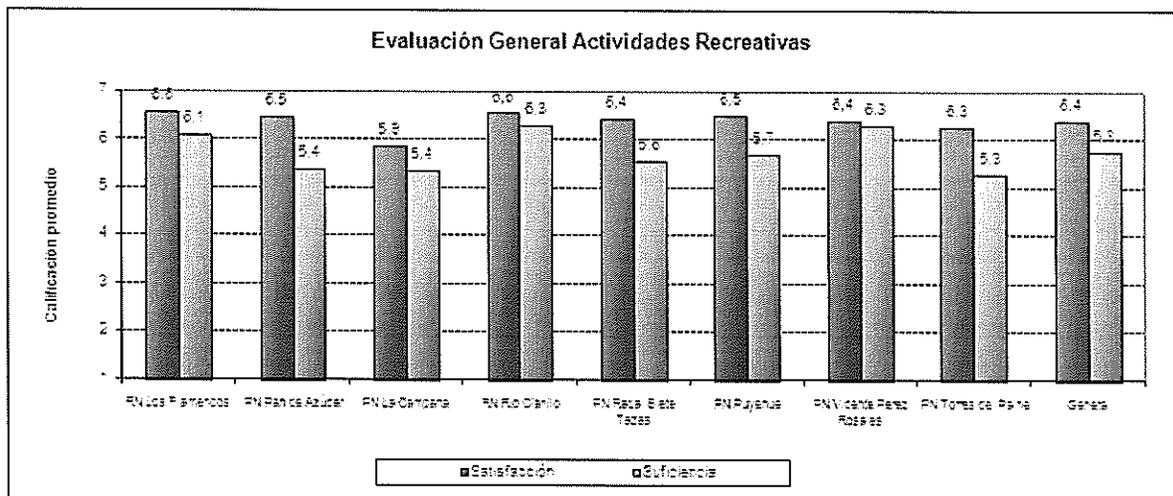
Nota : Las barras indican porcentaje de aprobación de cada factor (cantidad, atractivo y mantención) .
La línea azul marca la evaluación promedio de este aspecto para cada sector.

El aspecto mejor evaluado es la calidad de los senderos, en este caso, respecto de su atractivo, y el más bajo la cantidad de rutas habilitadas. Este último aspecto es más bajo en el PN Pan de Azúcar y la RN Río Claro.

4.4.4 Actividades recreativas

En este punto sólo se hace referencia a la satisfacción con las actividades recreativas realizadas en las distintas unidades, ya que la evaluación de cada actividad es específica para cada sector en cada unidad, lo que no la hace comparable a nivel nacional.

Respecto a los niveles de satisfacción con las actividades realizadas en cada unidad, en general es alto, siendo catalogado como muy bueno a nivel nacional (6,4). No existen diferencias relevantes entre unidades, no obstante el PN La Campana es el más bajo con una calificación de 5,9.



Por su parte, la suficiencia de las actividades –que en este caso apunta a la cantidad y/o diversidad de las mismas- es siempre más baja que el nivel de satisfacción con las actividades realizadas, y es buena a nivel nacional (5,8). Destacan la RN Río Clarillo y el PN Vicente Pérez Rosales, ambas muy buenas (6,3), y en el extremo opuesto el PN Torres del Paine (5,3), PN Pan de Azúcar y PN La Campana (5,4).

5 Indicador de Gestión

5.1 Indicador de Gestión

La Corporación Nacional Forestal ha definido un Indicador de Gestión, que se construye a partir de una serie de preguntas seleccionadas desde una encuesta de percepción de calidad de servicio aplicada a los visitantes de 8 unidades representativas del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas, seleccionadas por su alto nivel de visitación. Este indicador se calcula para cada unidad, y sobre el total nacional, de acuerdo a las preguntas que se identifican en la tabla siguiente.

Indicador de Gestión por Unidad	
Dimensión	Preguntas
Personal de Guardaparques	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo encontró la información que le dio el personal de guardaparques a su entrada a la unidad? - ¿Cómo encontró la disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas?
Educación Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuán preparado cree Ud. que está el personal de guardaparques? - ¿Cómo evalúa senderos y miradores?
Estadía	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del área de estadía - Evaluación de Servicios Higiénicos - Evaluación de Manejo de Basura - Suficiencia de Actividades recreativas - Satisfacción con Actividades recreativas

Por su parte, el indicador de Tasa de Gestión se calcula a nivel nacional, y corresponde a la diferencia, expresada en porcentaje, observada entre dos Indicadores de Gestión sucesivos. Para este año, se estableció la meta de mantener el Indicador de Gestión en 6,0 (Tasa de Gestión 0%).

El indicador de Gestión de 2010 se calculó a partir de las respuestas obtenidas a 9 preguntas contenidas en la encuesta, las cuales se han mantenido desde su primera aplicación en el año 2002. Estas preguntas se agrupan en tres categorías, Personal de Guardaparques, Educación Ambiental e Implementación del área de estadía. Los resultados de cada una de estas categorías, se promedian para dar el valor final del indicador.

El gráfico muestra la evolución del indicador en el período de aplicación (2002 - 2010). En lo principal, se observa un aumento en la calidad al comparar las evaluaciones del 2002 y del 2010, pasando de 5,6 a 6,0. Sin embargo, no es posible afirmar que existan variaciones significativas a partir del año 2008 para este indicador.

La RN Los Flamencos ha mostrado una tendencia a la baja desde el año 2004, hasta estabilizarse en el período 2009 y 2010 en torno a 5,7.

El PN Pan de Azúcar por su parte no muestra diferencias significativas en el período 2002-2010, ya que la primera evaluación lo situó en 5,5, y la última en 5,3.

El PN La Campana ha mostrado un ascenso sostenido desde la primera evaluación en el año 2002, pasando de 5,6 a 6,0 en el período.

La RN Río Clarillo ha mostrado una tendencia dispar en el período de evaluación, no obstante la evaluación de apertura y cierre del proceso es la misma, 6,2.

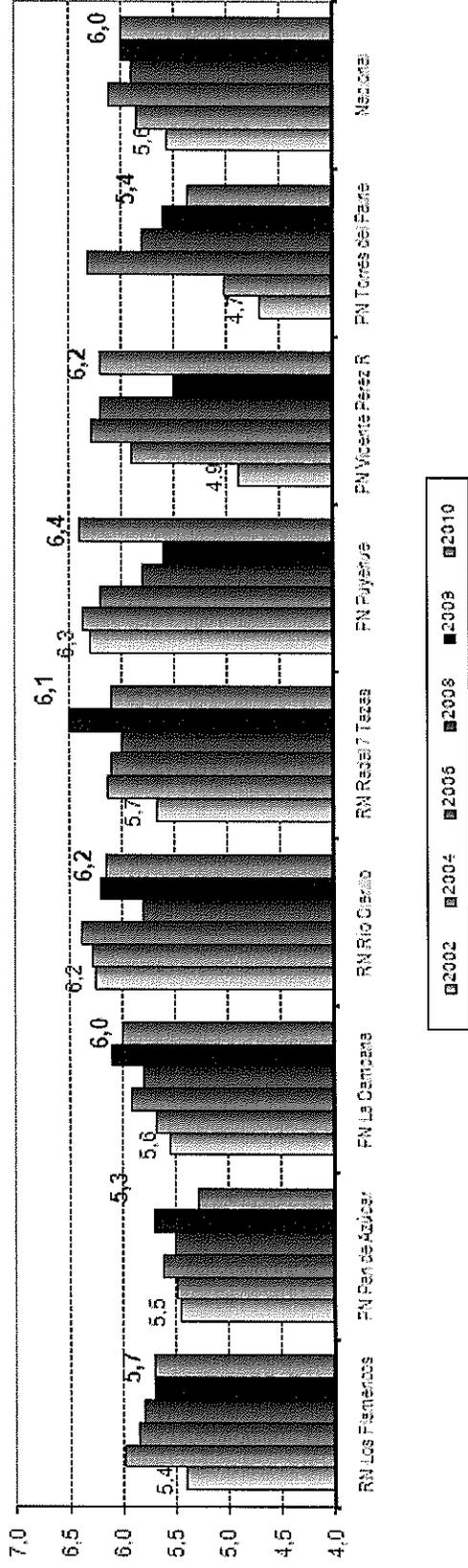
El PN Radal Siete Tazas muestra un desarrollo desde la evaluación inicial (5,7) a la final (6,1), no obstante este último valor es cercano a lo observado ya en 2004, 2006 y 2008, por lo que es posible inferir que la unidad ha mantenido un nivel similar desde 2004, salvo excepciones.

El PN Puyehue muestra un repunte relevante de una tendencia a la baja permanente desde el año 2002 y 2004, para retomar los mismos niveles observados en un principio. De manera similar, el PN Vicente Pérez Rosales muestra un repunte para llegar a los mejores valores observados en el período 2006 – 2008 (6,2).

El PN Vicente Pérez Rosales muestra un alza considerable entre la medición del año 2002, el 2004 y 2006, pasando desde 4,9 a 6,3, nivel que se mantiene en el año 2008, cae en el 2009, pero se retoma en 2010 (6,2)

El PN Torres del Paine muestra una tendencia al alza, con un máximo en el año 2008 (6,3), para luego descender paulatinamente hasta el 5,4 actual.

Indicador de gestión - Evolución 2002-2010



En el cuadro, se presenta el valor por pregunta, categoría, sector y para la unidad en su totalidad, del indicador 2010.

Unidad	Sector	Nº de encuestas	Personal de guardaparques	EDAM	Estadía	Indicador
RNLF	Valle de la Luna	103	5,4	5,7	4,8	5,3
RNLF	Laguna Chaxa	52	6,2	6,3	6,4	6,3
RNLF	Laguna de Miscanti y Miñiques	47	5,7	6,1	5,2	5,7
RNLF	RN Los Flamencos	202	5,7	6,0	5,3	5,7

PNPA	Piqueros norte	50	5,5	5,8	5,6	5,6
PNPA	El Soldado	50	4,5	5,4	6,1	5,4
PNPA	La Caleta	50	5,5	5,7	5,2	5,4
PNPA	Los Pingüinos	50	5,0	5,4	4,9	5,1
PNPA	Los Piqueros	50	4,3	5,3	6,0	5,2
PNPA	PN Pan de Azúcar	250	4,9	5,5	5,5	5,3

PNLCA	Granizos	151	6,2	6,2	5,6	6,0
PNLCA	Cajón Grande	25	6,5	6,4	6,2	6,4
PNLCA	Palmas de Ocoa	32	5,9	6,2	5,4	5,8
PNLCA	PN La Campana	208	6,2	6,2	5,7	6,0

RNRIO	La Roca	35	5,9	5,9	5,7	5,8
RNRIO	La Tinaja	26	6,4	6,3	6,3	6,4
RNRIO	Los Quillayes	51	6,4	6,2	6,1	6,2
RNRIO	El Maitén	50	6,3	6,3	5,9	6,2
RNRIO	Peumo A	25	6,3	6,0	6,3	6,2
RNRIO	Peumo B	25	5,5	6,3	6,1	6,0
RNRIO	Rodeo Las Yeguas Norte	31	6,4	6,5	6,2	6,3
RNRIO	Rodeo Las Yeguas Sur	22	5,9	6,1	6,0	6,0
RNRIO	RN Río Clarillo	265	6,2	6,2	6,1	6,2

PNRAD	Siete Tazas	70	6,2	6,3	6,0	6,3
PNRAD	Los Robles	70	5,7	6,3	6,1	6,1
PNRAD	Rocas Basálticas	70	5,9	6,3	6,1	6,2
PNRAD	PN La Campana	210	5,9	6,3	6,1	6,1

PNPUY	Aguas Calientes Camping	75	5,5	6,5	6,0	6,0
PNPUY	Aguas Calientes Picnic	77	6,9	6,6	5,9	6,5
PNPUY	Anticura	50	6,9	6,7	6,3	6,7
PNPUY	PN Puyehue	202	6,4	6,6	6,0	6,3

Unidad	Sector	Nº de encuestas	Personal de guardaparques	EDAM	Estadía	Indicador
PNVIC	Laguna Verde	50	3,9	5,4	6,4	5,2
PNVIC	Petrohué	50	6,3	6,7	6,4	6,5
PNVIC	Salto del Petrohué	50	5,7	6,7	6,6	6,3
PNVIC	Volcán Osorno	50	6,7	6,9	6,3	6,6
PNVIC	PN Vicente Pérez Rosales	200	5,6	6,4	6,4	6,2
PNTPN	CIA Administración	26	5,1	5,5	5,8	5,5
PNTPN	Guardería Grey	25	5,1	5,8	5,5	5,4
PNTPN	Portería Laguna Amarga	27	5,3	5,6	5,4	5,4
PNTPN	A. Acampar Serrano	27	5,5	6,0	6,7	6,1
PNTPN	A. Acampar Pehoé	25	5,8	6,2	6,4	6,1
PNTPN	Campamento Torres	26	5,0	5,6	5,3	5,3
PNTPN	Campamento Paso	25	5,0	5,3	4,8	5,0
PNTPN	Campamento Italiano	25	5,3	5,5	4,8	5,2
PNTPN	Ref. y Camp. Lago Dickson	25	5,2	5,1	5,1	5,1
PNTPN	Ref. y Camp. Lago Grey	28	4,7	5,2	4,5	4,8
PNTPN	Ref. y Camp. Paine Grande	26	4,8	5,7	5,3	5,3
PNTPN	PN Torres del Paine	285	5,2	5,6	5,4	5,4

5.2 Indicador de Tasa de Gestión

El indicador de Tasa de Gestión (ITG) se calcula a nivel nacional, y corresponde a la diferencia, expresada en porcentaje, observada entre dos Indicadores de Gestión sucesivos. Para el año 2009, se estableció una meta de crecimiento sobre el promedio nacional, de un 1,7% a partir de una base 5,9, es decir, aumentar desde la calificación 5,9 obtenida en 2008 a 6,0 en 2009, a nivel nacional.

La fórmula genérica para el cálculo del ITG es la siguiente :

$$ITG_i = \frac{IG_i - IG_{i-1}}{IG_{i-1}}$$

Donde

ITG_i : Indicador de Tasa de Gestión del período "i"

IG_i : Indicador de Gestión del período "i"

IG_{i-1} : Indicador de Gestión en el período "i-1"

Para el año 2009 se obtuvo una evaluación, sobre las 8 unidades consideradas y las tres dimensiones de análisis, de 6,0, considerando un decimal.

Por lo tanto, se cumple con el indicador de gestión establecido, puesto que :

$$ITG_{2010} = \frac{IG_{2010} - IG_{2009}}{IG_{2009}}$$

$$ITG_{2009} = \frac{6,0 - 6,0}{6,0}$$

ITG₂₀₀₉ = 0,0 %

6 Conclusiones

La evaluación de la percepción de los visitantes a las unidades del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado se ha realizado en forma regular desde el año 2002 hasta el período de evaluación actual, en el año 2010. Esto proporciona una base continua de información, que si bien obedece a elementos eminentemente subjetivos, permite comparar el desempeño de cada unidad en distintas dimensiones a lo largo del tiempo.

Respecto de la evaluación del año 2010, destaca el posicionamiento del PN Puyehue, PN Vicente Pérez Rosales y la RN Río Clarillo, sobre todo los dos primeros que muestran un repunte relevante en relación a la evaluación del período anterior. La tercera conserva su posición gracias a la preferencia de los visitantes que corresponden a un segmento marcado de la población del área metropolitana de Santiago.

Las unidades que muestran una valoración más baja son el PN Pan de Azúcar y el PN Torres del Paine. El primero, principalmente por la insuficiencia de servicios ante la cantidad real de visitantes que son acogidos en cada temporada, el segundo, por la precariedad de algunos de los servicios ofrecidos en la zona de montaña, y por las altas expectativas de los visitantes que acceden a este destino por una vez en la vida.

El Indicador de Gestión mantiene su evaluación en 6,0 a nivel nacional, al igual que el período anterior, con lo que el Indicador de Tasa de Gestión (la diferencia entre un período y otro) es cero.

Esto viene a ratificar las conclusiones que este equipo consultor emitiese el año pasado sobre este instrumento, que indican :

1.- Se ha alcanzado el límite superior de la evaluación, ya que los esfuerzos son crecientes a medida que se sube en la escala de evaluación perceptual (no es lo mismo pasar de 4,0 a 5,0, que de 6,0 a 7,0).

2.- El indicador no es sensible a variaciones menores, ya que por diseño el error para una pregunta a nivel nacional es de alrededor de un 3% (2 décimas), por lo que no es posible hablar de diferencias significativas en tramos inferiores a esta magnitud.

Por lo tanto, se recomendó evaluar la posibilidad de diseñar un indicador objetivo, sobre una base cuantificable, que pueda ser aplicado en forma complementaria a este indicador, o bien que integre parte de sus principios en su diseño.

7 Anexos

7.1 Levantamiento de Información

7.1.1 Selección de Encuestadores y Capacitación

Se seleccionaron 9 encuestadores, para las 8 unidades. Se enviaron dos encuestados al PN Torres del Paine. Una vez realizada la selección, se realizó una capacitación de 04 horas a los profesionales seleccionados, con el siguiente alcance :

- 1- Rol de la Corporación Nacional Forestal en la protección de los ecosistemas naturales.
- 2- Instrumentos de protección : Parques y Reservas Nacionales, Santuarios de la Naturaleza, Monumentos Naturales.
- 3- Visitantes de las áreas silvestres protegidas : Percepción y Expectativas
- 4- Encuestas de percepción:
 - i. Dimensiones de evaluación
 - ii. Cómo aplicar la encuesta
 - iii. Selección de la muestra
 - iv. Evaluación objetiva de la unidad

Se puso énfasis en el rol del encuestador como informante clave del presente proyecto, así como cara visible de la Corporación, por lo que instruyó en repetidas oportunidades la necesidad de mantener buena conducta y presentación durante todo el proceso.

7.1.2 Documentos de referencia

Se distribuyeron los siguientes documentos, como guía para los encargados de área (encuestadores) y referencia para el Administrador de cada unidad.

7.1.2.1 Instructivo para el Encargado de área

Se preparó un documento de Referencia para los Encargados de Área, con el siguiente detalle :

- Alcances del Estudio
- Responsabilidades del Encargado de Área
- Evaluación Subjetiva : Encuesta
- Evaluación Objetiva : Informes
 - i. Informe General
 - ii. Pautas de Calidad de Servicio (Normas Chilenas / Reglamento Sanitario)
- Plan de Emergencias

Este último punto indicó el procedimiento a seguir por los encargados de área en caso de sufrir algún accidente, indicando todos los antecedentes requeridos para ser presentados ante un centro asistencial y así hacer uso de los seguros laborales considerados por la legislación.

7.1.2.2 Informativo para el Administrador de Área

Se elaboró un documento informativo para los Administradores de cada unidad comprendida por el estudio, indicando :

- Alcances del estudio
- Rol del Administrador de Unidad
- Distribución de Encuestas por Sector dentro de la Unidad
- Pauta de Evaluación del Encargado de Área
- Plan de Emergencia para el Encarado de Área

7.1.3 Campaña de terreno

7.1.3.1 Aplicación de Encuestas en terreno

Se encuestó a personas mayores de 18 años, con equiparidad en términos de género, nacionalidad, clase social y rango de edad. El propósito fue de disponer de una muestra representativa del universo de visitantes de cada sector dentro de la unidad. La distribución de sectores y la representatividad de los mismos se abordaron en dos etapas. Una primera fase de revisión de estudios anteriores y consulta de gabinete a los DAPMA regionales y/o administradores de unidad, y una validación en terreno asignada al Administrador de cada Unidad. Como se indicó anteriormente, esta corroboración tuvo el propósito de validar ante ellos el estudio.

Se realizó un total de 1822 encuestas, en el período que va entre el 21 de enero al 1 de Marzo de 2010.

Unidad	Nombre del Encuestador	Fecha de Inicio	Fecha de Terminó	Nº de Encuestas
Reserva Nacional Los Flamencos	Jesús Soto	27 de Enero	28 de febrero	202
Parque Nacional Pan de Azúcar	Patricia Lamas	27 de Enero	28 de Febrero	250
Reserva Nacional Río Clarillo	Viviana Espinoza	28 de Enero	28 de Febrero	265
Parque Nacional La Campana	Ana Belén Senra	28 de Enero	16 de Febrero(**)	208
Reserva Nacional Radal Siete Tazas	Rodrigo Aguilar	21 de Enero	21 de Febrero	210
Parque Nacional Puyehue	Rene Ribé Ribe	21 de Enero	21 de Febrero	202
Parque Nacional Vicente Pérez Rosales	Nicolas Zeneta	21 de Enero	21 de Febrero	200
Parque Nacional Torres del Paine	Miguel Angel Corominas	27 de Enero	1 de Marzo	156
Parque Nacional Torres del Paine	Sebastian Martens	27 de Enero	1 de Marzo	129
Total				1822

(**) En el caso del PN La Campana, se llevó durante 10 días un encuestador adicional, para luego trasladar ambos a la RN Río Clarillo. Este esquema de trabajo fue acordado previamente con la contraparte del proyecto (Sra. Gina Michea), y con ambas unidades.

7.1.3.2 Supervisión

La Tabla siguiente indica Unidad supervisada, fecha de supervisión, y supervisor. Además, se indica cuando se visitó la unidad en compañía de personal de CONAF.

El propósito de la supervisión fue chequear tanto el buen comportamiento del encuestador como la correcta aplicación del instrumento de evaluación.

Se supervisaron en terreno un total de 6 de las 8 unidades en las cuales se realizaron las encuestas a cargo de Infraeco. El detalle se presenta en la tabla siguiente.

Unidad	Fecha supervisión	Supervisor
Parque Nacional La Campana, Región de Valparaíso	01 de febrero	Claudio Reyes, en compañía de Gina Michea (CONAF)
Reserva Nacional Río Clarillo, Región Metropolitana	28 de enero	Claudio Reyes y Francisco Contreras, en compañía de Gina Michea (CONAF)
Reserva Nacional Radal Siete Tazas, Región del Maule	30 de enero	Claudio Reyes
Parque Nacional Puyehue, Región de Los Lagos	31 de enero	Francisco Contreras
Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, Región de Los Lagos	29 de enero	Francisco Contreras
Parque Nacional Torres del Paine, Región de Magallanes y Antártica chilena	04 al 08 de febrero	Claudio Reyes

7.1.4 Informe del Encuestador

Un aspecto clave en el proceso de análisis de la información que contienen los datos provenientes de las encuestas en terreno es la comprensión de los procesos que provocan una percepción determinada en los visitantes. Una misma situación o estándar puede ser percibida de manera completamente diferente dependiendo de los visitantes que la experimenten, y esto va a estar condicionado por sus expectativas. Por esta razón, se solicitó a los encuestadores que realizaran una descripción detallada de cada uno de los sectores que fueron seleccionados para su evaluación, incluyendo aspectos materiales (número de sitios implementados, pilones de agua, etc.)

1. Descripción general de sectores dentro de cada unidad
 - a. Ubicación y Accesos

- b. Personal
 - Número de guardaparques por sector y general
 - Número de personal de apoyo por sector y general
- 2. Áreas de estadía (áreas de paso, merienda, campismo, etc.)
 - Número de sitios dentro de cada área (número de mesas, mesabancas, hornillas, etc.)
 - Evaluación de estado de mantención de cada sitio
- 3. Servicios básicos (número, ubicación y descripción de funcionamiento)
 - Número de baños por sector
 - Número de lavaderos y llaves de agua para consumo por sector
 - Número de basureros por sector y frecuencia de recolección
 - Puntos de venta de alimentos por sector
 - Otros relevantes por sector
 - Evaluación DIARIA de funcionamiento de servicios básicos
- 4. Información
 - Información dada por personal de guardaparques
 - Descripción de Letreros de información (de ubicación)
- 5. Servicios Recreativos / Educativos
 - Letreros y paneles de información Ambiental
 - Centro de Información Ambiental
 - Senderos / Miradores / Puntos de interés
 - Actividades recreativas
 - Prestadas por CONAF
 - Prestadas por Terceros
- 6. Incidentes (hechos relevantes ocurridos durante el período de encuesta)

7.1.5 Elaboración de Base de Datos

7.1.5.1.1 Digitación

La digitación de la base de datos fue realizada por cada uno de los Encargados de Área durante el período de realización de encuestas, como una manera de control de avance de las mismas, y la mayor parte una vez completado el trabajo de terreno.

7.1.5.1.2 Validación

La validación de los datos se realizó en dos líneas principales :

- Consistencia de los datos, verificando que cada uno de los campos contenidos en la base de datos haya sido llenado en forma consistente con los formatos establecidos para tales efectos.
- Consistencia en la información, verificando una muestra aleatoria de encuestas físicas (en papel), contra los datos efectivamente digitados por los encargados de área.

No se detectaron inconsistencias significativas durante este proceso de validación.

7.1.6 Análisis de información

El análisis de información se realizó de acuerdo a las dimensiones definidas para la encuesta. Se trabajó en planillas Excel, por su versatilidad, analizando los datos digitados y validados. En lo principal, se realizaron las siguientes acciones:

- Calificación promedio por aspecto y sector en cada unidad (por ejemplo, calificación de los servicios higiénicos por sector)
- Cálculo de frecuencias en el caso de variables poblacionales (que se refieren a un 100%, por ejemplo, género)
- Cálculo de frecuencias en el caso de la aceptación de factores para un aspecto en particular (cantidad, ubicación, mantención, atractivo, etc.)
- Dependencias de los datos (búsqueda de dependencias o correlaciones entre variables).

7.2 Solicitudes de los visitantes

Unidad	Problemas y mejoras requeridas en Infraestructura básica y complementaria	Mejoras en Educación Ambiental	Mejoras en la Oferta de Actividades Recreación
Reserva Nacional Los Flamencos	Mejores letreros informativos,	Información de flora y fauna	Faltan más Cabalgatas, arriendo de motos, falta estacionamiento de bicicletas, trekking
Parque Nacional Pan de Azúcar	Mejoras en electricidad, letreros de información, mal olor en lavaderos, protección contra el viento, limpieza de playas, mejoras en basureros, falta de sombra en sector de carpas. horario de duchas.	Más información de normas, letreros de información ambiental, información de actividades de educación ambiental, información bilingüe	Bicicletas, servicios turísticos, trekking.
Parque Nacional La Campana	Faltan luz y llaves de agua, electricidad en camping, más limpieza en servicios higiénicos, mayor cantidad de basureros y mejor manejo, control de chaquetas amarillas, mejora en camino para autos	Mejorar senderos, información ambiental	
Reserva Nacional Río Clarillo	Mejorar acceso a río y picnic, llaves de aguay lavaderos en zona de picnic, mejorar estacionamientos, mejorar y mayor número de mesabancas	Letreros de información ambiental, mejor senderos sector Peumo B, letrero con normativa, caminatas guiadas, charlas educativas, más de información de senderos, paneles educativos en cada sector.	Actividades para el adulto mayor.(caminatas , juegos), y para niños faltan más actividades o juegos, sendero para mountainbike, juegos de plaza, rafting y canopy
Parque Nacional Radal Siete Tazas	Más duchas, lavaderos y servicios higiénicos, basureros para reciclaje y falta de electricidad, mejor acceso al río.	Información bilingüe, letreros de información con distancia y el CIA no este tan escondido, caminatas guiadas, más paneles educativos	Plaza de juegos, senderos para mountainbike,
Parque Nacional Puyehue	Más puntos de abastecimientos, mejoras en el manejo de basura(más basureros y limpieza), más y mejores letreros de información.	Información de actividades	Deportes, festival, música
Parque Nacional Vicente Pérez Rosales	Letreros de ubicación limpieza de baños, más puntos de reciclaje y basureros, falta mesa en lavadero, más llaves de agua y menores costos en punto de venta de provisiones	Más letreros de Información ambienta, información bilingüe, normas de conducta, charlas educativas	
Parque Nacional Torres del Paine	Mejorar el estacionamiento(mucho bus y transfer), mas barandas o pasamanos, falta señalética,	Letreros bilingües, y letreros de información ambiental, más guardaparques, poca seguridad en senderos, precios muy elevados de	Caminatas en hielo, kayak.

Unidad	Problemas y mejoras requeridas en Infraestructura básica y complementaria	Mejoras en Educación Ambiental	Mejoras en la Oferta de Actividades Recreación
	falta basureros , limpieza en baños y mayor cantidad de estos, mejorar quincho, faltan llaves de agua, mejorar quincho	entrada, restaurant y provisiones, paneles educativos, informe meteorológico.	



GOBIERNO DE
CHILE
CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL

CHILE
POTENCIA ALIMENTARIA Y FORESTAL

GERENCIA ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS
www.conaf.cl