ENCUESTA DE PERCEPCIÓN



AREAS SILVESTRES PROTEGIDAS



INFORME FINAL 2019

RESULTADOS NACIONALES





TABLA DE CONTENIDOS

GLOSARIO	4
PRESENTACIÓN	5
REFERENCIA	
OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
METODOLOGÍA	g
METODOLOGÍA SINÓPTICA	10
ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN	
TRABAJO DE CAMPO	13
RESULTADOS GENERALES	15
CARACTERIZACIÓN GENERAL	16
CARACTERIZACIÓN SOCIAL	18
ANTECEDENTES DE LA VISITA	19
EXPECTATIVAS DE LA VISITA	
INDICADOR DE GESTIÓN	23
RESUMEN	24
INDICADOR OBTENIDO SEGÚN REGIÓN	
INDICADOR OBTENIDO SEGÚN ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	27
EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	28
RESULTADOS SEGÚN DIMENSIÓN	
METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	32
SERVICIO DE ACCESO	
PERSONAL GUARDAPARQUES	42
INFRAESTRUCTURA	49
EDUCACION AMBIENTAL Y RECREACIÓN	
ZONA ALEDAÑA	64
OPCIONES DE MEJORA	71
RECOMENDACIONES DE LOS VISITANTES	
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS	
ANÁLISIS CUALITATIVO	75
CONCLUSIONES	81
ANEXOS	25



GLOSARIO

CONAF: Corporación Nacional Forestal

ASP: Área Silvestre Protegida

CAPI: Computer Assisted Personal Interviewing / Entrevista personal asistida por computadora

IGN: Indicador de Gestión Nacional: "Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP año 2019"

ISN: Índice de satisfacción neta: Diferencia de las proporciones de clientes satisfechos e insatisfechos.

Satisfecho: Cliente, usuario, encuestado que evalúa con calificaciones 6 o 7

Insatisfecho: Cliente, usuario, encuestado que evalúa con calificaciones menores o iguales a 4

Neutro: Cliente, usuario, encuestado que evalúa con calificación 5

Parque Nacional: Área generalmente extensa, donde existen variedades de ambientes únicos o ecosistemas representativos de la diversidad biológica natural del país, no alterada significativamente por la acción antrópica, capaces de mantenerse o reproducirse, en que las especies de vegetación y fauna, las formaciones geológicas, son de especial interés educativo, científico, cultural, recreativo o patrimonial

Reserva Nacional: Área cuyos recursos naturales son necesarios preservar y emplear de manera racional, por la susceptibilidad de éstos a sufrir degradación o por su importancia en el resguardo del bienestar de la comunidad

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



PRESENTACIÓN

La Corporación Nacional Forestal (CONAF), es una entidad de derecho privado dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya misión es: "Contribuir al desarrollo del país a través del manejo sostenible de los ecosistemas forestales y de los componentes de la naturaleza asociados a éstos, mediante el fomento, el establecimiento, restauración y manejo de los bosques y formaciones xerofíticas; aumento del arbolado urbano; la mitigación y adaptación de los efectos del cambio climático; la fiscalización de la legislación forestal y ambiental; la protección de los recursos vegetacionales y la administración de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, para las actuales y futuras generaciones"

CONAF, tiene a cargo la Administración del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE), con un total de 105, distribuidas entre 46 Reservas Nacionales, 41 Parques Nacionales y 18 Monumentos Naturales, cubriendo cerca del 21% del territorio nacional, representadas en una superficie estimada de 18,6 millones de hectáreas.

La Institución ha definido un modelo de gestión orientado al mejoramiento continuo de sus procesos internos con el objeto de avanzar en el fortalecimiento de los estándares de calidad en los servicios que pone a disposición de la ciudadanía, a objeto de mejorar la experiencia de quienes visitan las Áreas Silvestres Protegidas.

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



















REFERENCIA

Para el año 2019, el estudio de Evaluación de la Percepción de los visitantes, respecto de la Calidad del Servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, contempla el levantamiento de información en 16 Parques Nacionales, 7 Reservas Nacionales, y 1 Monumento Natural.

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

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

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

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



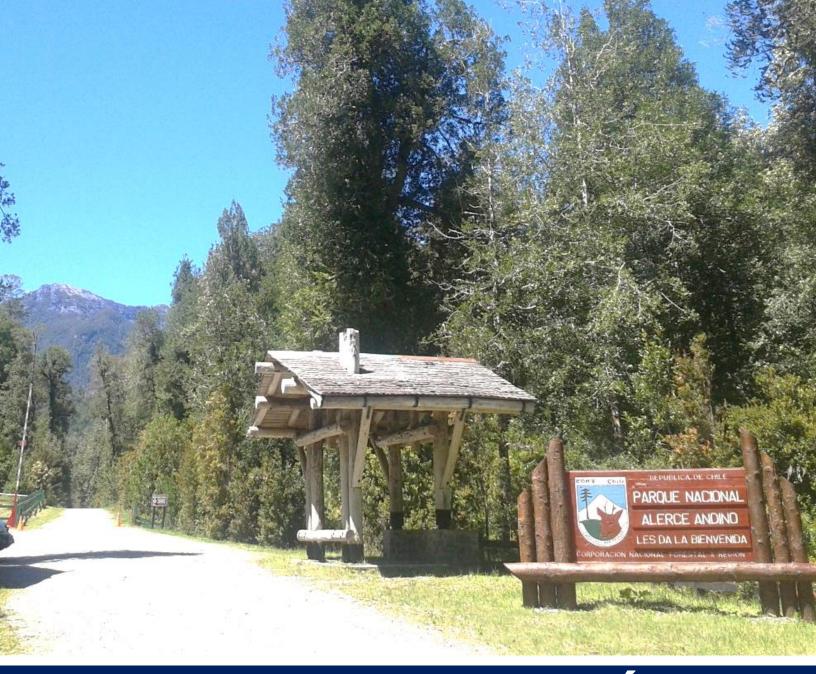
OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Calcular y analizar el Indicador de Gestión Nacional SIGI: "Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP año 2019".
- Evaluar y analizar el indicador regional a partir de los resultados de la encuesta para cada ASP evaluada, tanto para el cálculo del indicador como el análisis de todas las diferentes dimensiones de la evaluación. Lo anterior se expresará en un documento que detalle las evaluaciones particulares para cada unidad.
- Analizar e interrelacionar las diferentes variables de evaluación, de manera de establecer cuáles son los servicios más influyentes que determinan la percepción final del visitante, tanto a nivel nacional como de cada ASP.
- Establecer un análisis FODA a partir de los resultados, que permitan identificar énfasis de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicios.
- Hacer propuestas de mejoramiento de la calidad de los servicios, tanto a nivel nacional y por ASP, en el marco de las Normas de Calidad de SERNATUR / INN u otras normativas de calidad.
- Analizar la calidad de los servicios de las ASP en relación al enfoque de género (nacional y por ASP).



METODOLOGÍA

02
CAPÍTULO

- 2.1 METODOLOGÍA SINÓPTICA
- 2.2 COORDINACIONES
- 2.3 TRABAJO DE CAMPO





METODOLOGÍA SINÓPTICA

NIVERSO

Marco muestral compuesto hombres y mujeres mayores de 18 años, nacionales o extranjeros, que hayan visitado las ASP consideradas en este estudio durante la aplicación del instrumento de recolección de datos y hayan tenido una experiencia lo suficientemente prolongada como para responder la encuesta con propiedad.



DISENO Muestra

El diseño muestral estratificado por región y ASP fue predefinido por CONAF. La selección de los visitantes fue aleatoria sin reposición y con reemplazo aleatorio dentro del mismo ASP



NCUESTA

El instrumento de medición estuvo compuesto por un cuestionario de 44 preguntas contenidas en un total de 6 dimensiones.

La aplicación se realizó de forma presencial en cada una de las ASP consideradas en este estudio y a través del uso de tecnología CAPI.



LUESTR!

5.045





ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN

COORDINACIÓN CON RESPONSABLES REGIONALES

Mediante contacto telefónico y web se presentó a la empresa EES Ingeniería y el equipo de trabajo a cargo del estudio, indicando que prontamente personal se pondría en contacto con el encargado, administrador o Jefe de la Unidad a fin de coordinar las fechas de aplicación, distribución de encuestas y apoyo logístico del caso.

De manera adicional, se envió a cada encargado el modelo de encuesta que sería aplicada con el objetivo de generar las observaciones pertinentes a cada dimensión de evaluación preestablecidas.

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

El detalle de las coordinaciones efectuadas por ASP puede ser consultado en el anexo Nº1: Coordinaciones por ASP.



TRABAJO DE CAMPO¹



FECHA DE

INICIO

Martes, 15 de enero de 2019



PERSONAL DE CONTACTO

Responsables regionales

Coordinadores - administradores de las ASP



SELECCIONADOS SECTORES

Los indicados por cada ASP logrando un total de 61 puntos de encuesta al interior de los parques, monumentos y reservas



FECHA DE TÉRMINO

Jueves, 28 de febrero de 2019

¹ Dadas las condiciones climáticas que afectaron la zona norte del país, La CONAF determinó suspender la medición en el Parque Nacional Lauca y Reserva Nacional Los Flamencos. Las encuestas asignadas a las muestras de estas ASP fueron distribuidas proporcionalmente en el resto de los parques y reservas.



RESULTADOS GENERALES

03
CAPÍTULO

3.1 CARACTERIZACIÓN GENERAL

3.2 CARACTERIZACIÓN SOCIAL

3.3 ANTECEDENTES DE LA VSITA

3.4 EXPECTATIVAS DE LA VISITA





CARACTERIZACIÓN GENERAL







5045 Encuestas validas en esta ASP



100,0% Del total de personas encuestadas a nivel nacional

SEXO DEL ENCUESTADO		Å	Å
	P	o de la companya de l	Total
Total	2383	2662	5045
%	47.2%	52,8%	100%

EDAD DEL ENCUESTADO			
	P		Total
18 a 29 años	43,1%	36,4%	39,6%
30 a 50 años	42,3%	48,8%	45,7%
51 a 64 años	12,1%	12,3%	12,2%
65 y más años	2,5%	2,6%	2,5%
Total	100%	100%	100%

DEL ENCUEST			
	우	ď	Total
Chile	47,3%	52,7%	92,0%
Otro país	46,4%	53,6%	8,0%
Argentina	40,4%	59,6%	22,1%
Alemania	44,4%	55,6%	8,9%
EE.UU	51,7%	48,3%	7,2%

EDUCACIÓN DEL ENCUESTADO			
	Q	ď	Total
Sin Estudios Formales	0,4%	0,2%	0,3%
Básica Incompleta	1,3%	1,5%	1,4%
Básica Completa	0,8%	0,8%	0,8%
Media Incompleta	2,9%	2,7%	2,8%
Media Completa	19,3%	17,2%	18,2%
Técnico Incompleta	4,7%	4,6%	4,6%
Técnico Completa-Sub Oficial de FFAA y Carabineros	14,3%	16,7%	15,5%
Universitaria incompleta	18,4%	16,6%	17,4%
Universitaria Completa; Oficial de FFAA y Carabineros.	34,8%	36,7%	35,8%
Postgrado	3,1%	3,0%	3,1%



CARACTERIZACIÓN SOCIAL

EDUCACIÓN



DEL JEFE DE HOGAR

Universitaria Completa; Oficial FFAA y Carabineros	46,6%
Técnico Completa-Sub Oficial de FFAA y Carabineros	17,6%
Universitaria Incompleta	0,0%
Postgrado	4,5%
Media Completa	17,8%
Media Incompleta	4,3%
Técnico Incompleta	6,5%
Básica Completa	1,6%
Básica Incompleta	1,0%

GSE

Е



1.1%

DEL JEFE	DE HOGAR
AB	0,2%
C1a	8,4%
C1b	14,4%
C2	38,4%
C 3	23,9%
D	13,6%
·	•

^{*}Metodología de segmentación y clasificación socioeconómica de la Asociación de Investigadores de Mercado, AIM.

ACTIVIDAD PRINCIPAL





Trabajadores No calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.	4,5%
Obreros, Operarios y Artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.	5,0%
Trabajadores de los servicios u vendedores de comercio y mercados.	9,0%
Agricultores y trabajadores calificados, Agropecuarios y Pesqueros.	3,1%
Operadores de instalaciones y máquinas y montadores/ conductores de vehículos.	6,0%
Empleados de oficina públicos y privados.	11,9%
Técnicos y Profesionales de Nivel Medio (incluye hasta Sub Oficiales FFAA y Carabineros).	18,7%
Profesionales, Científicos e Intelectuales.	29,8%
Alto Ejecutivo (Gerente General o de Área o Sector) de empresas privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de las FFAA y Carabineros.	3,6%
Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)	8,5%



ANTECEDENTES DE LA VISITA

	ESTADÍA	¿Cuántos días visitó	Días Promedio		1,4
	STA	el ASP?	Sólo 1 día		75,6%
00	ŭ		Más de 1 día		24,4%
	П		Zona aledaña		10,7%
	HOSPEDAJE	¿Se encuentra pernoctando?	En la ciudad		22,4%
	НОЅ		Al interior del ASP		66,9%
	z		Vehículo Propio		64,4%
	MOVILIZACIÓN		Bus		16,0%
	-IZA	و Cómo se trasladó al ASP?	Rent a Car		8,0%
			Locomoción Colectiva		6,7%
	Ž		Tour		3,3%
	⊴	ı	Porque se lo recomendaron		42,1%
4	ENC	Por qué eligió	Por su Atractivo Natural		16,4%
	PREFERENCIA	visitar esta ASP?	Para conocer la zona		16,3%
	Ħ.		Por Cercanía		7,1%
*	CIA		Sí	3.997	79,2%
盘文	FRECUENCIA	¿Es la 1ª vez que visita esta ASP?	Segunda vez		36,9%
	FRE		Tercera o más veces 635		63,1%
A . •				3.194	
	AS	. Ha vicitado etres	Sí	2.562	63,3% 80,2%
P.Y.	VISITAS	¿Ha visitado otras ASP del país?	Entre 2 y 5 ASP 6 o más ASP	632	19,8%
		_			
			Familiares y/o Amigos		
7/7/	щS	¿Dónde se informó	Web		25.0%

respecto del ASP?

Redes Sociales

Visitas Previas

25,0%

12,2%

6,5%



EXPECTATIVAS DE LA VISITA

Las expectativas pueden ser definidas como aquellas circunstancias o experiencias que el visitante espera poder encontrar en su visita al ASP. Se debe tener presente que las expectativas de cada visitante son diferentes y dependen en gran medida de las experiencias anteriores de cada persona, las que pueden haber sido vividas en otra ASP o bien en experiencias de similares características.

Las expectativas se encuentran estrechamente relacionadas a la satisfacción de los visitantes, por tanto, deben ser consideradas como información de primera fuente y como una respuesta explicativa a los niveles de satisfacción obtenidos, este análisis permite establecer planes de acción que permitan mantener a los visitantes satisfechos, convencer a los neutrales y reducir el porcentaje de insatisfechos.

Cuando un visitante, recibe un servicio que está por debajo de sus expectativas, se convierte en un visitante insatisfecho, uno que casi con toda probabilidad no volverá a visitar el ASP y que adicionalmente podría generar una mala publicidad de CONAF y/o del parque, monumento o reserva que decidió visitar. ¿Pero qué pasa cuando un cliente recibe justamente aquello que espera? Parece razonable pensar que ese visitante se convierta en un cliente satisfecho, sin embargo no es así, ya que cumplir con las expectativas no es más que obtener un visitante indiferente, y esto ¿qué significa? Pues que volverá o no, lo que nos permite concluir que no se consigue el objetivo principal del servicio al cliente, que es fidelizarlo. Un visitante indiferente no es fiel, sino más bien una incertidumbre ya que su percepción se deja quiar por agentes externos al servicio, por ejemplo, la opinión de otros visitantes, en definitiva para ese visitante no seremos su referente ni él será nuestro aliado a la hora de recomendar un atractivo turístico o hablar bien de su experiencia en la ASP. Y entonces nace la pregunta ¿cuándo un visitante se va satisfecho? Pues simplemente cuando conseguimos superar sus expectativas. Cuando recibe algo más de aquello que espera de su visita, pero ¿cómo superar las expectativas de los visitantes? considerando la calidad de servicio una prioridad y cuidando esos detalles que surgen durante la visita y que resultan sorpresivos, porque sencillamente el visitante no los esperaba.



Para conocer las expectativas de los visitantes, el estudio 2019 considera dentro de su instrumento de medición la pregunta:

¿Cuán satisfecho/a está usted con el cumplimiento de sus expectativas iniciales sobre los servicios que se ofrecen en esta Área Silvestre Protegida?

Para analizar cuantitativamente este ítem, se ha considerado la siguiente escala:





SERVICIOS ESPERADOS

¿Qué otros servicios y/o actividades le gustaría que estuvieran presentes?

	HOMBRE	MUJER	N TOTAL	% TOTAL
Servicios de Alimentación (cafetería, restaurants)	16,7%	16,1%	1823	16,4%
Areas de Baño (natación)	9,8%	8,7%	1033	9,3%
Visitas Guiadas	18,9%	17,2%	2008	18,1%
Actividades y Juegos para niños	6,2%	6,8%	721	6,5%
Información Bilingüe	6,2%	6,2%	689	6,2%
Venta de Provisiones, Artículos de Aseo Personal, etc.	14,2%	13,3%	1527	13,7%
Actividades de Turismo Aventura	15,3%	12,8%	1564	14,1%
Cabalgatas	7,4%	6,8%	788	7,1%
Actividades para Adultos Mayores	0,0%	5,8%	312	2,8%
Baños para Personas con Capacidades Diferentes	5,4%	6,3%	646	5,8%

CONOCIMIENTO DE LAS ASP

¿Podría nombrar 3 beneficios que proporciona esta área silvestre protegida?

	HOMBRE	MUJER	N TOTAL	% TOTAL
Protección de la Biodiversidad	53,9%	46,1%	2364	25,7%
Generación de Empleo	55,9%	44,1%	710	7,7%
Protección de Valores Culturales y Espirituales	54,8%	45,2%	944	10,3%
Salud y Recreación	54,6%	45,4%	1821	19,8%
Mitigación del Cambio Climático	50,0%	50,0%	1016	11,1%
Generación de Conocimiento	53,3%	46,7%	1011	11,0%
Producción de Alimentos	58,6%	41,4%	111	1,2%
Regulación Ambiental	51,4%	48,6%	1003	10,9%
Generación de Productos Naturales	59,6%	40,4%	208	2,3%



INDICADOR DE GESTIÓN

04 CAPÍTULO **4.1 RESULTADOS GENERALES**

4.2 RESULTADOS SEGÚN REGIÓN

4.3 RESULTADOS SEGÚN ASP

4.4 EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS



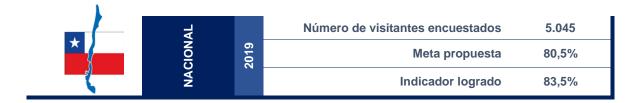


RESUMEN

Para medir calidad de los servicios ofrecidos por las distintas Áreas Silvestres Protegidas del país, se estableció una Meta 2019, la cual indica el nivel de satisfacción esperado en cada una de las ASP. El indicador utilizado para su cálculo es corresponde a la siguiente fórmula:

 $\frac{N^{\circ} \ de \ encuestas \ con \ calificaciónes \ 6 \ o \ 7}{N^{\circ} \ total \ de \ encuestas \ aplicadas}$

RESULTADOS GENERALES



40

RESERVA NACIONAL
PAMPA DEL TAMARUGAL
98,6%

RESULTADO NACIONAL 83,5%

17°

PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE 42,9%

2 º	R.N Nonguén	97,8%
30	R.N. Río Los Cipreces	95,8%
40	P.N. Alerce Costero	92,6%
5º	P.N. Vicente Pérez Rosales	92,6%
6º	P.N. Bosque Fray Jorge	91,7%
70	P.N. Alerce Andino	90,8%
80	P.N Puyehue	89,4%
90	P.N. Villarrica	89,2%
10º	M.N El Morado	84,4%
110	P.N La Campana	84,2%
12º	P.N. Conguillío	83,6%
13º	P.N. Queulat	83,5%
14º	P.N. Pan de Azúcar	82,4%
15º	P.N. Huerquehue	72,4%
16º	P.N Radal Siete Tazas	68,8%



INDICADOR OBTENIDO SEGÚN REGIÓN

Parque Nacional Lauca		AR	ICA Y PARINACOTA		
Parque Nacional Pamenton Indicador obtenido Pampa del Tamarugal Indicador esperado 91,4% H7 Logrado NATOFACASTA Indicador esperado 98,6% Logrado NATOFACASTA Indicador esperado Indicador obtenido Parque Nacional Pan de Azúcar Parque Nacional Bosque Fray Jorge Parque Nacional La Campana Indicador obtenido Parque Nacional El Morado Indicador esperado Indicador obtenido 91,7% Logrado H21 Logrado Parque Nacional El Morado Indicador obtenido Parque Nacional Radal Siete Tazas Indicador esperado Indicador obtenido 95,8% Logrado Parque Nacional Radal Siete Tazas Indicador esperado Indicador obtenido Parque Nacional Noguén Indicador esperado Indicador esperado Parque Nacional Noguén Parque	Ş			89,2%	QUODENDIDO
Reserva Nacional Pampa del Tamarugal Indicador esperado 91,4% Logrado Indicador obtenido 98,6% Logrado NATOFACASTA Indicador esperado Indicador obtenido 1ndicador obtenido 1ndicador obtenido 1ndicador esperado 1ndicador obtenido 1ndicador esperado 1ndicador es		Parque Nacional Lauca —		-	SUSPENDIDO
Pampa del Tamarugal Reserva Nacional Los Flamencos Reserva Nacional Los Flamencos Indicador esperado Indicador obtenido ATACAMA Parque Nacional Pan de Azúcar Indicador obtenido In			TARAPACÁ		
Pampa del Tamarugal National Constitution Parque Nacional Los Flamencos Indicador obtenido National Conguillo Parque Nacional Radal Siete Tazas Indicador obtenido National Radal Siete Tazas Indicador obtenido National Noguén Parque Nacional Noguén Parque Nacional Noguén Parque Nacional Alerce Costero Indicador obtenido Parque Nacional Alerce Costero Indicador obtenido National Noguén Parque Nacional Radional Negrado Indicador obtenido National Negrado National Noguén National Noguén Indicador obtenido National Noguén National Noguén Indicador obtenido National Noguén Indicador obt	_	Reserva Nacional	Indicador esperado	91,4%	+7
Reserva Nacional Los Flamencos		Pampa del Tamarugal	Indicador obtenido	98,6%	Logrado
Parque Nacional Pan de Azúcar Indicador esperado 76,7% Logrado 1ndicador esperado			ANTOFAGASTA	-	
Parque Nacional Pan de Azúcar Indicador esperado 76,7% Logrado	=	Reserva Nacional I os Flamencos—		85,2%	SUSPENDIDO
Parque Nacional Pan de Azúcar Indicador esperado 76,7% Logrado 82,4% Logrado 10		reserva reacional Eos Flamencos			OCCI ENDIDO
Parque Nacional Pan de Azucar Indicador obtenido COQUIMBO Indicador esperado 1,70,0% Logrado VALPARAÍSO Indicador obtenido 91,7% Logrado VALPARAÍSO Indicador obtenido 91,7% Logrado VALPARAÍSO Indicador obtenido 91,7% Logrado METROPOLITANA Indicador obtenido 84,2% No logrado Indicador obtenido 84,2% No logrado Indicador obtenido 84,4% Logrado Indicador obtenido 84,4% Logrado Indicador obtenido 84,4% Logrado Indicador obtenido 84,4% Logrado Indicador obtenido 95,8% Logrado Indicador obtenido 84,4% Logrado Indicador obtenido 95,8% Logrado Indicador obtenido 97,8% Logrado Indicador obtenido 88,8% Indicador obtenido 97,8% Logrado Indicador obtenido 92,6% Logrado Indicador obtenido 92,6% Logrado Indicador obtenido 92,6% Logrado Indicador obtenido 92,6% Logrado Indicador obtenido 91,0% I					
Parque Nacional Bosque Fray Jorge Parque Nacional Bosque Fray Jorge Parque Nacional Bosque Fray Jorge Parque Nacional La Campana Parque Nacional La Campana Metropolitana Monumento Nacional El Morado METROPOLITANA Indicador obtenido O'HIGGINS Reserva Nacional Río Los Cipreses Parque Nacional Radal Siete Tazas Parque Nacional Radal Siete Tazas Parque Nacional Noguén Parque Nacional Conguillio Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Alerce Costero Parque Nacional Alerce Costero Didicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indica		Parque Nacional Pan de Azúcar—	•		+5
Parque Nacional Bosque Fray Jorge Indicador esperado 170,0% 160		r arque riacionar i an de 712dear		82,4%	Logrado
Parque Nacional Bosque Fray Jorge Indicador obtenido 91,7% Logrado VALPARAÍSO Indicador esperado 164,4% 164,2% No logrado METROPOLITANA Indicador obtenido 84,4% 164,2% No logrado METROPOLITANA Indicador obtenido 84,4% 164,2% No logrado METROPOLITANA Indicador obtenido 84,4% 164,2% No logrado O'HIGGINS Indicador obtenido 95,8% 164,2					
Parque Nacional La Campana National Campana National Campana National Campana	≥	Parque Nacional Bosque Fray Jorge			+21
Parque Nacional La Campana Indicador esperado Indicador obtenido 84,4% No logrado METROPOLITANA Indicador esperado 70,0% Indicador obtenido 84,4% Logrado O'HIGGINS Reserva Nacional Río Los Cipreses Indicador esperado 1ndicador esperado 1ndicador esperado 1ndicador esperado 1ndicador esperado 1ndicador esperado 1ndicador obtenido 95,8% Logrado 1ndicador obtenido 1ndicador esperado 1ndica				91,7%	Logrado
Monumento Nacional El Morado METROPOLITANA Indicador obtenido 84,2% No logrado No lo					
Monumento Nacional El Morado METROPOLITANA Indicador obtenido 84,2% No logrado No lo	>	Parque Nacional I a Campana —	•		-0,2
Monumento Nacional El Morado Indicador esperado Indicador obtenido Reserva Nacional Río Los Cipreses Reserva Nacional Río Los Cipreses Indicador obtenido MAULE Indicador obtenido MAULE Indicador obtenido BIO BIO Indicador obtenido BIO BIO Indicador obtenido BIO BIO Indicador obtenido Parque Nacional Noguén Reserva Nacional Roguén Parque Nacional Conguillio Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Indicador esperado Indicador obtenido RARAUCANÍA Indicador obtenido			Indicador obtenido	84,2%	No logrado
Reserva Nacional Río Los Cipreses Indicador obtenido S4,4% Logrado			METROPOLITANA		
Reserva Nacional Río Los Cipreses Indicador obtenido S8,4% Logrado	₹	Monumento Nacional El Morado —	•	70,0%	+14
Reserva Nacional Río Los Cipreses Indicador esperado Indicador obtenido 95,8% MAULE Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Ind		Monumento Nacional El Morado	Indicador obtenido	84,4%	Logrado
Parque Nacional Rio Los Cipreses Indicador obtenido MAULE Indicador esperado Indicador obtenido BIO BIO Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido BIO Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado			O'HIGGINS		
Parque Nacional Radal Siete Tazas Indicador esperado 85,5% Indicador esperado 68,8% No logrado	5	Posonya Nacional Pío Los Cinrosos	Indicador esperado	88,9%	+7
Parque Nacional Radal Siete Tazas Indicador esperado Indicador obtenido BIO BIO Reserva Nacional Noguén Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado I		Treserva Nacional Irio Los Cipreses —	Indicador obtenido	95,8%	Logrado
Reserva Nacional Noguén Reserva Nacional Noguén Reserva Nacional Noguén Reserva Nacional Conguillio Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Parque Nacional Alerce Costero Reserva Nacional Alerce Costero Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque			MAULE		
Reserva Nacional Noguén Reserva Nacional Noguén Reserva Nacional Noguén Reserva Nacional Conguillio Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Parque Nacional Alerce Costero Reserva Nacional Alerce Costero Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Reserva Nacional Puyehue Parque	=	Parque Nacional Padal Sieto Tazas —	Indicador esperado	85,5%	-16
Reserva Nacional Noguén Indicador esperado 97,8% Logrado ARAUCANÍA Parque Nacional Conguillio Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Parque Nacional Villarrica Indicador esperado 76,7% Indicador esperado 81,8% Logrado LOS RÍOS Parque Nacional Alerce Costero Indicador esperado 92,6% Logrado LOS LAGOS Parque Nacional Puyehue Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Indicador esperado 91,0% AYSÉN Indicador obtenido 91,0% AYSÉN Indicador esperado 65,3% Logrado Indicador obtenido 83,5% Indicador obtenido 83,5% Indicador esperado 70,0%		Faique Nacional Nauai Siele Tazas	Indicador obtenido	68,8%	No logrado
Indicador obtenido 97,8% Logrado			BIO BIO		
Indicador obtenido 97,8% Logrado	▋▋	Posonya Nacional Noguén	Indicador esperado	80,7%	+17
Parque Nacional Conguillio Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indi		Reserva Nacional Noguen —	Indicador obtenido	97,8%	Logrado
Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Parque Nacional Alerce Costero Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido			ARAUCANÍA	<u>-</u>	
Parque Nacional Huerquehue Parque Nacional Villarrica Indicador obtenido Indicador esperado Indicador obtenido Parque Nacional Alerce Costero Indicador esperado Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido		Parque Nacional Conquillio	Indicador esperado	76 7%	
Parque Nacional Villarrica LOS RÍOS Parque Nacional Alerce Costero Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido 92,6% LOS LAGOS Parque Nacional Puyehue Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido Indicador obtenido 91,0% AYSÉN Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido 91,0% AYSÉN Indicador esperado Indicador obtenido 83,5% Indicador obtenido 83,5% Parque Nacional Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine	×		Indicador esperado	70,770	+5
Parque Nacional Alerce Costero Indicador esperado 75,0% 17 10 10 10 10 10 10 10			Indicador obtenido	81.8%	Logrado
Parque Nacional Alerce Costero Indicador esperado Indicador obtenido 92,6% LOS LAGOS Parque Nacional Puyehue Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido 91,0% AYSÉN Parque Nacional Queulat Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido 91,0% AYSÉN Indicador esperado Indicador obtenido 83,5% Logrado MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado 70,0% Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado Indicador esperado 70,0% -27		,		,	
Parque Nacional Puyehue Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino AYSÉN Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Parque Nacional Puyehue Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido AYSÉN Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado To,0% -27	>			75.00/	4 =
Parque Nacional Puyehue Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Indicador esperado Indicador esperado Indicador obtenido Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado Indicador	×	Parque Nacional Alerce Costero —			
Parque Nacional Puyehue Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido AYSÉN Parque Nacional Queulat Parque Nacional Queulat Parque Nacional Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine				92,6%	Logrado
Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido AYSÉN Parque Nacional Queulat Indicador esperado Indicador obtenido Barque Nacional Queulat Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador obtenido Indicador esperado Indicad			LOS LAGOS		
Parque Nacional V. Pérez Rosales Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido AYSÉN Parque Nacional Queulat Indicador esperado Indicador obtenido 83,5% Logrado MAGALLANES Indicador esperado Ind		Parque Nacional Puvehue	Indicador esperado	88 4%	
Parque Nacional Alerce Andino Indicador obtenido AYSÉN Parque Nacional Queulat Indicador esperado Indicador obtenido MAGALLANES Indicador obtenido MAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado OMAGALLANES Indicador esperado Indicador esperado Indicador esperado OMAGALLANES Indicador esperado OMAGALLANES Indicador esperado Indic	×				
Parque Nacional Queulat AYSÉN Indicador esperado 65,3% +18 Logrado			Indicador obtenido	91 0%	Logrado
Parque Nacional Queulat Indicador esperado Indicador obtenido 83,5% MAGALLANES Indicador esperado 70,0% Parque Nacional Torres del Paine Parque Nacional Torres del Paine		•		IJ1,U70	
Indicador obtenido 83,5% Logrado MAGALLANES Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado 70,0% -27					
Indicador obtenido 83,5% Logrado MAGALLANES Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado 70,0% -27	×	Parque Nacional Queulat —	•		+18
Parque Nacional Torres del Paine Indicador esperado 70,0% -27		i dique Nacional Queulat —	Indicador obtenido	83,5%	
	\equiv	Parque Nacional Torres del Paine —	<u> </u>		-27
		i aique itacional Tones uel Fallie	Indicador obtenido	42,3%	No logrado

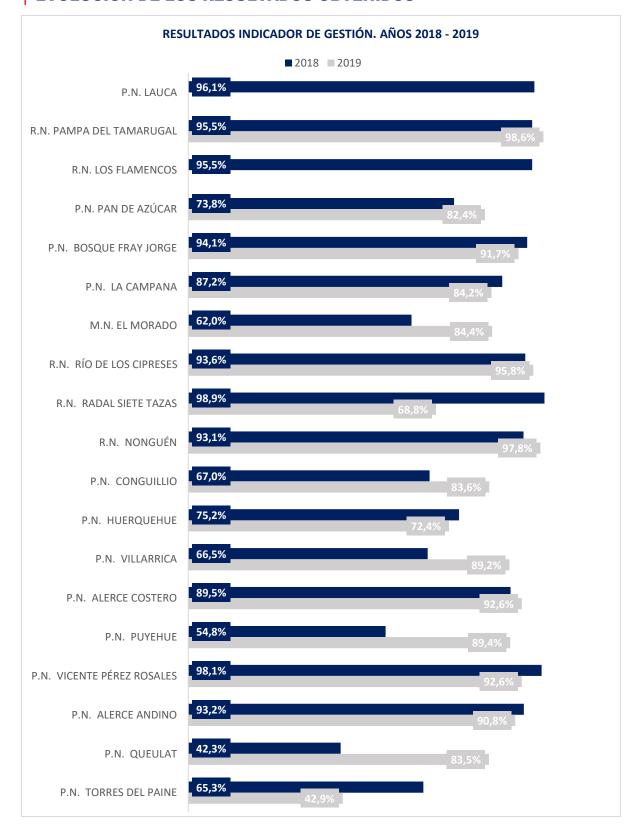


INDICADOR OBTENIDO SEGÚN ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA





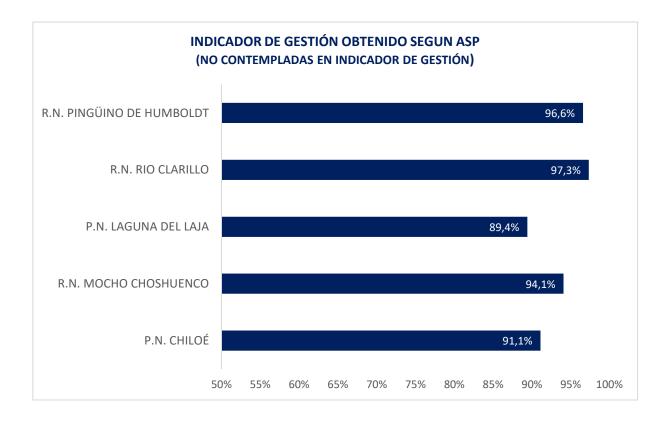
EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

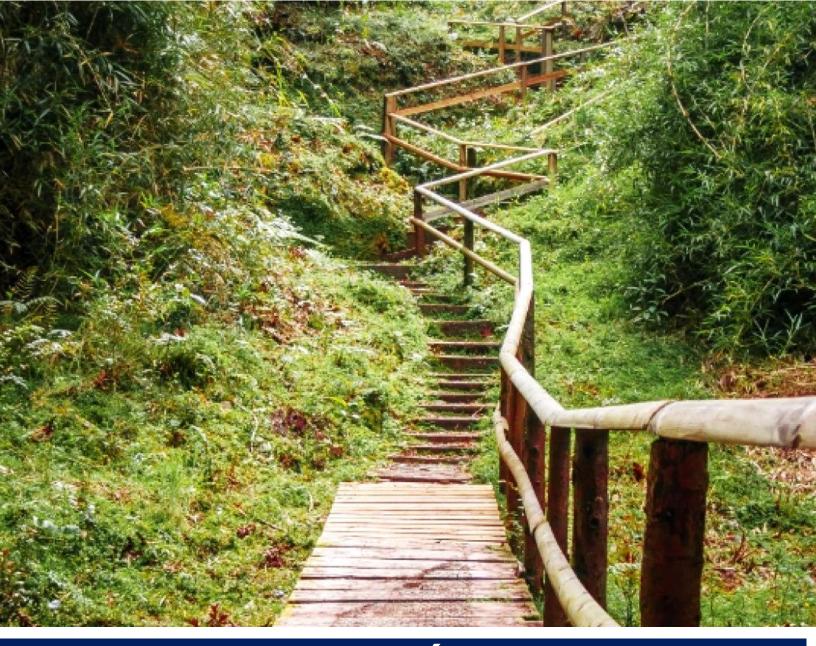




RESULTADOS OBTENIDOS EN OTRAS ASP

Los resultados que a continuación se presentan, corresponden a las Áreas Silvestres Protegidas que participaron del estudio de satisfacción, pero que sin embargo, no fueron consideradas como parte de la muestra del indicador de gestión 2019.





RESULTADOS SEGÚN DIMENSION

05 CAPÍTULO

- 5.1 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS
- **5.2 SERVICIOS DE ACCESO**
- **5.3 PERSONAL GUARDAPARQUES**
- **5.4 INFRAESTRUCTURA**
- 5.5 EDUCACIÓN AMBIENTAL Y RECREACIÓN
- **5.6 ZONA ALEDAÑA**





METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

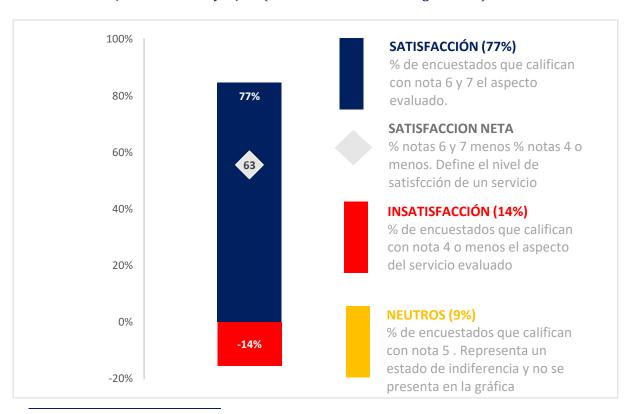
A continuación, se presentan los resultados de satisfacción obtenidos en cada una de las dimensiones contenidas en la encuesta de satisfacción 2019. Los valores, han sido calculados de acuerdo con las calificaciones entregadas por los visitantes que participaron voluntariamente de esta consulta nacional.²

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

INDICE DE SATISFACCIÓN NETA

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





² Los atributos evaluados en cada dimensión fueron validados por cada contraparte regional a través del documento "certificado de validación encuesta SNAPE 2019" los que fueron entregados como material anexo a este informe



La satisfacción neta es un indicador utilizado en gestión de usuarios que permite hacerse cargo tanto de los usuarios satisfechos como insatisfechos del servicio entregado, Se debe considerar que la Satisfacción Neta no es un porcentaje (error analítico habitual, que se basa en no comprender que la resta de dos proporciones no es una proporción), sino que es un indicador que va entre -100 y +100, y debe ser tratado como PUNTAJE.

NIVEL BAJO EL ISN ES MENOR A 50 NIVEL MEDIO
EL ISN ES MAYOR
O IGUAL A 50 Y
MENOR A 75

NIVEL ALTO
EL ISN ES MAYOR
O IGUAL A 75

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

F O

El análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de servicio al cliente, también conocido como análisis FODA, es una herramienta estratégica de negocios que sirve para tener una visión de la realidad de la <u>calidad del servicio</u> que se le ofrece al cliente. En esencia, ayuda a identificar las fallas que pudieran existir al respecto, para así tomar las acciones correctivas necesarias para mejorar este aspecto tan importante dentro de la organización.



Mediante un modelo de Regresión Múltiple fue posible identificar las variables que más influyen en la Satisfacción de los visitantes de las Áreas Silvestre

Protegidas, esta información permitió generar una Matriz de Fortalezas y Debilidades.





Zona 1 (Z1): Satisfacción baja e Importancia alta

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

Zona 2 (Z2): Satisfacción alta e Importancia alta

Son aspectos que los clientes consideran importantes y en los que están satisfechos, esta zona contiene ítems en los que se está haciendo un buen trabajo, y suele corresponderse con los puntos fuertes del producto o servicio evaluado.

Zona 3 (Z3): Satisfacción baja e Importancia baja

Son aspectos que los clientes consideran poco importantes y en los que están insatisfechos, esta zona contiene ítems que deberían tener baja prioridad sin olvidar que si el nivel de satisfacción de estos ítems empeora, corremos el peligro de que migren a la Z1.

Zona 4 (Z4): Satisfacción alta e Importancia baja

Son aspectos que los clientes consideran poco importantes y en los que están satisfechos, esta zona contiene ítems que deberían tener baja prioridad, y que pueden ser candidatos a la desinversión o a una inversión de mantenimiento.

LEYENDA



ICONO QUE IDENTIFICA LOS RESULTADOS DEL ASP EVALUADO



ICONO QUE IDENTIFICA LOS RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

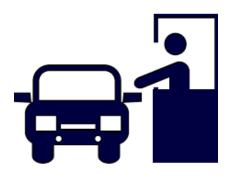


ICONO QUE INDICA NIVEL DE SATISFACCIÓN LOGRADO

De acuerdo a lo anterior, se presentan a continuación, los resultados obtenidos en este ASP.

DIMENSIÓN I

SERVICIOS DE ACCESO



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

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

ATRIBUTOS EVALUADOS
La fluidez y rapidez en el pago del ingreso y toma de datos
La tarifa de ingreso al área silvestre protegida
Los paneles informativos de la entrada
Los estacionamientos en el acceso al área silvestre protegida
Información otorgada por guardaparques a su llegada a la unidad
Material impreso
Evaluación general de la dimensión



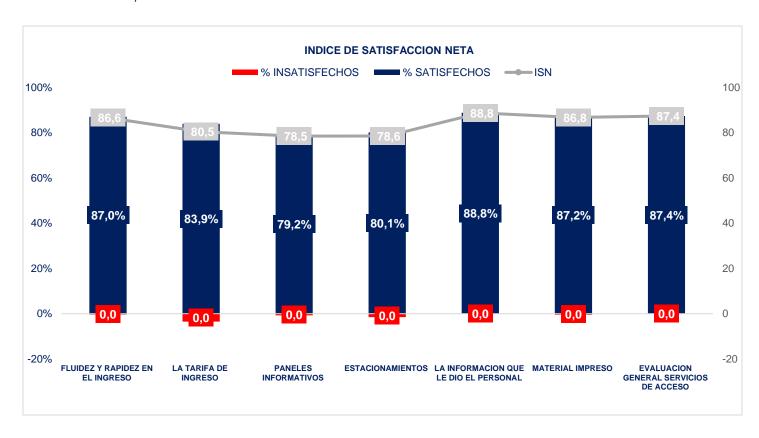
SÍNTESIS COMPARATIVA

Índice de satisfacción según atributo mejor y menor evaluado a nivel nacional

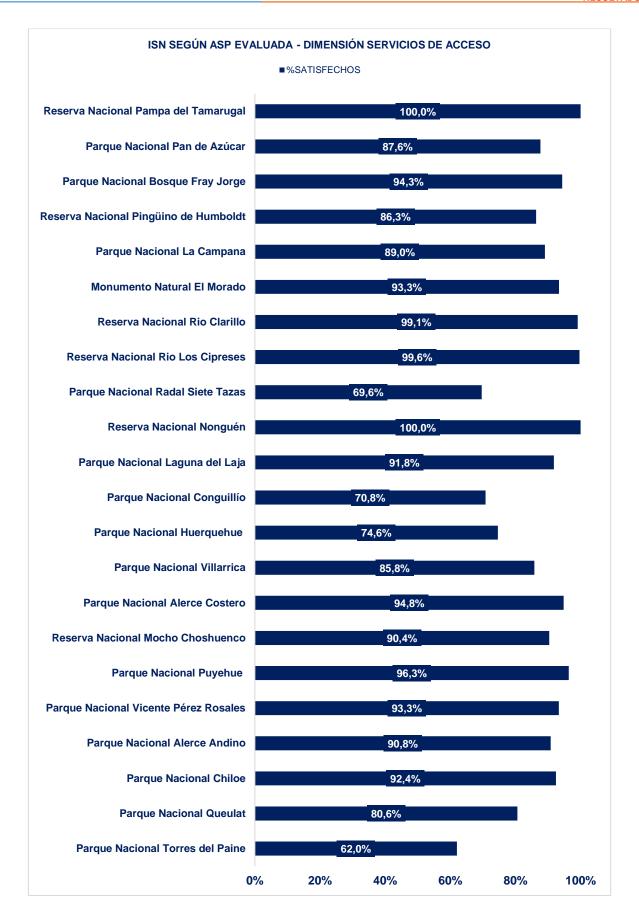




PROMEDIOS	ATRIBUTOS EVALUADOS	SATISF	ACCIÓN
*	ATRIBUTUS EVALUADOS	*	ΔΫ́
6,5	Pago y toma de datos	87,0%	ALTO
6,5	Tarifa de ingreso	83,9%	ALTO
6,4	Paneles informativos	79,2%	ALTO
6,3	Estacionamientos	80,1%	ALTO
6,6	Información guardaparques	88,8%	ALTO
6,5	Material impreso	87,2%	ALTO
6,4	Evaluación General	87,4%	ALTO





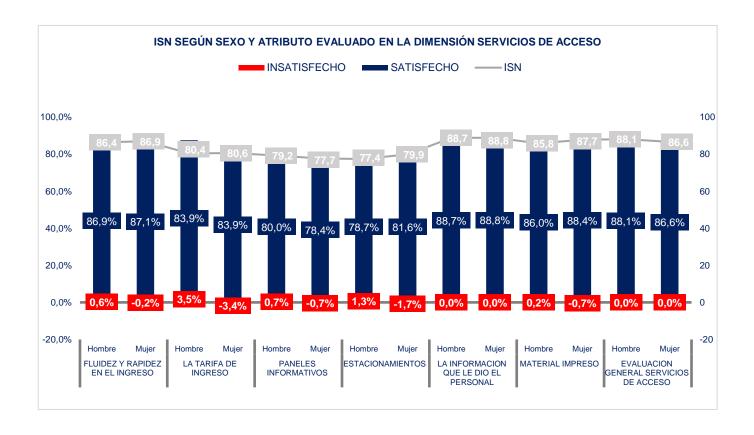




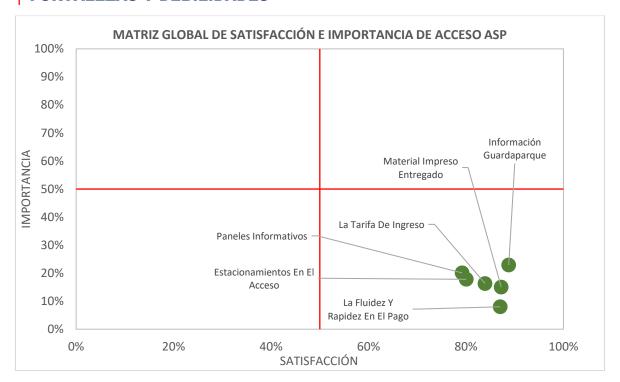
		PROMEDIOS	SATISFACCIÓN	ISN
		*	*	îĩ
	18 a 29 años	6,3	86,3%	ALTO
EDAD	30 a 50 años	6,3	87,4%	ALTO
۱	51 a 64 años	6,5	89,3%	ALTO
ш	65 y más años	6,6	95,2%	ALTO
	AB	6,7	89,5%	ALTO
	C1a	6,5	91,2%	ALTO
111	C1b	6,4	89,5%	ALTO
	C2	6,4	89,0%	ALTO
GSE	C3	6,3	87,0%	ALTO
	D	6,2	87,0%	ALTO
	E	6,0	73,2%	MEDIO
		-,-	- 	
PAIS	Chilenos	6,4	88,3%	ALTO
PA	Extranjeros	6,2	76,8%	ALTO
X	Mujer	6,4	86,6%	ALTO
SE	Hombre	6,4	88,1%	ALTO



HOMBRES		ATRIBUTOS	M	UJERES
		EVALUADOS		_
(1)	86,9%	Pago y toma de datos	87,1%	EE
	83,9%	Tarifa de ingreso	83,9%	
	80,0%	Paneles informativos	78,4%	
	78,7%	Estacionamientos	81,6%	
- 11	88,7%	Información guardaparques	88,8%	П
- 11	86,0%	Material impreso	88,4%	- / /
	88,1%	Evaluación General	86,6%	1







	VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN					
	SEGÚN IMPO	RTANCIA	SATISFACCIÓN LOGRADA			
+	Información Guardaparques	22,9%	88,8%			
	Fluidez y rapidez en el pago	8,0%	87,0%			

DIMENSIÓN II

PERSONAL GUARDAPARQUES



Se refiere a la calidad de servicio y trato otorgado por el personal Guardaparques al interior de las ASP.

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

EVALUADOS

La disposición del personal de guardaparques para atender sus necesidades y demandas

La cantidad de personal de guardaparques

La preparación del personal guardaparques

La pertinencia de las indicaciones otorgadas por el personal guardaparques

La presentación personal de los guardaparques al interior de la unidad

El servicio en su idioma de elección

Evaluación general de la dimensión

PERCEPCION GENERAL DEL VISITANTE

■INSATISFECHOS

NEUTROS

■ SATISFECHOS

<mark>7,5</mark>%

92,5%

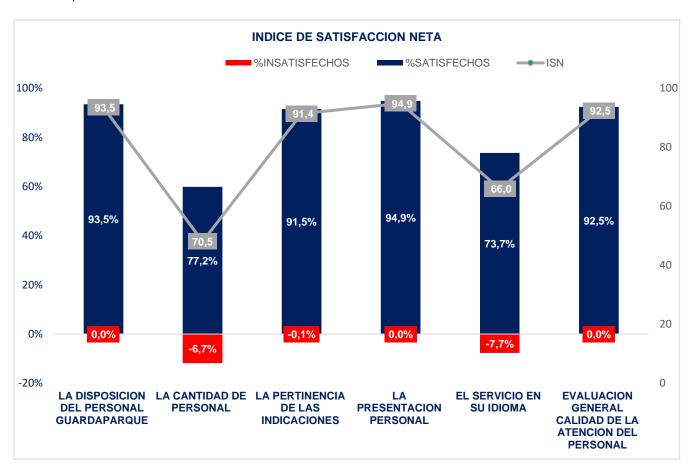
SÍNTESIS COMPARATIVA

Índice de satisfacción según atributo mejor y menor evaluado a nivel nacional

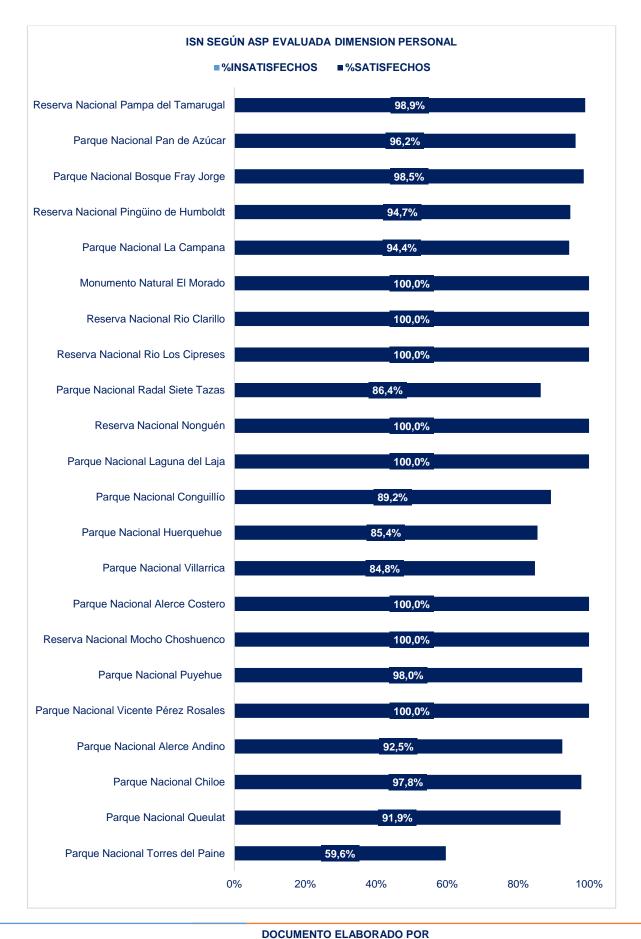




PROMEDIOS	ATRIBUTOS EVALUADOS	SATISFACCIÓN	ISN
*	ATRIBUTUS EVALUADOS	*	a
6,7	Disposición del personal	93,5%	ALTO
6,3	Cantidad de guardaparques	77,2%	ALTO
6,6	Pertinencia de las indicaciones entregadas	91,5%	ALTO
6,7	Presentación personal	94,9%	ALTO
5,7	Servicio en su idioma	73,7%	MEDIO
6,6	Evaluación General	92,5%	ALTO







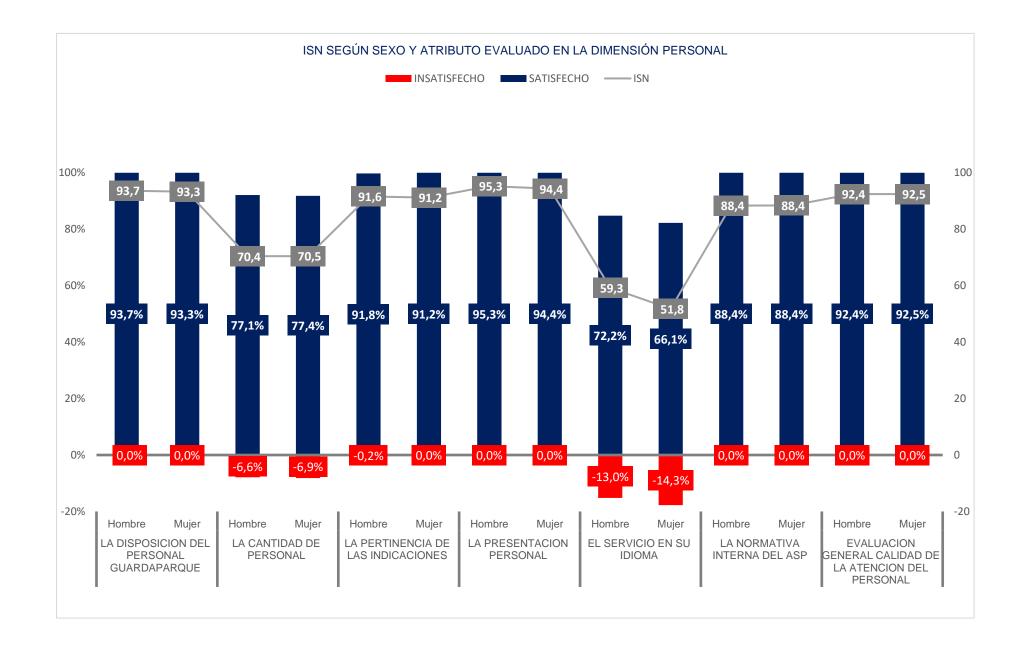


		PROMEDIOS	SATISFACCIÓN	ISN
		*	*	íίί
	18 a 29 años	6,6	86,3%	ALTO
	30 a 50 años	6,6	87,4%	ALTO
EDAD	51 a 64 años	6,7	89,3%	ALTO
Ш	65 y más años	6,8	95,2%	ALTO
	AB	6,7	83,3%	ALTO
	C1a	6,7	94,2%	ALTO
Ш	C1b	6,7	94,9%	ALTO
GSE	C2	6,7	94,5%	ALTO
(h)	C3	6,6	92,1 %	ALTO
	D	6,7	93,2%	ALTO
	Е	6,4	76,5%	ALTO
S	Chilenos	6,6	88,3%	ALTO
PAIS	Extranjeros	6,2	76,8%	ALTO
OX	Mujer	6,6	92,5%	ALTO
S	Hombre	6,6	92,4%	ALTO

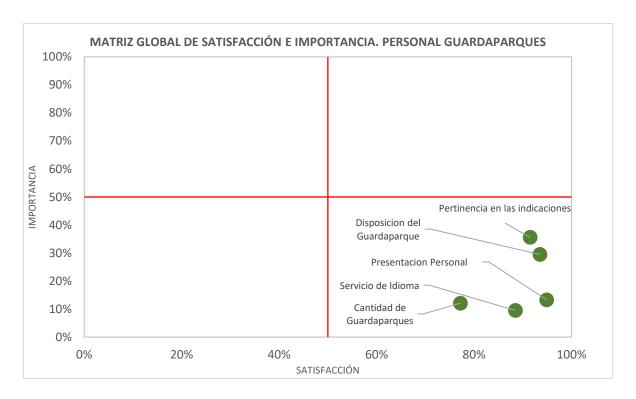


HOMBRES		ATRIBUTOS EVALUADOS	MUJERES	
45		ATRIBUTUS EVALUADOS		
(T)	93,3%	Disposición del personal	93,7%	(1)
H. CHE	77,4%	Cantidad de guardaparques	77,1%	11
	91,2%	La pertinencia de las indicaciones	91,8%	
	94,4%	Presentación personal	95,3%	77
- 11	66,1%	Servicio en su idioma	72,2%	Ш
	92,5%	Evaluación General	92,4%	1









	VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN				
	SEGÚN IMPOR	RTANCIA	SATISFACCIÓN LOGRADA		
(1)	Pertinencia de las indicaciones	35,6%	91,5%		
	Servicio en su idioma	9,5%	88,5%		

DIMENSIÓN III

INFRAESTRUCTURA



Se refiere a las diferentes instalaciones y estructuras dispuestas al interior de las ASP para brindar servicios a los visitantes.

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

ATRIBUTOS EVALUADOS
La infraestructura de las áreas de merienda
La infraestructura de las áreas de camping
La infraestructura de las áreas de cabañas o refugios
Los servicios higiénicos
Disponibilidad de puntos de agua para consumo
Disponibilidad de lavaderos
Sistema de acopio de basura
Disponibilidad de estacionamientos interiores
Los letreros de ubicación
Puntos de abastecimiento de provisiones
Caminos Interiores
Evaluación general de la dimensión



SÍNTESIS COMPARATIVA

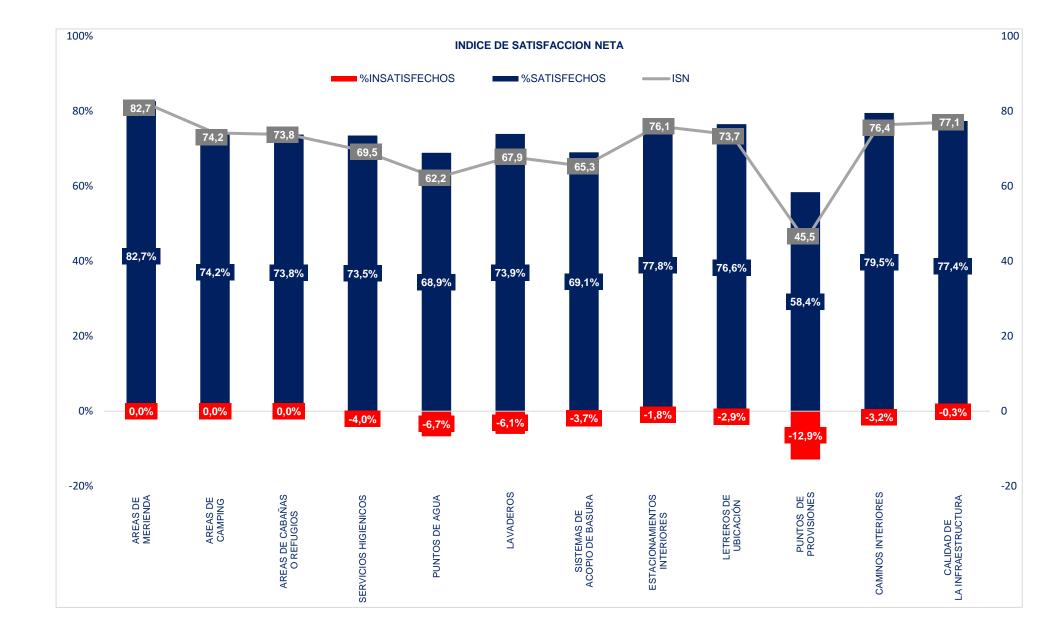
Índice de satisfacción según atributo meior y menor evaluado a nivel nacional



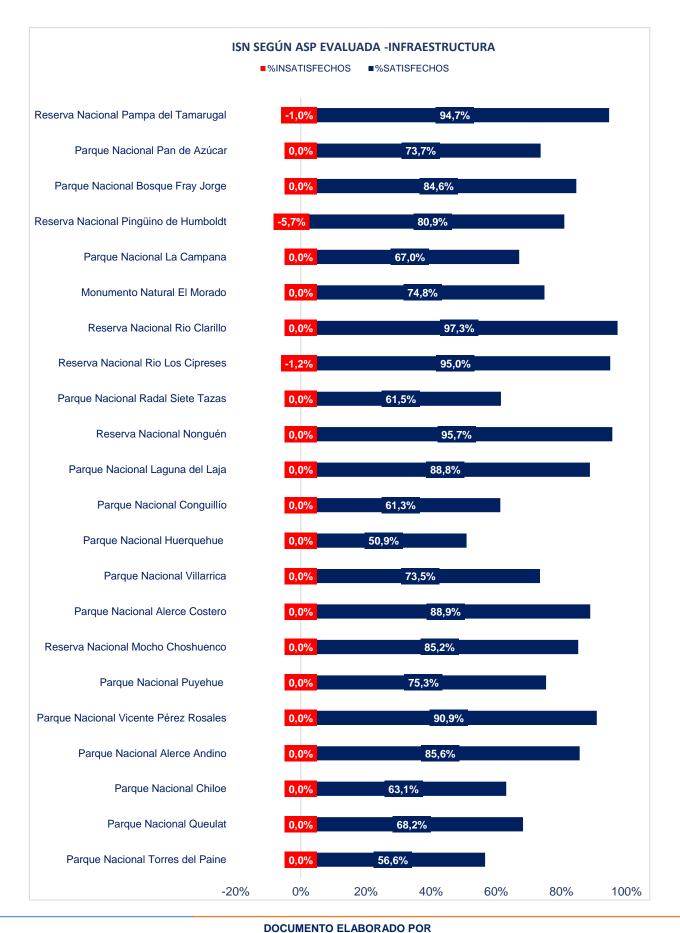


PROMEDIOS		SATISFACCIÓN	ISN
*	ATRIBUTOS EVALUADOS	*	a
6,4	Áreas de merienda	82,7%	ALTO
6,2	Áreas de camping	74,2%	MEDIO
6,1	Áreas de cabañas o refugios	73,8%	MEDIO
6,2	Servicios higiénicos	73,5%	MEDIO
6,0	Puntos de agua	68,9%	MEDIO
6,2	Lavaderos	73,9%	MEDIO
6,1	Sistema de acopio de basura	69,1%	MEDIO
6,3	Estacionamientos interiores	77,8%	ALTO
6,2	Letreros de ubicación	76,6%	ALTO
5,7	Puntos de provisiones	58,4%	MEDIO
6,3	Caminos Interiores	79,5%	ALTO
6,2	Evaluación General	77,4%	ALTO









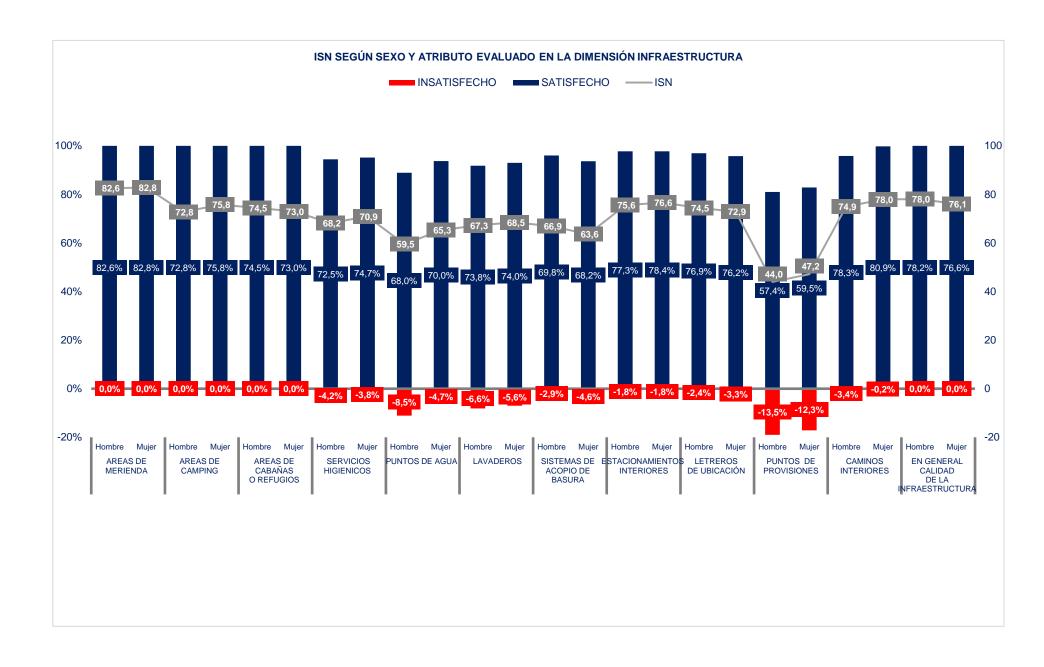


		PROMEDIOS	SATISFACCIÓN	ISN
		*	*	îĭÎ
				ш
	18 a 29 años	6,3	75,6%	ALTO
EDAD	30 a 50 años	6,3	78,0%	ALTO
	51 a 64 años	6,5	79,6%	ALTO
Щ	65 y más años	6,6	85,5%	ALTO
	AB	7,0	87,5%	ALTO
	C1a	7,0	80,2%	ALTO
GSE	C1b	6,7	79,2 %	ALTO
S	C2	6,8	79,4 %	ALTO
G	C3	6,7	79,2 %	ALTO
	D	6,8	77,5%	ALTO
	Е	6,8	58,5%	MEDIO
S	Chilenos	6,3	88,3%	ALTO
PAIS	Extranjeros	6,2	76,8%	ALTO
X	Mujer	6,6	92,5%	ALTO
SE	Hombre	6,6	92,4%	ALTO

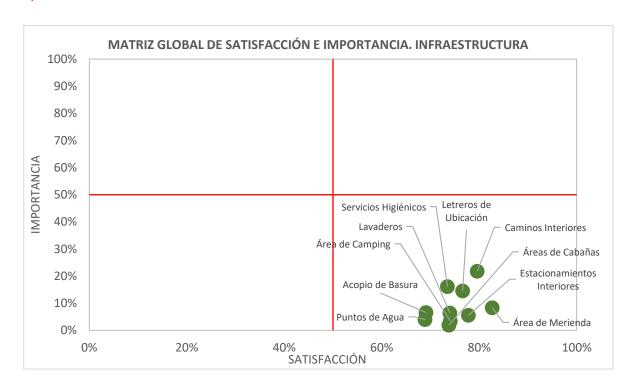


HOMBRES			MUJ	MUJERES	
		ATRIBUTOS EVALUADOS			
	82,6%	Áreas de merienda	82,8%		
	72,8%	Áreas de camping	75,8%		
430	74,5%	Áreas de cabañas o refugios	73,0%	-	
(F)	72,5%	servicios higiénicos	74,7%	66	
	68,0%	Puntos de agua	70,0%		
	73,8%	Lavaderos	74,0%	64	
	69,8%	Sistema de acopio de basura	68,2%	-	
П	77,3%	Estacionamientos interiores	78,4%	- 11	
- 1.1	76,9%	Letreros de ubicación	76,2%	//	
71	57,4%	Puntos de provisiones	59,5%	1	
	78,3%	Caminos Interiores	80,9%		
	78,2%	Evaluación General	76,6%		









	VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN				
	SEGÚN IMPOF	RTANCIA	SATISFACCIÓN LOGRADA		
(1)	Caminos Interiores	21,8%	79,6%		
	Abastecimiento de provisiones	0,1%	58,4%		



EDUCACIÓN AMBIENTAL Y RECREACIÓN



Se refiere a las actividades informativas de fines educativos y/o recreativos dispuestas en las ASP.

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

ATRIBUTOS EVALUADOS
Centro de Educación
Senderos interpretativos y recreativos
Miradores disponibles
Paneles educativos
Charlas
Visitas Guiadas
Evaluación general de la dimensión



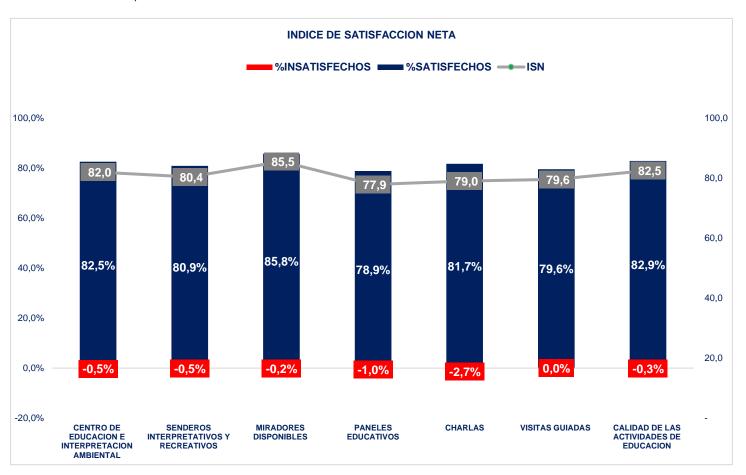
SÍNTESIS COMPARATIVA

Índice de satisfacción según atributo mejor y menor evaluado a nivel nacional





PROMEDIOS	ATRIBUTOS EVALUADOS	SATISFACCIÓN	ISN
*		*	mi -
6,3	Centro de Educación	82,5%	ALTO
6,3	Senderos interpretativos y recreativos	80,9%	ALTO
6,5	Miradores disponibles	85,8%	ALTO
6,3	Paneles educativos	78,9%	ALTO
6,3	Charlas	81,7%	ALTO
6,3	Visitas Guiadas	79,6%	ALTO
6,3	Evaluación general de la dimensión	82,9%	ALTO









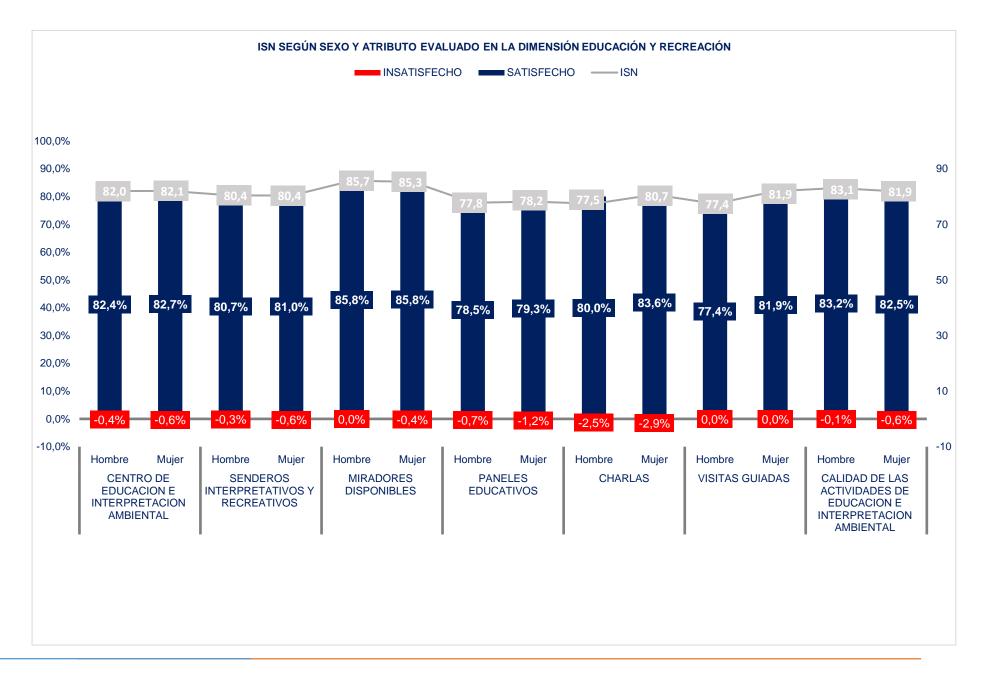
		PROMEDIOS	SATISFACCIÓN	ISN
		*	*	111
	18 a 29 años	5,4	80,7%	ALTO
EDAD	30 a 50 años	5,7	83,4%	ALTO
Ö	51 a 64 años	5,6	86,3%	ALTO
ш	65 y más años	5,8	88,7%	ALTO
	AB	5,8	87,5%	ALTO
	C1a	5,6	84,6%	ALTO
101	C1b	5,8	84,3%	ALTO
GSE	C2	5,8	86,3%	ALTO
G	C 3	5,7	83,1%	ALTO
	D	4,7	76,7%	ALTO
	Е	5,0	71,4%	MEDIO
PAIS	Chilenos	5,5	83,1%	ALTO
4	Extranjeros	6,0	81,4%	ALTO
9	Mujer	5,6	82,5%	ALTO
SEX	Hombre	5,6	83,2%	ALTO



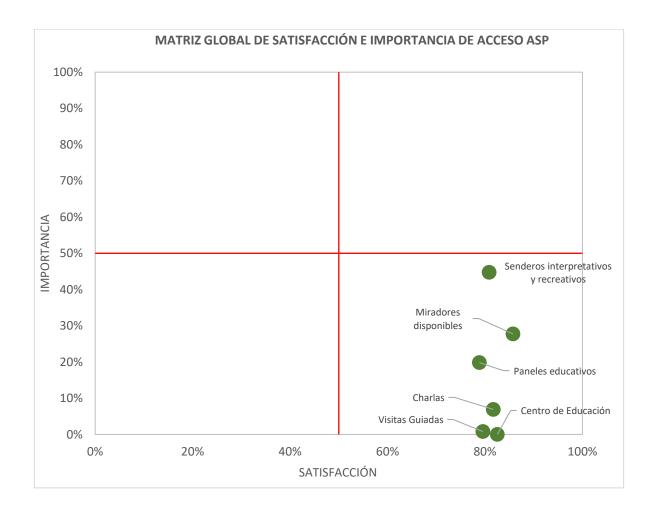
HOMBRES			MUJERES	
_		ATRIBUTOS EVALUADOS		
	82,4%	Centro de Educación	82,7%	CA
200	80,7%	Senderos interpretativos y recreativos	81,0%	
	85,8%	Miradores disponibles	85,8%	
	78,5%	Paneles educativos	79,3%	
П	80,0%	Charlas	83,6%	П
- 11	77,4%	Visitas Guiadas	81,9%	11
1	83,2%	Evaluación general de la dimensión	82,5%	1











	VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN				
	SEGÚN IMPO	RTANCIA	SATISFACCIÓN LOGRADA		
(+)	Senderos interpretativos y recreativos	41,9%	80,9%		
	Centros de educación	0,3%	82,5%		

DIMENSIÓN V

ZONA ALEDAÑA



Se refiere a los servicios dispuestos en los poblados continuos al ASP.

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

ATRIBUTOS EVALUADOS
Los caminos de acceso al área silvestre protegida
La señalización de la ruta para acceder al área silvestre protegida
Los almacenes para ventas de alimentos en la zona aledaña
Los restaurantes o lugares para comer en la zona aledaña
Los servicios turísticos de la zona aledaña
La información turística de la zona aledaña
La locomoción de la zona aledaña
Evaluación general de la dimensión



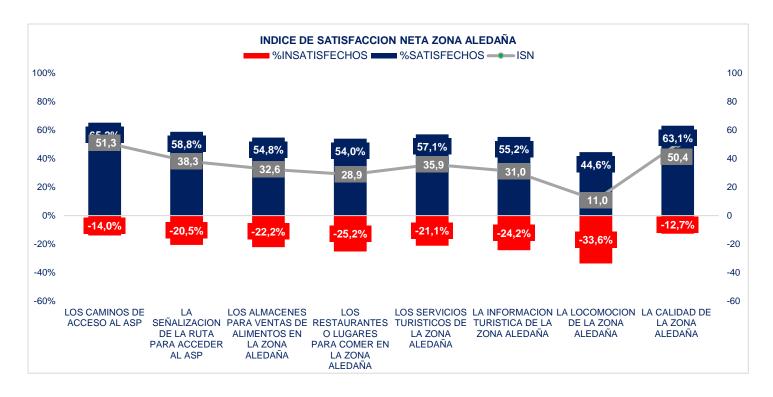
SÍNTESIS COMPARATIVA

Índice de satisfacción según atributo mejor y menor evaluado a nivel nacional



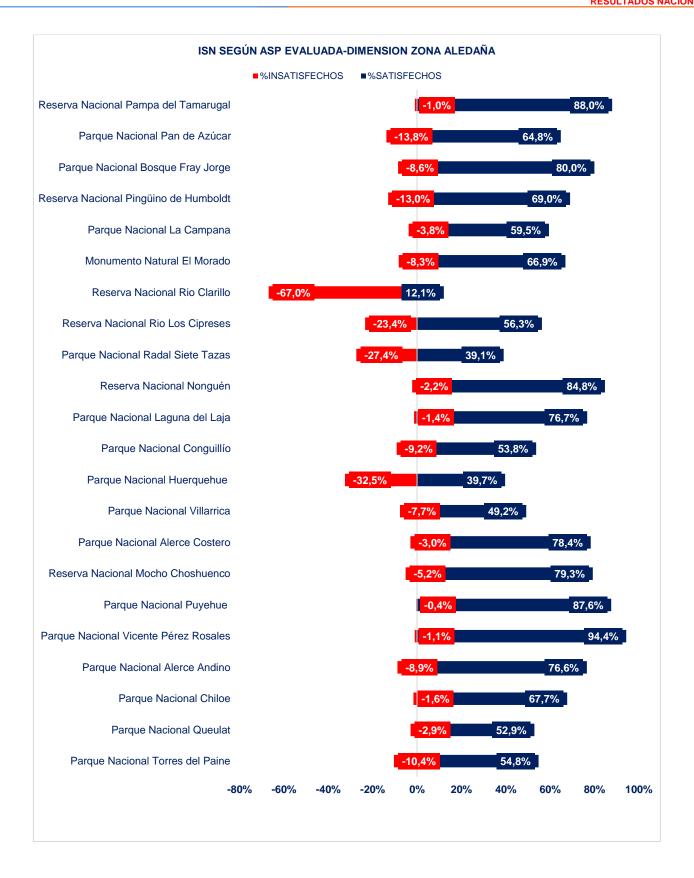


PROMEDIOS	ATRIBUTOS EVALUADOS	SATISFACCIÓN ISN	
*	ATRIBUTOS EVALUADOS	*	îĩĩ
5,8	Caminos de acceso	65,2%	MEDIO
5,6	Señalización de la ruta	58,8%	MEDIO
5,4	Almacenes	54,8%	MEDIO
5,3	Restaurantes	54,0%	MEDIO
5,4	Servicios turísticos	57,1%	MEDIO
5,2	Información turística	55,2 %	вајо
4,9	Locomoción	44,6 %	вајо
5,7	Evaluación general de la dimensión	63,1%	MEDIO









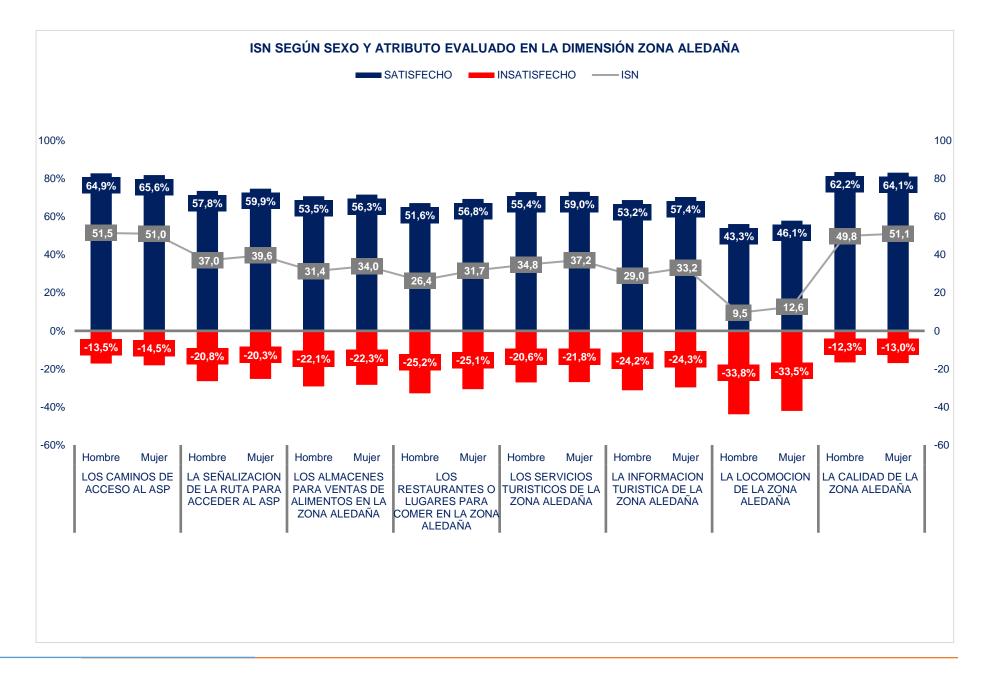


		PROMEDIOS	SATISFACCIÓN	ISN
		*	*	ΔΩ
	18 a 29 años	4,9	61,0%	MEDIO
EDAD	30 a 50 años	4,9	62,3%	MEDIO
۱	51 a 64 años	5,0	67,9%	MEDIO
ш	65 y más años	4,7	72,3%	MEDIO
	AB	4,3	83,3%	ALTO
	C1a	4,4	6,1%	BAJO
ш	C1b	4,8	72,0 %	MEDIO
GSE	C2	5,0	94,5%	ALTO
G	C3	5,0	60,9%	MEDIO
	D	4,9	47,1%	BAJO
	Е	5,6	57,1 %	MEDIO
10				
S	Chilenos	5,5	62,6%	MEDIO
PAIS	Extranjeros	6,0	68,3%	MEDIO
SEXO	Mujer	5,6	64,1%	MEDIO
SE	Hombre	5,6	62,2%	MEDIO

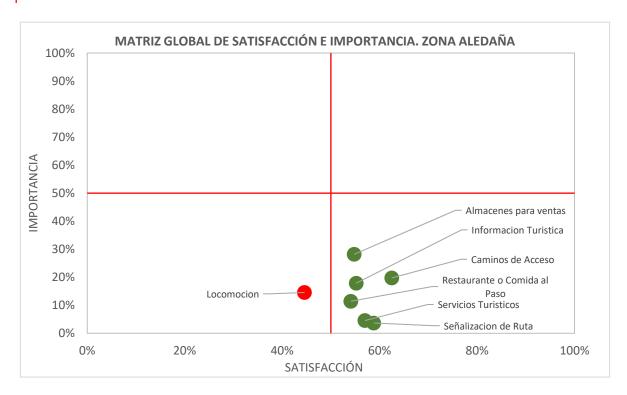


HOMBRES		4.TDIDUTO 5.141 114.DOG	MUJERES	
_		ATRIBUTOS EVALUADOS		
6	64,9%	Caminos de acceso	65,6%	
200	57,8%	Señalización de la ruta	59,9%	(1)
CAN ST	53,5%	Almacenes	56,3%	11
	51,6%	Restaurantes	56,8%	
П	55,4%	Servicios turísticos	59,0%	77
- 11	53,2%	Información turística	57,4%	Ш
11	43,3%	Locomoción	46,1%	/
	62,2%	Evaluación general de la dimensión	64,1%	1

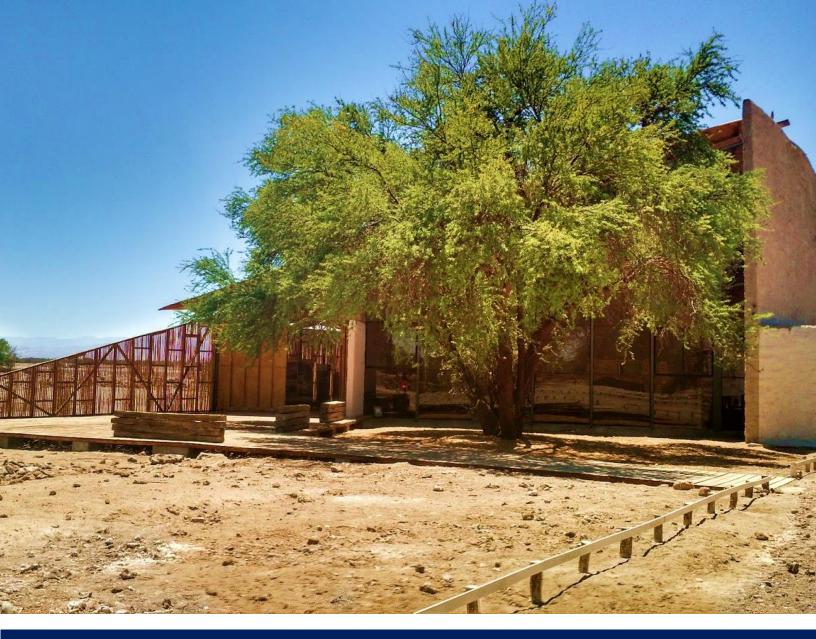








	VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN				
	SEGÚN IMPOR	RTANCIA	SATISFACCIÓN LOGRADA		
(1)	Almacenes para venta	28,2%	54,8%		
	Señalización de la ruta	3,7%	58,8%		



OPCIONES DE MEJORA

06
CAPÍTULO

6.1 RECOMENDACIONES DE VISITANTES

6.2 EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

6.3 ANÁLISIS CUALITATIVO





RECOMENDACIONES DE LOS VISITANTES

Las recomendaciones de los visitantes permiten construir en el público o futuros visitantes una idea positiva del ASP, lo que permite no sólo aumentar en el futuro el número de visitas por referencia, sino que además, aumenta la posibilidad de obtener una evaluación positiva en la satisfacción de aquel usuario.





EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

A todos los encuestados que han visitado la unidad por más de una vez, se les consultó por la evolución de los servicios que ofrecen las ASP, categorizando dicha evolución a través de la siguiente escala de percepciones:

HAN MEJORADO	SE MANTIENEN IGUAL	HAN DESMEJORADO
Notas 7	Notas 5 Y 6	Notas 1 A 4



		HAN MEJORADO	ESTÁN IGUAL	HAN DESMEJORADO
	Total	55,3%	39,8%	5,0%
		l		
O _X	Mujer	24,0%	17,4%	2,0%
SEXO	Hombre	31,3%	22,4%	3,0%
		1		
	18 a 29 años	20,4%	16,3%	2,0%
d	30 a 50 años	25,2%	18,5%	2,3%
EDAD	51 a 64 años	7,9%	4,5%	0,6%
Ш	65 y más años	1,7%	0,5%	0,1%



ANÁLISIS CUALITATIVO

El análisis de los resultados de la encuesta de percepción de las ASP debe mirarse además desde una orientación cualitativa, debido a que en el instrumento de medición 2019 aportado por la CONAF, se observaron los ítems 22 y 42 con respuestas de tipo abierto.

La variedad, diversidad y complejidad de respuestas que surgieron de manera espontánea por parte de los encuestados - desde su particularidad, condición socio cultural, económico entre otros aspectos todos significativos- fueron abordadas con especial atención y de manera distinta a las respuestas cerradas.

Lo anterior, hace necesario emprender un trabajo bajo una lógica de corte cualitativo, es decir, "un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos"- Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Los métodos cualitativo y cuantitativo se realizan en el marco de este estudio, de manera simultánea en el análisis y discusión de los resultados. Donde se evalúa la Satisfacción de los visitantes con respecto la calidad del servicio ofrecido o recibido al interior de las Áreas Silvestres Protegidas en una misma encuesta, desde los significados, opiniones, sentido crítico atribuidos por un grupo de personas y, a la vez, desde las características cuantificables de expresión del fenómeno, concertando ambos resultados.

En este sentido, se realizó una revisión e interpretación de cada uno de los aspectos que son aportados por los encuestados en los diálogos, analizando palabra por palabra para identificar conexiones semánticas las cuales al ser saturadas se consideraron para proceder a la identificación de categorías emergentes las cuales aportaran al estudio elementos de mejora.

Más específicamente, en el contexto del estudio de satisfacción de los visitantes se procedió a la mirada e interpretación de cada dialogo expresado por los encuestados en el que se profundizaron respuestas por ítems, las cuales fueron codificadas, entendidas como categorías de análisis, que luego se saturaron teóricamente surgiendo sub categorías que dieron paso a categorías emergentes quedando excluidos otros códigos los cuales no fueron desechados sino más bien de utilidad para los resultados.



ANÁLISIS SEGÚN ITEM

La encuesta de percepción 2019, permite indagar cualitativamente las percepciones de las personas que visitan las ASP. Esta información es obtenida por medio de dos preguntas de libre expresión:

PREGUNTA 22: De acuerdo a su experiencia, los servicios que ofrece esta área silvestre protegida: han mejorado, se mantiene Igual, han empeorado

PREGUNTA 42: ¿Qué mejoras incorporaría?

Estos espacios de diálogo han permitido a las personas encuestadas expresar libremente sugerencias, felicitaciones, críticas y/u observaciones relativas a los servicios otorgados por las ASP, representando una oportunidad para conocer directamente las apreciaciones de los visitantes.

En el análisis de ambas preguntas, se procedió a realizar una observación a profundidad de cada uno de los diálogos, considerando los comentarios de cada uno de los visitantes. En el caso de la pregunta 22, se consideraron los comentarios de las personas que habían visitado el ASP en más de una ocasión, mientras que para la pregunta 42, no se consideraron los comentarios dedicados a la gratitud y/o felicitaciones por los servicios brindados, sino sólo aquellos que mencionan o insinúan –según la opinión de los visitantes-una oportunidad de mejora para el ASP.

Se presentan a continuación las categorías y subcategorías que nace a partir del análisis descrito.



PREGUNTA 22

De acuerdo a su experiencia, los servicios que ofrece esta área silvestre protegida: han mejorado, se mantiene Igual, han empeorado

CATEGORÍA	SUBCATEGORIA	
INFRAESTRUCTURA	Opinión general con la infraestructura Servicios higiénicos Espacios culturales Espacios de merienda Miradores Estacionamientos Zona de camping Espacios de recreación Cabañas y refugios	
ACCESO Caminos, senderos y rutas Accesos para personas con discapacidad Modalidades de pago		
OPINION GENERAL	Satisfacción general con los servicios	
NORMATIVAS	Ley de tabaco Prevención de incendios forestales Beneficios adultos mayores Horarios Seguridad Capacidad turística	
CONSERVACION	Limpieza Mantención y cuidados del ASP	
DIFUSIÓN	Promoción de las ASP Educación Normativas del ASP	



PREGUNTA 42

¿Qué mejoras incorporaría?

Los comentarios de libre expresión realizados por los encuestados, fueron primeramente clasificados según su temática, utilizando como método, las mismas dimensiones evaluadas. Posterior a ello, se generaron las categorías y subcategorías que a continuación se presentan:

ACCESO		
CAMINOS Y SENDEROS	Habilitación de ciclo vías Mantención de los caminos y senderos Habilitar nuevos senderos Habilitar caminos para tercera edad y/o discapacidad Aumentar la seguridad de los caminos y senderos Extensión de caminos y senderos	
PRECIOS	Mejorar el valor entrada de acceso Generar precios especiales para niños y tercera edad Mejorar el valor de la entrada para turistas extranjeros	
ESTACIONAMIENTOS	Aumentar la capacidad Mejorar la señalética Reservar espacios para embarazadas y discapacidad Controlar velocidad de aquellos que estacionan al interior del ASP	
NORMATIVAS DE INGRESO	Controlar el ingreso de drogas y/o alcohol Controlar el ingreso de mascotas Establecer horarios de retorno Establecer capacidad turística diaria	
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN	Entregar folletería en braille Disponer una App de guía turismo Informar según necesidad de idiomas Actualizar información en web y redes sociales	



INFRAESTRUCTURA		
SERVICIOS HIGIÉNICOS	Aumentar la cantidad de baños Mejorar la limpieza de los baños Mejorar la implementación de los baños Mejorar la ubicación de los baños	
PUNTOS DE CONSUMO	Habilitar puntos de venta de víveres Habilitar puntos de agua para consumo Monitorear los precios de venta de alimentos Habilitar espacios de merienda	
ZONAS DE CAMPING	Mejorar los costos del servicio de acampada Mejorar la estructura de los refugios y cabañas Habilitar corriente eléctrica en las zonas de acampada Establecer normativas de uso de camping	

PERSONAL GUARDAPARQUES		
CAPACIDADES	Poseer conocimientos en primeros auxilios	
CAFACIDADES	Permitir la comunicación en más de un idioma	
	Aumentar la supervisión de guardaparques al interior del ASP	
DOTACION	Disponer personal para rondas nocturnas de seguridad	
	Disponer más casetas de atención en los senderos	

Aumentar la seguridad en las zonas de acampada

EDUCACION AMBIENTAL		
PANELES	Aumentar paneles informativos Disponer paneles en los puntos turísticos con información de interés	
INFORMATIVOS	Disponer paneles en lenguas originarias	
	Disponer paneles con mapas de ubicación	
	Disponer paneles en braille	



ZONA ALEDAÑA		
TRANSPORTE	Disponer buses de acercamiento al ASP (ingreso) Disponer buses de acercamiento a la zona aledaña (salida)	
PUNTOS DE CONSUMO	Aumentar dotación de restaurantes y similares Controlar los precios de la venta de víveres Disponer oficina de información y venta de suvenires Mejorar los caminos y senderos de la zona aledaña	

ESTADÍA		
NORMATIVAS	Prohibir el consumo de tabaco al interior del ASP Controlar el uso de parrillas	
CONSERVACION	Aumentar la cantidad de basureros Implementar sistemas de reciclaje de los desechos Implementar campaña de promoción de autocuidado	
RECREATIVOS	Disponer visitas guiadas Disponer tour nocturnos Implementar actividades tipo deporte aventura Habilitar zonas de niños Habilitar espacios tipo balnearios	



CONCLUSIONES

07
CAPÍTULO

7.1 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE PERCEPCION 2019





El estudio de "Evaluación de la percepción de los visitantes, respecto de la calidad del servicio ofrecido en las áreas silvestres protegidas del estado de Chile" fue realizado durante los meses de enero y febrero, periodo destinado a la aplicación de las encuestas presenciales en diversos sectores al interior de las Áreas Silvestres Protegidas. A nivel nacional se logró un total de 5.045 encuestas.

De la caracterización de los visitantes, se tiene que la distribución por género es 47,2% Mujeres y 52,8% Hombres. La mayoría de los visitantes está en el rango etario de 30 a 50.

En lo que se refiere al nivel educacional de los visitantes, destacan aquellos que declararon contar con una educación Universitaria Completa, representando a un 35,8% del total de encuestados. Los visitantes extranjeros representan un 8,0% del total, siendo la mayor parte de ellos ciudadanos de Argentina.

Respecto a la estadía, el 75,6% de las personas que visitan las ASP lo hacen por un día, el 64,4% realiza el viaje en vehículo propio y la principal razón por las que se elige visitar los ASP es por su atractivo natural: 42,1%.

El Indicador de Gestión 2019, calculado como la proporción de visitantes satisfechos sobre el total de visitantes encuestados, resultó ser a nivel nacional 85,4%, lo que significa que 4.308 del total de encuestados asignaron nota 6 o 7 a la pregunta ¿Cuán satisfecho/a está Ud. con la calidad de los servicios que se ofrecen en esta Área Silvestre Protegida?.

Respecto a las dimensiones evaluadas se observa que la dimensión Zona Aledaña es la que obtiene la peor evaluación por parte de los visitantes alcanzando solo un 63,1% de satisfacción. En oposición a lo anterior se puede señalar que la dimensión Personal Guardaparques es la mejor evaluada, obteniendo un 92,5% de satisfacción en la evaluación general.

A nivel de atributo, los mejores evaluados corresponden a la presentación personal: 94,9%, la disposicion del personal guardaparque: 93,5% y la pertinencia de las indicaciones: 91,5%. Por el contrario, los atributos peor evaluados correspondieron a los almacenes para ventas de alimentos en la zona aledaña: 54,8%, los restaurantes o lugares para comer en la zona aledaña: 54,0% y la locomoción de la zona aledaña: 51,9%.



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



ANEXOS

08
CAPÍTULO

8.1 COORDINACIONES POR ASP







ANEXO Nº1: COORDINACIONES POR ASP

COORDINACIÓN RESPONSABLES REGIONALES				
REGIÓN	PERSONA CONTACTADA	FECHA DE CONTACTO		
ARICA Y PARINACOTA	Carlos Nassar Fijo: (58) 220.12.19 Móvil: 94211.71.38 carlos.nassar@conaf.cl Héctor Peñaranda hector.penaranda@conaf.cl	10/01/2019 28/01/2019		
TARAPACÁ	Juan Ignacio Boudon Fijo: (57) 238.35.37 Móvil: 99402.85.17 juan.boudon@conaf.cl	10/01/2019		
ANTOFAGASTA	Felipe González Sosa Fijo: (55)238.33.32 felipe.gonzalez@conaf.cl	10/01/2019		
ATACAMA	Jorge Carabantes Fijo: (52)221.34.04.(106) Móvil: 95679.50.56 jorgecarabantes@conaf.cl	11/01/2019 15/01/2019		
COQUIMBO	Paula Martínez Fijo: (51)224.47.69 Móvil: 99328.87.83 paula.martinez@conaf.cl Carla Louit carla.louit@conaf.cl	11/01/2019 16/01/2019		



COORDINACIÓN RESPONSABLES REGIONALES			
REGIÓN	PERSONA CONTACTADA	FECHA DE CONTACTO	
VALPARAÍSO	Marcelo Pérez Contreras Fijo: (32) 232.02.60 marcelo.perez@conaf.cl	14/01/2019	
METROPOLITANA	Jorge Naranjo Fijo: (2)2328.03.65 jorge.naranjo@conaf.cl	10, 11, 14, 15, 18/01/2019 07/02/2019	
O' HIGGINS	Ruby Bozo Fijo: (72) 220.46.15 Móvil: 988.797.694 ruby.bozo@conaf.cl	10, 15, 23/01/2019	
MAULE	Felipe Barrios Fijo: (71) 222.44.61 Móvil: 95818.95.76 felipe.barrios@conaf.cl	10, 15/01/2019	
ΒίΟ ΒίΟ	Alberto Bordeu Fijo: (41) 262.40.22 Móvil: 95372.83.39 alberto.bordeu@conaf.cl Juan Carlos Hinojosa juanc.hinojosa@conaf.cl	10, 22, 23/01/2019	
LA ARAUCANÍA	Ricardo Crisostomo Fijo: (45)229.82.09 Ricardo.crisostomo@conaf.cl Julio Figueroa Fijo: (45)229.82.09 julio.figueroa@conaf.cl	10, 15, 17, 24/01/2019	



COORDINACIÓN RESPONSABLES REGIONALES			
REGIÓN	PERSONA CONTACTADA	FECHA DE CONTACTO	
LOS RÍOS	Pablo Cunazza Fijo: (63) 9224.52.00 pablo.cunazza@conaf.cl	10, 11, 15, 18/01/2019	
LOS LAGOS	José Álvarez Fijo: (65) 248.67.07 jose.alvarez@conaf.cl Waldo Rubilar Fijo: 0652486402 waldo.rubilar@conaf.cl	10, 15, 24/01/2019	
AYSÉN	Carlos Hochstetter Fijo: (67)221.21.29 Móvil: 956620945 carlos.hochstetter@conaf.cl	11, 15/01/2019	
MAGALLANES	Mauricio Vejar Fijo: (61) 223.85.81 mauricio.vejar@conaf.cl José Linnebrinck josé.linnebrinck@conaf.cl	10/01/2019	



COORDINADORES O ADMINISTRADORES DE LAS ASP				
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA	
ARICA Y PARINACOTA	PARQUE NACIONAL LAUCA	Luis Araya Villazón Fijo: (58) 2585704 – 2585705 Móvil: 992405961 luis.araya@conaf.cl Álvaro Javier Tralma alvaro.tralma@conaf.cl	10, 15, 18, 28, 29/01/2019	
TARAPACÁ	RESERVA NACIONAL PAMPA DEL TAMARUGAL	Raúl Caqueo Móvil 994028752 raul.caqueo@conaf.cl	10, 15, 18, 28/01/2019 25/02/2019	
ANTOFAGASTA	RESERVA NACIONAL LOS FLAMENCOS	Roberto Cruz Móvil 982485000 roberto.cruz@conaf.cl	10, 15, 18, 29, 30/01/2019 13/02/2019	
ATACAMA	PARQUE NACIONAL PAN DE AZÚCAR	José Luis Gutiérrez Alvarado Móvil: 979505662 jose.gutierrez@conaf.cl	11, 18/01/2019 06,11/02/2019	
COQUIMBO	RESERVA NACIONAL PINGÜINO DE HUMBOLDT	Pablo Arrospide Móvil: 995443052 pablo.arrospide@conaf.cl Paulina Correa Móvil: 995443052 paulina.correa@conaf.cl	11, 18, 24, 25/01/2019 06,11/02/2019	
	PARQUE NACIONAL BOSQUE FRAY JORGE	Francisco E. Gascogne Rodríguez Móvil 993451851 francisco.gascogne@conaf.cl	11,18,23/01/2019 06,07/02/2019	



COORDINADORES O ADMINISTRADORES DE LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
VALPARAÍSO	PARQUE NACIONAL LA CAMPANA	Félix Forno felixforno@conaf.cl	10,15,18/01/2019 25/02/2019
	RESERVA NACIONAL RÍO CLARILLO	Carlos Peña Móvil: 994427084 carlos.pena@conaf.cl	10,18, 25/01/2019
METROPOLITANA	MONUMENTO NATURAL EL MORADO	Tomás Nolberto Ulloa Móvil: 989019775/982529975 tomas.ulloa@conaf.cl	10,18/01/2019 07,15/02/2019
O' HIGGINS	RESERVA NACIONAL RÍO DE LOS CIPRESES	Álvaro Aguilar Cid Fijo: 722297505 Móvil: 942840589 alvaro.aguilar@conaf.cl	10,15, 18, 23/01/2019
MAULE	RESERVA NACIONAL RADAL SIETE TAZAS	Aldo Reyes Móvil: 999916415 aldo.reyes@conaf.cl	10, 15, 18, 22/01/2019 06, 07/02/2019
	RESERVA NACIONAL NONGUÉN	Jorge Quintana Jaramillo reserva.nonguen@conaf.cl	15,18, 22, 23/01/2019
BIO BIO	PARQUE NACIONAL LAGUNA DEL LAJA	Miguel Infante Móvil: 963005146 miguel.infante@conaf.cl Marco Venegas Móvil: 995410897 marco.venegas@conaf.cl	10,17,18/01/2019



COORDINADORES O ADMINISTRADORES DE LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
LA ARAUCANÍA	PARQUE NACIONAL CONGUILLIO	Eleodoro Gutiérrez Fijo: 228406818 Móvil: 996298375 eleodoro.gutierrez@conaf.cl	10,17,18, 29/01/2019
	PARQUE NACIONAL HUERQUEHUE	Gumercindo Paredes Móvil: 991904295 gumercindo.paredes@conaf.cl	10,18, 21/01/2019
	PARQUE NACIONAL VILLARRICA	Jorge Paredes Reyes (045)22443781 sector.puesco@conaf.cl parque.villarrica@conaf.cl	10, 15, 17, 18, 24/01/2019
LOS RÍOS	RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO	Darío Salas Móvil: 981567018 dario.salas@conaf.cl Erick del Valle Móvil: 967613802	15,18, 22, 23/01/2019
	PARQUE NACIONAL ALERCE COSTERO	René Cárdenas Móvil: 967613805 rene.cardenas@conaf.cl	10,18,22, 25/01/2019





COORDINADORES O ADMINISTRADORES DE LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
	PARQUE NACIONAL PUYEHUE	Patricia Bertin patriciabertin@conaf.cl José Antonio Gayozo Móvil: 968195642 jose.gayozo@conaf.cl	10,17,18, 30/01/2019
	PARQUE NACIONAL VICENTE PÉREZ ROSALES	Marco Carrillo Móvil: 992036890 marco.carrillo@conaf.cl	10,15,18, 24, 29/01/2019
LOS LAGOS	PARQUE NACIONAL CHILOÉ	Francisco Delgado Móvil: 940079402 francisco.delgado@conaf.cl	10,15,17,18, 21/01/2019
	PARQUE NACIONAL ALERCE ANDINO	José Mercado Burgos Fijo: 652486709 jose.mercado@conaf.cl	10,15,18,21, 25/01/2019
AYSÉN	PARQUE NACIONAL QUEULAT	Álvaro D' Amico Najum Fijo: 222217948 alvarodamico@conaf.cl	10,11,15,18, 28/01/2019 25/02/2019
MAGALLANES	PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE	Michael Arcos Móvil: 991657584 michael.arcos@conaf.cl Carlos Barria carlos.barria@conaf.cl	11,12,15,18,22, 27/01/2019 13/02/2019

Avenida Santa Elena De Huechuraba 1399 Oficinas 106 y 107, comuna de Huechuraba - Santiago

